UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA – UNESP
Campus de Marília
Faculdade de Filosofia e Ciências
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

RAFAELA CAROLINA DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES DE HIBRIDEZ PARA BIBLIOTECAS NO ENFOQUE DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL DAS COMUNIDADES



Marília
2023

RAFAELA CAROLINA DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES DE HIBRIDEZ PARA BIBLIOTECAS NO ENFOQUE DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL DAS COMUNIDADES

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação como parte das exigências para a obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação pela Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Campus de Marília.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.

Orientadora: Profa. Dra. Rosângela Formentini Caldas.

Financiamento: Processo nº 2018/03999-2, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

Marília
2023

S586c

Silva, Rafaela Carolina da
Contribuições de hibridez para bibliotecas no enfoque do desenvolvimento social das comunidades / Rafaela Carolina da Silva. -- Marília, 2023
490 f. : il., tabs., mapas

Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília
Orientadora: Rosângela Formentini Caldas

1. Hibridez em bibliotecas. 2. Conceito de biblioteca híbrida – Efeito de sentido. 3. Esfera pública. 4. Desenvolvimento de bibliotecas. 5. Macrobibliotecas. I. Título.

Sistema de geração automática de fichas catalográficas da Unesp. Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília. Dados fornecidos pelo autor(a).

Essa ficha não pode ser modificada.

RAFAELA CAROLINA DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES DE HIBRIDEZ PARA BIBLIOTECAS NO ENFOQUE DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL DAS COMUNIDADES

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento.
Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Rosângela Formentini Caldas (Orientadora)
Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Faculdade de Filosofia e Ciências.

Prof. Dr. Daniel Martínez-Ávila (Membro Titular Interno)
Universidad de León e Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Faculdade de Filosofia e Ciências.

Profa. Dra. Ieda Pelógia Martins Damian (Membro Titular Interno)
Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Faculdade de Filosofia e Ciências.

Profa. Dra. Maria Cleide Rodrigues Bernardino (Membro Titular Externo)
Universidade Federal do Cariri - Centro de Ciências Sociais Aplicadas.

Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados (Membro Titular Externo)
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento.

Marília, 16 de março de 2023.

À minha doce filha, inspiração para todos os meus planos.

À Ciência da Informação.

Agradecimentos

À minha orientadora, Rosângela Formentini Caldas, pela amizade e inspiração. Sua bagagem de conhecimentos oportunizou o amadurecer desta pesquisa.

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), em especial aos seus docentes, pelo apoio no desenvolvimento acadêmico e pessoal. Inclusive, no que diz respeito à adilação do prazo, pelo período de um ano, do prazo de término do meu Doutorado, a fim de aprimorar os questionamentos que, na ocasião, se faziam sobre o conceito ora projetado, o que oportunizou colocá-lo em prática.

Ao Grupo de Pesquisa Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional (GICIO), pela cooperação na maturidade científica.

À professora Jenny S. Bossaller, por ter aceito o convite de me supervisionar na coleta de dados no exterior.

Aos bibliotecários e pesquisadores que fizeram parte do universo deste estudo.

Aos professores Daniel Martínez-Ávila Gregório, Ieda Pelógia Martins Damian, Jean Varvakis Rados e Maria Cleide Rodrigues Bernardino, pelas valiosas contribuições a este trabalho.

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), processo número 2018/03999-2, pelo financiamento da pesquisa e por ter realizado o aceite da prorrogação do prazo para o término do meu estudo.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001, de março a abril de 2018.

À Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP), pela oportunidade de atuação como facilitadora no intervalo de aperfeiçoamento dos resultados da tese.

À minha família, principalmente aos meus pais, tio/pai, filha e esposo, por acolherem as minhas decisões.

Aos amigos, por estarem presentes em toda jornada.

Aos colegas acadêmicos, pelo aprendizado e parcerias rentáveis.

A Deus, pela possibilidade de fé.

A mim, pela perseverança.

Se eu vi mais longe foi por estar de pé sobre ombros de gigantes.

Isaac Newton

SILVA, Rafaela Carolina da. **Contribuições da hibridez para bibliotecas no enfoque do desenvolvimento social das comunidades**. Orientadora: Rosângela Formentini Caldas. 2023. 490 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2023.

RESUMO

As propriedades distintivas e fundamentais das bibliotecas modificam-se com o passar do tempo e estas instituições são influenciadas pelas necessidades e particularidades das comunidades às quais atendem, que, por conseguinte, também passam por transformações. Algumas mudanças são relevantes e refletem na nomenclatura utilizada para se referir às características das bibliotecas, como é o caso das bibliotecas tradicionais e das bibliotecas híbridas. Compreende-se que a sociedade não pode trabalhar com um conceito aplicado a uma dada realidade se este não se adequar às suas apreensões específicas. Da mesma maneira, o sentido de existência de uma instituição pode não ser compreendido por completo se ela não se atualizar para integrar a sociedade. Esta pesquisa defende a tese de que o paradigma da hibridez para bibliotecas se estagnou na década de 1990, no entanto a gestão das bibliotecas se modificou, uma vez que elas se atrelam às suas comunidades. Objetivou-se propor um conceito de biblioteca híbrida embasado na análise discursiva das novas perspectivas de contributo social, a fim de possibilitar a integração da complexidade, do conhecimento e da inovação, bem como acompanhar a trajetória sociocultural das comunidades. Buscou-se discutir não somente o envolvimento das tecnologias em bibliotecas, mas a maneira pela qual a biblioteca híbrida poderia contribuir para o desenvolvimento de comunidades. A caracterização da pesquisa é qualitativa, explicativa e exploratória, de caráter teórico-epistemológico e de campo. O método utilizado foi a Análise do Discurso Multimodal. Como ferramentas de coleta de dados, usou-se a pesquisa bibliográfica, para a coleta em bases de dados específicas e correlatas à área da Ciência da Informação, e a pesquisa de campo, para coletar dados em bibliotecas híbridas do Missouri e do Kansas, Estados Unidos da América. Como resultados foi possível identificar que a hibridez deve ser compreendida para além de sua estrutura física, como fator de representatividade para o desenvolvimento de comunidades. A hibridez confere novos modos de se utilizar a tecnologia em favor da constituição de um coletivo inteligente, abrangendo redes complexas de saberes, que podem se unir e trazer diferentes olhares para as bibliotecas. Dentre seus elementos constitutivos, destacam-se a disponibilização de recursos em grande escala, a informação impressa, a informação digital, os serviços integrados de informação, a interação entre indivíduos e tecnologia e o impacto dessas bibliotecas nos tipos de gestão pública, ou seja, no desenvolvimento humano, social, econômico, cultural e sustentável. Sendo assim, falar em hibridez é remeter-se a um modelo de gestão para bibliotecas, que pode ser aplicado aos seus mais variados tipos.

Palavras-Chave: Hibridez em bibliotecas. Conceito de biblioteca híbrida – Efeito de sentido. Esfera pública. Desenvolvimento de bibliotecas. Macrobibliotecas.

SILVA, Rafaela Carolina da. **Contribuições da hibridez para bibliotecas no enfoque do desenvolvimento social das comunidades**. Orientadora: Rosângela Formentini Caldas. 2023. 490 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2023.

ABSTRACT

The distinctive and fundamental libraries' properties are changed over time, so these institutions are influenced by the needs and particularities of their communities, which also are transformed. Some of these changes reflected in the nomenclature used to refer to the characteristics of the libraries. This is the case of the traditional and hybrid libraries. The society cannot work with a concept adapted to the particularities of a specific community, if it does not focus on the communities' specificities. In the same way, an institution may not be fully understood if it is not updated to integrate the society. This research defends the thesis that hybridity paradigm for libraries stagnated in the 1990s, however, the library management changed, because of their communities' needs. From this perspective, this study aimed to propose a hybrid library concept based on the discursive analysis of the integration of complexity, knowledge, innovation, and socio-cultural trajectory of communities. That is, based on the discursive analysis of the existence of a social contribution that integrates the complexity, knowledge and innovation in the interaction with the society. It sought to discuss the involvement of the technologies in libraries, as well as their community development. The study is qualitative, exploratory, and carried out a theoretical-epistemological and field research. It used the Multimodal Discourse Analysis as research method. The Bibliographic Research was used as a tool to collect data in specific and related Information Science databases. The Field Research was used as a tool to collect data in hybrid library environments placed in the State of Missouri and Kansas, United States of America. As results was possible to identify that hybridity should be understood beyond its physical infrastructure, as a representative factor to develop communities. The hybridity promotes ways to use technology in favor of a collective intelligence, approaching knowledge networks, which can bring new perspectives to the libraries. Among its constitutive elements, the availability of large-scale resources, printed and digital information, integrated information services, interaction between people and technology, as well as the impact of these libraries on the public management, such as human, social, economic, cultural, and sustainable development are highlighted. Thus, to speak of hybridity means to refer to a model of management for libraries, which can be applied to its most varied types.

Keywords: Hybridity in libraries. Concept of hybrid library – Meaning effect. Public sphere. Libraries' development. Macrolibraries.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dicotomia da língua na formação de conceitos..... 40

Figura 2 - Episteme do conceito de hibridez em bibliotecas..... 46

Figura 3 - Complexidade e bibliotecas híbridas no âmago da Biblioteconomia..... 48

Figura 4 - Transformação de projetos de hibridez em prática..... 169

Figura 5 - Convergência de tecnologias..... 173

Figura 6 - Demanda de usuários..... 176

Figura 7 - Interação entre indivíduos e tecnologias..... 179

Figura 8 - Conceito de biblioteca híbrida diante das mudanças ocorridas em sociedade..... 182

Figura 9 - Discurso da formação continuada nas bibliotecas híbridas..... 184

Figura 10 - Discursos referentes ao macroambiente das bibliotecas híbridas..... 186

Figura 11 - Associação entre o conceito de hibridez, os tipos de bibliotecas e o desenvolvimento na esfera pública..... 207

Figura 12 - Conceito de biblioteca híbrida para a Bp1..... 213

Figura 13 – Conceito de hibridez em biblioteca na Bu1..... 218

Figura 14 – Hibridicidade para a Bp3..... 226

Figura 15 – Percepção de biblioteca híbrida na Bp4..... 231

Figura 16 – Elementos de biblioteca híbrida na Bu2..... 238

Figura 17 – Características de biblioteca híbrida na Be1..... 242

Figura 18 – Síntese do conceito de biblioteca híbrida na Bp5..... 246

Figura 19 – Visão do conceito de biblioteca híbrida na Bp7..... 252

Figura 20 – Entendimento do conceito de hibridez na Bu3..... 258

Figura 21 – Domínios sêmicos do conceito de biblioteca híbrida na Bp8.. 262

Figura 22 – Hibridez em bibliotecas para o P1..... 273

Figura 23 – Biblioteca híbrida para o P2..... 277

Figura 24 – Hibridez no contexto das bibliotecas para o P3..... 284

Figura 25 – Bibliotecas e hibridez para o P4..... 288

Figura 26 – Hibridez para o P5..... 293

Figura 27 – Autores e documentos base referentes aos tipos de desenvolvimento..... 303

Figura 28 – Autores que conceituaram o termo biblioteca híbrida..... 304

Figura 29 – Macrobiblioteca: a biblioteca na complexidade do futuro..... 308

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Aplicabilidade do Modelo Inovador de Hibridez em bibliotecas. 269

Gráfico 2 - Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas no entendimento dos pesquisadores..... 299

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Ações das bibliotecas públicas híbridas e o desenvolvimento de competências e habilidades nas comunidades..... 87

Quadro 2 - Fases da pesquisa..... 119

Quadro 3 - Proposta metodológica para a formação de um conceito..... 120

Quadro 4 - Universo das bibliotecas híbridas norte-americanas estudadas..... 136

Quadro 5 - Universo dos pesquisadores que participaram da pesquisa..... 138

Quadro 6 - Possibilidades de impacto das bibliotecas híbridas nos tipos de desenvolvimento da gestão pública..... 159

Quadro 7 – Aspectos de hibridez elencados na Bp1..... 210

Quadro 8 – Hibridez na Bu1..... 216

Quadro 9 – Hibridez na Bp2..... 220

Quadro 10 – Hibridicidade na Bp3..... 222

Quadro 11 – Aspectos de hibridez no M1 e desenvolvimento em sociedade..... 228

Quadro 12 – Elementos de hibridez na Bp4..... 229

Quadro 13 – Aspectos de hibridez na Bu2..... 233

Quadro 14 – Características de hibridez na Be1..... 239

Quadro 15 – Síntese da hibridez na Bp5..... 244

Quadro 16 – Hibridez e desenvolvimento na Bp6..... 247

Quadro 17 – Percepções de hibridez na Bp7..... 249

Quadro 18 – Análise da hibridez na Bu3..... 254

Quadro 19 – Panorama da hibridez na Bp8..... 260

Quadro 20 – Discursividades nas práticas de bibliotecas híbridas..... 265

Quadro 21 – Hibridez para o P1..... 274

Quadro 22 – Biblioteca híbrida segundo o P2..... 277

Quadro 23 – Entendimento do P3 sobre o conceito de biblioteca híbrida. 284

Quadro 24 – Bibliotecas e hibridez para o P4..... 288

Quadro 25 – Hibridez para o P5..... 293

Quadro 26 – Enunciados dos pesquisadores e sua discursividade..... 296

Quadro 27 – Resultado da fase I..... 302

LISTA DE SIGLAS

AD	Análise do Discurso
ADM	Análise do Discurso Multimodal
ALA	*American Library Association and Institutions*
BARTOC	*Basic Register of Thesauri, Ontologies & Classifications*
BHEGS	Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social
BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
BSP	Biblioteca de São Paulo
CI	Ciência da Informação
CIAGS	Centro Interdisciplinar em Gestão
CoInfo	Competência em Informação
eLib	Programa de Bibliotecas Eletrônicas do Ensino Superior do Reino Unido
EUA	Estados Unidos da América
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
FRBR	*Functional Requirements for Bibliographic Records*
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	*International Federation of Library Associations and Institutions*
KS	Kansas
LISA	*Library and Information Science Abstracts*
MARC	*Machine Readable Cataloging*
MO	Missouri
OCLC	*Online Computer Library Center*
ONU	Organização das Nações Unidas
OPAC	*Online Public Access Catalog*
PIs	Identificadores Persistentes
PUC	Pontifícia Universidade Católica
REDALYC	*Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y*

	Portugal
SCONUL	*Society of College, National & University Libraries*
SISLT	*School of Information Science & Learning Technologies*
SocINDEX	*Sociology Research Database*
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WMS	*Worldshare Management Services*
WoS	*Web of Science*

SUMÁRIO

SEÇÃO INTRODUTÓRIA..... 18

1 INTRODUÇÃO..... 19
1.1 Problemática e tese de pesquisa..... 22
1.2 Objetivos..... 23
1.3 Justificativa..... 24
1.4 Estrutura da tese..... 27

SEÇÃO DE PRESSUPOSTOS TEÓRICOS..... 29

2 EPISTEME EM FUNÇÃO DE CONCEITOS..... 30
2.1 Paradigmas conceituais e sociedade..... 38
2.1.1 ***Paradigmas físico, cognitivo e social***..... 41
2.2 Formação de conceitos no âmbito da Biblioteconomia..... 44

3 BIBLIOTECAS HÍBRIDAS..... 49
3.1 Identificando definições de bibliotecas híbridas..... 53
3.1.1 ***Reconhecimento das bibliotecas híbridas na apropriação do conceito existente***..... 58
3.2 Ambiente e desenvolvimento no contexto da hibridez..... 71
3.2.1 ***O contexto do ambiente em bibliotecas híbridas***..... 74
3.2.2 ***Tecnologi*****a**..... 84
3.2.2.1 ***O indivíduo no contexto da hibridez***..... 85

4 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DA HIBRIDEZ..... 91
4.1 Bp1..... 91
4.2 Bu1..... 93
4.3 Bp2..... 94
4.4 Bp3..... 97
4.5 M1..... 99
4.6 Bp4..... 100
4.7 Bu2..... 102
4.8 Be1..... 104
4.9 Bp5..... 106
4.10 Bp6..... 108
4.11 Bp7..... 110
4.12 Bu3..... 112
4.13 Bp8..... 114

SEÇÃO METODOLÓGICA..... 117

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... 118
5.1 Abordagem, caracterização e tipologia de pesquisa..... 118
5.2 Método..... 120
5.2.1 ***Análise do Discurso Multimodal (ADM)***..... 121
5.2.1.1 ***Categorias de análise***..... 130
5.3 Ferramentas de coleta de dados..... 133
5.3.1 ***Relação dos dispositivos de diálogo com a pesquisa bibliográfica***.. 134

5.3.2 *Descrição dos dispositivos de diálogo na pesquisa de campo*..... 135

SEÇÃO DE RESULTADOS..... 140

FASE I..... 141

6 O AMBIENTE E O DESENVOLVIMENTO NA COMPLEXIDADE DA HIBRIDEZ EM BIBLIOTECAS..... 141
6.1 Bibliotecas híbridas: tipologias de desenvolvimento que podem ser apropriados pela gestão pública..... 143
6.1.1 *Capital e desenvolvimento humano*..... 143
6.1.2 *Desenvolvimento social*..... 146
6.1.3 *Desenvolvimento econômico*..... 148
6.1.4 *Desenvolvimento cultural e sustentável*..... 149
6.2 Complexidade das bibliotecas e a sua inter-relação com a hibridez..... 153

7 ANÁLISE DOS ENUNCIADOS SOBRE BIBLIOTECA HÍBRIDA..... 167
7.1 Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações..... 167
7.2 A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso.. 181
7.3 Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos..... 190
7.3.1 *Quem tem acesso ao discurso*..... 197
7.4 O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar..... 199
7.5 Associações entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades..... 205

FASE II..... 209

8 APLICAÇÃO EM CAMPO DO MODELO INOVADOR DE HIBRIDEZ PARA BIBLIOTECAS 209
8.1 Análise das pesquisas de campo realizadas nas bibliotecas híbridas. 209
8.1.1 *Bp1*..... 209
8.1.2 *Bu1*..... 216
8.1.3 *Bp2*..... 219
8.1.4 *Bp3*..... 221
8.1.5 *M1*..... 228
8.1.6 *Bp4*..... 229
8.1.7 *Bu2*..... 232
8.1.8 *Be1*..... 239
8.1.9 *Bp5*..... 243
8.1.10 *Bp6*..... 247
8.1.11 *Bp7*..... 248
8.1.12 *Bu3*..... 253
8.1.13 *Bp8*..... 259
8.1.14 *Elementos discursivos das bibliotecas híbridas*..... 264
8.2 Análise das entrevistas com os pesquisadores..... 270
8.2.1 *P1*..... 270
8.2.2 *P2*..... 275

8.2.3 *P3*..... 279
8.2.4 *P4*..... 286
8.2.5 *P5*..... 290
8.2.6 *Discursividade entre os enunciados dos pesquisadores*..... 295

SEÇÃO DE CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 301

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 302
9.1 Conceito de hibridez..... 302
9.2 Um olhar acerca dos caminhos percorridos: objetivos e estudos futuros..... 309

REFERÊNCIAS..... 314

APÊNDICES..... 340
APÊNDICE A – Material bibliográfico sobre hibridez em bibliotecas..... 341
APÊNDICE B - Enunciados relativos ao campo prático do discurso de biblioteca híbrida..... 347
APÊNDICE C – Protocolo de entrevista para os bibliotecários..... 352
APÊNDICE D – Protocolo de entrevista para os pesquisadores..... 354
APÊNDICE E – Observação participativa..... 355
APÊNDICE F – Tradução para o inglês da entrevista com os bibliotecários..... 356
APÊNDICE G – Tradução para o inglês da entrevista com os pesquisadores..... 358
APÊNDICE H – Bp1..... 359
APÊNDICE I – Bu1..... 372
APÊNDICE J – Bp2..... 379
APÊNDICE K – Bp3..... 381
APÊNDICE L – M1..... 391
APÊNDICE M – Bp4..... 392
APÊNDICE N – Bu2..... 403
APÊNDICE O – Be1..... 413
APÊNDICE P – Bp5..... 422
APÊNDICE Q – Bp6..... 433
APÊNDICE R – Bp7..... 435
APÊNDICE S – Bu3..... 443
APÊNDICE T – Bp8..... 455
APÊNDICE U – P1..... 464
APÊNDICE V – P2..... 470
APÊNDICE W – P3..... 473
APÊNDICE X – P4..... 481
APÊNDICE Y – P5..... 485

SEÇÃO INTRODUTÓRIA

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como proposta realizar uma associação entre a hibridez em bibliotecas e os desenvolvimentos existentes em sociedade, perante os anseios e questionamentos dos sujeitos informacionais e formas de gestão pública.

Levando-se em conta que as propriedades distintivas e fundamentais das bibliotecas se modificam com o passar do tempo, pode-se dizer que estas instituições são influenciadas pelas necessidades e particularidades das comunidades às quais atendem e, por conseguinte, também passam por transformações (MACCOLL, 1997). Algumas dessas mudanças são relevantes e refletem na nomenclatura utilizada para se referir às características das bibliotecas, como é o caso das bibliotecas tradicionais e das bibliotecas híbridas.

O termo híbrido é utilizado para descrever atividades e serviços que combinam recursos diversificados em um mesmo ambiente (SILVA, 2017). Historicamente, o conceito de biblioteca híbrida foi cunhado por Sutton (1996), designando a coexistência de coleções tradicionais e digitais em bibliotecas, o que permaneceu como cerne do conceito hibridez na literatura da área da Ciência da Informação (CI). Entretanto, tal conceito foi condicionado, na prática, a tão somente a existência de computadores em seus espaços físicos, causando uma divergência entre conceito e prática (SILVA, 2017).

No início do ano de 2020, o mundo deparou-se com a pandemia ocasionada pelo Novo Coronavírus, ou COVID-19, e, por consequência, com o isolamento social. As bibliotecas, ao possuírem o papel de propiciar o acesso informacional à sociedade, tiveram que se reinventar para compreender tal isolamento como uma oportunidade de oferta de novos produtos e serviços (SILVA; CALDAS, 2020). A hibridez destacou-se diante desse contexto, e as instituições passaram a compreender o termo híbrido. Tal fato contribuiu para com o entendimento desta pesquisa de que as bibliotecas têm necessidade de propor novas ações à sociedade.

Grande parte dos paradigmas que envolvem esse conceito se encontram estagnados no tempo, remetendo à década de 1990. As publicações após esse período continuaram a enfatizar o conceito criado nessa dácada. Cabe ressaltar que não se pretende tirar a importância da diversidade de perspectivas sobre bibliotecas híbridas encontradas na literatura, pois elas têm colaborado para a construção da temática, em especial para o desenvolvimento desta tese. Contudo, sabe-se que

paradigmas desatualizados comprometem a visibilidade de um conceito, uma vez que a sociedade somente pode entender a importância de um ambiente, objeto, designação ou instituição quando esses se atualizam, integrando-se à gestão pública. Além disso, as bibliotecas, enquanto instituições sociais, passaram por transformações na trajetória da sociedade, devendo a hibridez acompanhar essas transformações.

Entende-se que as bibliotecas híbridas nasceram no cenário da Teoria dos Sistemas, com foco inicial no ambiente, sendo complementada pela Teoria da Complexidade (DRUCKER, 2001), em que se adiciona a visão de que as instituições também sofrem influência de forças externas ao ambiente. O conhecimento, antes apenas trabalhado no microambiente institucional, passa a abarcar o macroambiente organizacional e, portanto, a inovação e a inteligência são enfatizadas de maneira diferente. Consequentemente, a tecnologia, antes sob o ponto de vista do microambiente, passa a ser influenciada pelo macroambiente, sofrendo inovações e sendo passível de competitividade. Desse modo, esta tese trabalhou com a complexidade no tripé conhecimento, inovação e inteligência.

Atualmente, há constantes tentativas das bibliotecas, em suas diferentes tipologias e em âmbitos nacional e internacional, de se tornarem híbridas. A título de exemplificação, o Relatório Tendências, da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), produzido anualmente desde 2013, em consulta com especialistas de variadas áreas e campos de pesquisa (*INTERNATIONAL*..., 2013), fornece às bibliotecas importantes pontos de discussão para explicar as possibilidades de atuação, mudanças e tomadas de decisão. O último Relatório de Tendências (*INTERNATIONAL...,* 2019) enfoca a colaboração entre bibliotecas, a hibridez e o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), como meios de se expandir a participação dessas instituições nas comunidades.

Para o Relatório de Gestão (*INTERNATIONAL...,* 2019, p. 41, inserção nossa), “a biblioteca precisa ser um espaço inclusivo e não excludente, dando oportunidades de acesso informacional das mais variadas formas [e] considerando a individualidade dos usuários”.

Segundo Ferreira (2014, p. 25), ao longo dos anos, os espaços físicos das bibliotecas sofreram mudanças estruturais e conceituais, a fim de “[...] assumir o papel fundamental também na promoção da cultura, convivência, estudo e pesquisa, compartilhamento, lazer e integração entre pessoas de diferentes gerações”, por meio

do desenvolvimento de espaços híbridos e flexíveis.

De acordo com o *Library Systems Report* (2021) e o Relatório da *Society of College, National & University Libraries* (SCONUL, 2017), trabalhar a biblioteca híbrida é um meio de se pensar no futuro da existência de uma biblioteca física (BREEDING, 2021; PINFIELD; COX; RUTTER, 2017). Por se tratar de um tema reflexivo em suas possibilidades e aplicabilidade, a discussão sobre o sentido do conceito de hibridez em bibliotecas, ou seja, das possibilidades da significação dessa expressão, de acordo com o contexto em que ela se situa, é elementar para que os estudos científicos evoluam e alterem a qualidade de vida dos cidadãos, causando impactos diretos nas comunidades em que as bibliotecas híbridas atuam, além da sociedade como um todo.

Como instituições sociais, as bibliotecas híbridas são ambientes de discussão, de distribuição e de apropriação da informação, passíveis de promover ações que propiciem a geração e o compartilhamento de conhecimento na esfera pública. Entende-se esfera pública como um conjunto vivo de relações sociais e patrimônios historicamente compartilhados, que estabelece os valores entre os membros de uma sociedade (FARIAS, 2008), sendo a hibridez e as bibliotecas partes ativas desse cenário.

Compreende-se, assim, que a hibridez retrata a sociedade (ORERA-ORERA, 2007). No limiar dessa conjuntura, a proposta de biblioteca híbrida defende a construção de espaços tecnológicos, acessíveis, contextualizados e atualizados para o desenvolvimento dos indivíduos e de suas comunidades.

No que diz respeito à gestão das bibliotecas, a hibridez deve ser compreendida para além de sua estrutura física, como fator de representatividade para o desenvolvimento de comunidades (FOWKE, 2019). É ela quem confere novos modos de se utilizar a tecnologia em favor da constituição de um coletivo inteligente, abrangendo redes complexas de saberes, que podem se unir e trazer um novo olhar para as bibliotecas.

A biblioteca híbrida é caracterizada como outra forma de existência da biblioteca tradicional em suporte diferente (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999). Pode ser considerada um modelo a ser replicado em diferentes tipologias de bibliotecas. Trata-se de uma resposta aos problemas que envolvem o baixo envolvimento das bibliotecas em sociedade, uma vez que a hibridez faz a interlocução entre os afazeres institucionais e a esfera pública, em todas as instâncias.

1.1 Problemática e tese de pesquisa

Formulou-se o problema de pesquisa tendo em vista que:

1. a base do conceito de biblioteca híbrida se formou no âmbito do uso das tecnologias;
2. é no curso da historicidade da trajetória sociocultural que se permeia o pensamento crítico das estruturas organizacionais, impactando nas formas de sistemas adotadas na gestão pública;
3. atualmente, os indivíduos se encontram na Sociedade do Conhecimento; e
4. o mundo contemporâneo ressignificou o entendimento da existência das bibliotecas em prol de se constituírem como instituições inovadoras e de impacto direto nos desenvolvimentos em sociedade.

O conceito atual de hibridez no ambiente das bibliotecas contextualiza, tão somente, o uso de tecnologias (SILVA, 2017). Entretanto, na prática de experiências vivenciadas pela sociedade, observa-se que tais instituições possuem uma dinâmica diferenciada a este conceito. Questiona-se, portanto, “Como as bibliotecas híbridas acompanharam as necessidades de suas comunidades, promovendo o crescimento e o desenvolvimento sociocultural?”. Buscou-se um aprofundamento sobre a concepção de bibliotecas híbridas como equipamentos que refletem não somente o uso de ferramentas analógicas e digitais, mas que consideram a esfera pública como fator integrante e participativo nos processos de desenvolvimento.

Esta pesquisa defende a **tese** de que o paradigma da hibridez para bibliotecas estagnou-se na década de 1990, no entanto a sociedade, logo, a gestão de bibliotecas se modificou, uma vez que elas se atrelam cada dia mais às suas comunidades. Isso requer uma integralização do seu ideal para com a gestão pública, para além da convergência de elementos híbridos em seu macroambiente. Desse modo, torna-se necessário atualizar os conceitos de hibridez implementados até o momento em bibliotecas híbridas, a fim de demonstrar seu real valor para a sociedade.

Compreende-se que a gestão pública não pode trabalhar com um conceito aplicado a uma dada realidade se esse conceito não se adequar às suas apreensões específicas. Portanto, para o crescimento institucional de uma organização, é preciso que a sociedade entenda o sentido de sua existência, o que é propiciado por meio da sua atualização para integrar tal contexto, ou seja, à sua participação em relatórios internacionais, contribuição para o crescimento do país e em políticas públicas, dentre

outros.

Também entende-se que, ao se olhar para a sociedade dita do conhecimento, é preciso inovar. Atualmente, é difícil encontrar uma biblioteca totalmente tradicional que não tenha pelo menos um computador, pois parte-se da ideia de que a biblioteca híbrida advém da convergência de tecnologias. No momento da elaboração do conceito de biblioteca híbrida, essa não era uma realidade, porém não há como um conceito permanecer, em 2023, com as mesmas características da década de 1990.

A palavra híbrido, significando convergência de tecnologias, é uma constante nas bibliotecas. Por consequência, com a integração da tecnologia, qualquer que seja ela (*hardware* e *software* de computador, impressora, internet, base de dados, etc.), há dificuldade em compreender o sentido e o nível de hibridez desses locais. Dessa maneira, os indivíduos tendem a generalizar a ideia de que todas as bibliotecas são híbridas. É possível, então, dizer que as mudanças ideológicas nem sempre modificam uma teoria e o seu efeito de reconhecimento (ALTHUSSER, 2017).

Em um momento em que as tecnologias se encontram tão avançadas, será necessário discutir o uso da tecnologia em bibliotecas como agregadora de valor? A modernidade complexa e líquida que permeia a sociedade (BAUMAN, 2001) tem como premissa que os indivíduos e instituições não se fixam a um espaço ou tempo, mas se adaptam aos diferentes meios de vivência. Consequentemente, a presença ou não de tecnologias nas bibliotecas híbridas não é mais o ponto-chave a ser discutido, mas sim como essa hibridez pode **colaborar** para os ambientes micro e macro dessas organizações.

Nessa perspectiva, por ser uma realidade, a hibridez poderia ir além, alcançando "[...] uma ampla gama de usuários em diferentes círculos culturais, de modo que se abrem ao uso público, sem distinções políticas, sociais, econômicas e culturais." (SILVA, 2017, p.164). O que confere a hibridez em uma biblioteca é sua complexidade e capacidade de impactar nos tipos de desenvolvimento da esfera pública.

1.2 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa foi propor um conceito de biblioteca híbrida embasado na análise discursiva das novas perspectivas de contributo social, a fim de possibilitar a integração da complexidade, do conhecimento e da inovação, bem como

acompanhar a trajetória sociocultural das comunidades.

Para tanto, os objetivos específicos foram:

- Realizar a trajetória histórica dos conceitos de hibridez no campo da Ciência da Informação, em âmbitos nacional e internacional, para compreender como a complexidade está sendo trabalhada em bibliotecas;
- Verificar os tipos de desenvolvimento, a introjeção em sociedade e, consequentemente, a hibridez em bibliotecas;
- Destacar as propriedades e as fundamentações que contextualizam o sentido da palavra hibridez além tecnologia, bem como sua introjeção na esfera pública;
- Analisar os recursos (humanos, tecnológicos e sociais) e os serviços relevantes para a construção de um conceito de hibridez em bibliotecas, que possa contribuir com a literatura da área da Ciência da Informação no que diz respeito à complexidade nas bibliotecas;
- Identificar os ambientes em que as bibliotecas híbridas estão inseridas, a fim de criar subsídios para as comunidades que utilizam a hibridez como auxílio no desenvolvimento regional.

1.3 Justificativa

No período de elaboração desta proposta (2016), não se observava a constante publicação de pesquisas acerca das bibliotecas híbridas no Brasil. Na época, a última publicação constatada tinha sido a de Miranda, Suaiden e Leite, em 2008 (SILVA, 2017), com o artigo intitulado “A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília”. Entendeu-se, portanto, a necessidade de explorar a temática para mantê-la atualizada. Ainda, nesse intervalo de tempo, a maioria dos estudos sobre o conceito de biblioteca híbrida estava sendo desenvolvida na Europa e nos Estados Unidos da América (EUA) (SILVA, 2017), com replicação em outros países do mundo, mostrando um *déficit* dos demais continentes em relação à conceituação da hibridez em bibliotecas.

Além disso, ressaltam-se as divergências advindas da opinião de pesquisadores, as diferentes esferas sociais e a complexidade que envolve as comunidades das bibliotecas híbridas. Compreendeu-se, então, a necessidade de

construção de novos estudos e concepções, principalmente no âmbito do desenvolvimento de um conceito capaz de ser aplicado em contextos diversificados.

Destaca-se que a presente pesquisa retrata o prosseguimento das discussões iniciais referentes a um estudo de campo já iniciado no Mestrado, sob fomento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP). A pesquisa anterior resultou em um intercâmbio para a Europa, mostrando que, em países como a Inglaterra e a Escócia, a esfera pública se mostra como um fator de hibridez em equipamentos informacionais, envolvendo as tecnologias como ferramentas que auxiliam no desenvolvimento das atividades das bibliotecas.

Como resultados, observou-se que a definição de biblioteca híbrida dada pelos pesquisadores de tais territórios envolve o conceito de equipamentos sociais, isto é, de instituições que devem integrar tecnologias analógicas e digitais para acompanhar as transformações do indivíduo em sociedade. Constatam-se algumas semelhanças entre as bibliotecas do Reino Unido e as do Brasil em relação ao papel desempenhado pelas bibliotecas: mover ações para criar oportunidades de leitura e escrita para todos os grupos 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, com múltiplas ações que concretizam o sentido do hibridismo nessas instituições. Observou-se, dessa maneira, que a aplicação da gestão da informação híbrida é indispensável para a promoção do acesso e atendimento às necessidades gerais do público-alvo das bibliotecas.

Ao se considerar que as pesquisas na área Ciência da Informação possibilitam explorar diferentes esferas sociais e partindo da reflexão sobre a existência de teorias em desenvolvimento, infere-se a importância de se analisar os fundamentos da hibridez como fatores de impacto em sociedade. O envolvimento da biblioteca na esfera pública pode ocorrer por meio da criação de um conceito próprio de hibridez, passível de ser adaptado em diferentes instâncias sociais.

Ainda, justifica-se o encaminhamento desta pesquisa ao se observar que os efeitos de sentido do conceito de hibridez em bibliotecas permanecem expressos no fator das tecnologias, o que foi fortemente apoiado na literatura referenciada na década de 1990, sem atualização para a sua aplicabilidade. Outro ponto a se ressaltar é a dificuldade da sociedade em introduzir a existência das bibliotecas na gestão pública. Tal contexto poderia influir no desenvolvimento e no investimento, nesses locais.

Assim, justifica-se o desenvolvimento deste estudo para:

- Contribuir para a literatura da área, na medida em que se busca criar um conceito base aplicável a diferentes contextos, que servirá de referência para as pesquisas em Ciência da Informação, no Brasil e no mundo;
- Dar continuidade às pesquisas já iniciadas sobre a temática das bibliotecas híbridas;
- Favorecer o desenvolvimento de bibliotecas sob o ponto de vista de um constructo social, na medida em que se preza pela interação entre o usuário e a proposta de um espaço informacional colaborativo e dinâmico para a gestão pública;
- Integrar a biblioteca no cotidiano das instituições, destacando o seu contributo para as comunidades de diferentes localidades.

É importante mencionar que a discussão epistemológica na construção de um conceito de bibliotecas híbridas, aplicável às diferentes localidades do mundo, abarca valores e princípios (por isso os sujeitos de cada localidade o internalizarão de acordo com suas características e convicções). Posto isso, é preciso discutir as diferentes visões acerca da hibridez, a fim de contextualizá-la em bibliotecas.

Assim, o intuito final desta pesquisa é que as bibliotecas se tornem espaços de entretenimento, comunicação, interação social, estudo, pesquisa e extensão, e que atuem ativamente na esfera pública. Para isso, deve-se ter um conceito como base, no qual as tecnologias não são o principal foco da instituição, mas sim os diferentes tipos de desenvolvimentos percebidos na esfera pública. Dessa maneira, ao desenvolver criticamente um conceito, a pesquisa torna-se relevante tanto para os profissionais quanto para os pesquisadores da área da Ciência da Informação. Em relação aos sujeitos que interagem com a biblioteca, esta pesquisa contribui para a satisfação das suas necessidades, desenvolvendo estratégias de acesso, uso, mediação e gestão da informação.

Importante se faz destacar que o conceito de biblioteca híbrida aqui elaborado já foi analisado pelos pares do periódico científico *Investigación Bibliotecológica*, no ano de 2023[1].

[1] SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F. The evolution of the concept of hybridity in library knowledge: a discursive analysis. **Investigación Bibliotecológica**, Cidade do México, v. 37, n. 94, p. 145-160, jan./mar. 2023. Disponível em: http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58731/52320?fbclid=IwAR0HBdSZeaWJa8OGWR1bSErVu85HICpJIoQhFmndk3IZWscx6oHyMrJ0wak. Acesso em: 18 abr. 2023.

1.4 Estrutura da tese

No primeiro capítulo, que faz parte da seção introdutória, procurou-se apresentar o trabalho, evidenciando-se os fenômenos e o contexto aos quais ele se refere, a problemática de pesquisa, os objetivos, a tese, as justificativas para o desenvolvimento do estudo e a estrutura da monografia.

A pesquisa caracterizou-se por ser de natureza qualitativa, explicativa e exploratória, possuindo um caráter teórico-epistemológico e de campo. O método Análise do Discurso Multimodal (ADM) foi escolhido para trabalhar o objeto de pesquisa de maneira exaustiva. A pesquisa bibliográfica foi utilizada como ferramenta de coleta e análise de dados, com vistas a identificar parte do *corpus* discursivo a ser trabalhado na construção do conceito. Além disso, empregou-se também a pesquisa de campo como ferramenta de coleta e análise de dados, para a recuperação dos dados *in loco*.

A Seção de Pressupostos Teóricos constituiu-se pelos capítulos dois, três e quatro. No segundo capítulo foi trabalhada a episteme em função de conceitos, abrangendo-se os paradigmas conceituais e sociedade, mais especificamente, os paradigmas físico, cognitivo e social, bem como a formação dos conceitos no cenário da Biblioteconomia.

O terceiro capítulo foram abordou as bibliotecas híbridas: a identificação de definições de bibliotecas híbridas, o reconhecimento das bibliotecas híbridas na apropriação do conceito existente e o ambiente e desenvolvimento no contexto da hibridez. Na seção de ambiente e desenvolvimento abrangeu-se o ambiente das bibliotecas híbridas, a tecnologia e o indivíduo no contexto da hibridez.

O quarto capítulo trouxe um contexto prático das tipologias de bibliotecas no âmbito da hibridez. Destacaram-se as bibliotecas públicas, universitárias, especializadas e *makerspaces*.

No quinto capítulo, Seção Metodológica, apresentou-se a abordagem, caracterização, tipologia de pesquisa e o método utilizado. Especificando: a Análise do Discurso Multimodal, suas categorias de análise e as ferramentas de coleta de dados, isto é, pesquisa bibliográfica e de campo, como também seus dispositivos de diálogo.

A Seção de Resultados dividiu-se em duas fases. A fase I foi composta pelos capítulos seis e sete e representou os resultados da análise discursiva dos conceitos

de biblioteca híbrida levantados na literatura.

O capítulo seis inicia a apresentação dos resultados. Para isso, expõe sobre o ambiente e o desenvolvimento na complexidade da hibridez em bibliotecas, as tipologias de desenvolvimento na gestão pública, o capital e desenvolvimento humano, os desenvolvimentos social, econômico, cultural e sustentável, da mesma maneira que a complexidade das bibliotecas e sua inter-relação com a hibridez.

O capítulo sete mostra os resultados obtidos a partir das categorias de Análise do Discurso Multimodal abarcadas na pesquisa bibliográfica: o espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações, a quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso; o campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos; quem tem acesso ao discurso; o que é reconhecido como válido e o que o conceito poderá excluir ou a salientar; e a associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública (Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas).

No capítulo oito foi trabalhada a segunda fase da pesquisa, ou seja, a aplicação da ADM e a pesquisa quase-experimental nos casos coletados na pesquisa de campo. Discorreu-se sobre a análise das pesquisas de campo realizadas nas bibliotecas híbridas e nas entrevistas com os pesquisadores, destacando os efeitos discursivos entre eles.

O capítulo nove dedica-se à Seção de Considerações Finais, retomando os passos de elaboração da tese, respondendo aos objetivos geral e específico, expressando o conceito de biblioteca híbrida organizado e sugerindo estudos futuros. O conceito foi proposto em função dos resultados, da inter-relação entre a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. O enfoque ocorreu nas análises discursivas, que permitiram alavancar as características essenciais repetidas no estudo. Tais características foram aprimoradas e constituíram o corpo do conceito elaborado.

Por fim, encontram-se as referências bibliográficas utilizadas, bem como os apêndices, que englobam o material bibliográfico sobre hibridez em bibliotecas, os enunciados relativos ao campo prático do discurso da biblioteca híbrida, os protocolos de entrevista e de observação participativa, além dos resultados das observações participativas e as transcrições das entrevistas.

SEÇÃO DE PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

2 EPISTEME EM FUNÇÃO DE CONCEITOS

Entendendo esta pesquisa como a proposta de um novo olhar sobre teorias e ideias, compreendeu-se a necessidade de se dedicar um capítulo à discussão dos paradigmas das ciências e às epistemologias que permeiam o seu desenvolver. Após discorrer sobre a ramificação do significado da palavra conceito, abordaram-se os paradigmas da Biblioteconomia, dissertando a respeito dos teóricos que trabalharam os paradigmas físico, cognitivo e social para a área. Tais aspectos foram discutidos para que, posteriormente, fosse possível adentrar, mais especificamente, na formação de conceitos nesse campo de conhecimento.

Este capítulo abarca os principais autores que contribuíram para a construção de uma nova perspectiva de ciência, na qual ela é vista como governada por regras racionais, mas em relacionamento com o terreno do racionalismo crítico, da filosofia analítica e da teoria da ação comunicativa. Destaca-se que as ideias dos autores são compreendidas nos elementos objetivados por este capítulo. Apresenta-se os seus conceitos, mesmo que haja divergências de pensamento. Não desconsidera-se um pensador em detrimento de outro, pelo contrário, trabalha-se em conjunto ambas as teorias.

O intuito foi delinear a formação do conhecimento para a criação de conceitos, compreendendo-se essa epistemologia em determinados momentos da história: “se a ciência é a reunião de fatos, teorias e métodos reunidos nos textos atuais, então os cientistas são homens que, com ou sem sucesso, empenharam-se em contribuir com um ou outro elemento para essa constelação específica” (KUHN, 1962/1970, p. 20).

Compreende-se a ciência como um conceito relacionado aos processos e produtos decorrentes da prática científica, que envolvem os aspectos sociais da cultura científica que a aplica. Portanto, essa aplicação pode ocorrer de maneiras diversificadas.

Pretendeu-se mostrar que a história das ciências não pode mais ser vista como uma coleção de práticas e teorias acumulativas e bem sucedidas, mas sim como uma sequência de fatos e crises teóricas que substituem e/ou desenvolvem teorias. Para tanto, abordaram-se os diferentes tipos de correntes epistemológicas, desde o Positivismo até as ideias de ciência para o social. Nessa quebra de paradigmas, tem-se uma dicotomia entre a história interna do desenvolvimento da ciência (os métodos positivistas) e sua história externa, relativa à sociedade e ao modo como esta interage

com as transformações científicas.

Inicialmente, é importante reconhecer a existência da diversidade temática e metodológica que envolve as ciências, sendo necessário o estudo sobre a produção do conhecimento científico, ao abordar os pensadores que se preocuparam em investigar como se constrói o conhecimento em uma área, ou seja, como se constitui a epistemologia das ciências. Tradicionalmente, *episteme* vem do grego (conhecimento) e *logia* (campo de estudo), portanto, a epistemologia é o conhecimento sobre um campo de estudo. Etimologicamente, epistemologia significa discurso (logos) sobre a ciência (episteme), quer dizer, é o estudo crítico dos princípios, hipóteses e resultados das ciências (TESSER, 1994).

O conceito de epistemologia constitui uma teoria historicamente construída, com uma vertente filosófica aceita e analisada por cientistas na realização dos seus estudos críticos (pautados em metodologias científicas) sobre as ciências. O termo representa a teoria das ciências, designando-se como um estudo crítico dos princípios, hipóteses e resultados das diversas ciências, destinado à compreensão da evolução do campo específico ao qual se relaciona (BUFREM *et al.*, 2009).

Por ser considerada o estudo das ciências, a epistemologia pode ser vista como a filosofia das ciências, ou seja, a teoria das ciências, distinguindo-se, nesse patamar, os conceitos de teoria e de conhecimento, pois ela é uma teoria que contribui para a geração de conhecimento e, por conseguinte, se utiliza de ambos para ser elaborada. Cabe destacar, então, que a teoria do conhecimento "é o estudo que incide sobre a natureza, o processo e o alcance do conhecimento humano" (ARBOIT; BUFREM; FREITAS, 2010, p. 21). Sendo assim, a epistemologia reflete tanto sobre a teoria quanto sobre a prática das ciências, a partir de sua estruturação, formação e progresso, consolidando-se em domínios específicos ou gerais.

Nessa perspectiva, torna-se importante a discussão acerca do conceito de paradigma. Para Kuhn (1962/1970), os paradigmas são "[...] realizações científicas universalmente reconhecidas que, durante algum tempo, fornecem problemas e soluções modelares para uma comunidade de praticantes de uma ciência" (KUHN, 1962/1970, p. 13). Em uma ciência normal, como nomeia o compositor do termo, o conhecimento científico é provisório, jamais acabado ou definitivo, tributário de um pano de fundo ideológico, religioso, econômico, político ou histórico.

Pode-se considerar que o estudo da epistemologia de uma ciência perpassa por paradigmas, isto é, pela análise metódica e reflexiva da criação do saber, da sua

organização, da sua formação, do seu desenvolvimento, do seu funcionamento e dos seus produtos intelectuais, que consolidam algo como sendo de uma determinada época, mas, em outros tempos, pode ser modificado para um novo conceito científico.

O modo pelo qual novos estudos violam a expectativa de estudos anteriores, a crescente atenção que uma comunidade científica dá a um paradigma e o fracasso repetido na tentativa de ajustar uma anomalia científica podem induzir à emergência de uma crise. Em função disso, as revoluções científicas alteram a perspectiva histórica de um objeto de estudo, sendo que essa perspectiva passa a afetar as publicações de pesquisa pós-revolucionárias, ou seja, uma ideia antes consolidada passa a ter um paradigma diferente.

O positivismo (COMTE, 1890) associa a ciência à ideia de ética humana radical, sendo o conhecimento científico a única forma de conhecimento verdadeiro, já que ele é comprovado por meio de métodos empíricos válidos no âmbito das metodologias empregadas para o desenvolvimento de uma pesquisa. Nesse pensamento, o progresso da humanidade depende exclusivamente dos avanços científicos.

O Empirismo Lógico, base do positivismo, destaca que o conhecimento tem sua origem na experiência e nas percepções dela advindas. Essas experiências causam dois tipos de resultados: impressões, derivadas da observação de um fenômeno; ou derivação, uma cópia imprecisa das percepções (ALVES, 2013). Para o autor, o desenvolvimento das ciências deve pautar-se em bases metodológicas científicas experimentais, capazes de trazer veracidade e confiabilidade ao estudo científico.

Na ruptura dos paradigmas positivistas, surge a corrente do racionalismo crítico, segundo o qual a ciência progride na medida em que a humanidade se modifica, sendo ambos importantes elementos a serem considerados na elaboração de um estudo científico. No âmbito das bibliotecas híbridas, visualiza-se uma quebra de paradigmas no que se refere à construção do conceito de bibliotecas, trazendo à tona a ideia de novas filosofias científicas, como destaca Mostafa (1985, p. 115):

> [...] se a essência não se revela sem a aparência, sem a manifestação, sem o fenômeno, isto coloca de imediato a imprescindibilidade do fenômeno, pois a essência necessita do seu aparecer que é por onde ela se revela e da mesma forma, o fenômeno é sempre o aparecer de algo. Esse algo é totalmente ignorado no cientificismo em qualquer das correntes se bem que tenham sido o comtismo seguido pelo neo-kantismo as primeiras correntes a sistematizar a eliminação da coisa-em-si.

Algumas escolas filosóficas recorrentes ao racionalismo crítico destacam-se por serem seguidas por Kuhn (1962/1970), Popper (1972), Lakatos (1989) e Feyerabend (2007), além da filosofia analítica e da teoria da ação comunicativa de Habermas (1981) e de Apel (1976), que criticaram a hermenêutica por ela estar relacionada com o empirismo religioso, e da epistemologia genética de Piaget (1973). O ponto crucial das críticas está na separação entre as ciências ditas naturais e as humanas, sendo que as primeiras visam explicar a causa dos fenômenos naturais, e as segundas, compreender os fenômenos humanos, como a história, a política, a economia, a técnica, a moral, a arte e a religião.

O paradigma da dicotomia entre a ciência normal e o período revolucionário destaca que o predomínio de um paradigma se condiciona às estruturas sociais e aos eventos fora do mundo científico (ELLIS, 1992). Trata-se de entender que a produção do conhecimento científico começa com uma observação não neutra, cumulativa e linear, pois é precedida por teorias, havendo uma inseparabilidade entre as observações empíricas e seus pressupostos teóricos (KUHN, 1962/1970).

De acordo com Kuhn (1962/1970), a competição entre os diferentes segmentos da comunidade científica "[...] é o único processo histórico que realmente resulta na rejeição de uma teoria ou na adoção de outra" (p. 27). Encontram-se, aí, os aspectos históricos e sociais que impactam no desenvolvimento das ciências, colocando o ser humano enquanto determinador, além do empirismo, do encaminhar das pesquisas científicas e dos seus paradigmas.

Nessa mesma linha de pensamento, Popper (1972) contrapõe-se à neutralidade das ciências normais, defendendo métodos científicos enquanto possíveis de solucionar problemas específicos, quer dizer, a ciência não possui uma verdade absoluta, mas provisória. Dessa maneira, o papel da ciência não pode ser entendido, como pregava o positivismo, como uma simples constatação de princípios empíricos, mas o método empírico deve se relacionar com os dados teóricos levantados, caracterizando-se "[...] como um método que exclui [...] maneiras de evitar a falseabilidade [...] logicamente possíveis" (POPPER, 1972, p. 44). Essa falseabilidade perpassa pelas noções de parcialidade e de imparcialidade que envolvem o indivíduo que faz a ciência.

As teses de Kuhn (1962/1970) e de Popper (1972) partem do ideal de que todo conhecimento científico tem uma pré-compreensão, uma base teórica e empírica, isto é, a assimilação de um novo paradigma requer a reconstrução da teoria precedente e

a avaliação de fatos anteriores. Logo, o conhecimento é gerado por meio da operação intelectual, e não somente por meio da exatidão do empirismo. Para tanto, esse método científico é dedutivo, cujo caminho percorrido é o da teoria para a prática, ou melhor, de casos específicos para a comprovação de generalizações, contrapondo-se ao método indutivo do positivismo.

Segundo Lakatos (1989), a história da ciência vai além da sua reconstrução racional, "[...] entretanto a reconstrução racional ou história interna é o principal; a história externa é secundária posto que os problemas mais importantes da história externa são definidos pela história interna" (LAKATOS, 1989, p. 154). Lakatos (1989) reitera os ideiais de Popper (1972) e de Kuhn (1962/1970), destacando que a observação é a fonte e a função do conhecimento, uma vez que o conhecimento é obtido do que se observa, tendo o cientista que aplicar as regras do método científico ao constituir uma síntese indutiva do fenômeno observado.

Nessa perspectiva, a especulação, a imaginação, a intuição e a criatividade não devem desempenhar qualquer papel na obtenção do conhecimento, que deve ser livre de pressupostos. Contudo, as teorias científicas não são inventadas ou contruídas, mas descobertas em conjunto com os dados coletados pelos pesquisadores, que são sujeitos inseridos em sociedade.

Contrariando Bacon (1999), de que o método científico é um método de observação rigorosa e isenta de preconceitos, e contrapondo as ideias de Kuhn (1962/1970) e de Popper (1972), Feyerabend (2007) levanta questões contra o monopólio dos paradigmas e a proliferação de teorias incompatíveis. Para ele, Kuhn (1962/1970) teria visto mais ordem do que fato na ciência normal, pois as anomalias nas pesquisas científicas representam crise nos erros de precisão quantitativa dos fenômenos, assim como na incompatibilidade entre a teoria e a experiência das pesquisas qualitativas. Feyerabend (2007) enfatiza que a questão é saber em que medida a ciência expressa seu desenvolvimento histórico e se torna propícia a ser aceita.

Por sua vez, Kuhn (1962/1970) e Feyerabend (2007) questionam Popper (1972) sobre o papel da comunidade de intérpretes (cientistas e seus contextos históricos) à qual as ciências são submetidas no decorrer do seu desenvolvimento. Desse modo, pode-se dizer que os racionalistas críticos enfatizam o conteúdo das hipóteses e as suas possibilidades de justificação, enquanto os historiadores da ciência enfatizam a hermenêutica em conjunto com os contextos aos quais ela é

condicionada.

A teoria de Habermas (1981) está estruturada em torno da emancipação humana, ou da sociedade, em semelhança com o crescimento individual dos sujeitos. Para o autor, a liberdade e a autonomia são conceitos fundamentais, já que suas teorias incorporam ideias de diversidades de enfoques científicos aparentemente incompatíveis.

Essas ideias abarcam os afazeres da ciência por meio de regras teóricas, e não apenas por justaposição. Discute-se a possibilidade de neutralidade das ciências, destacando o interesse técnico e instrumental das ciências naturais e o caráter comunicativo das ciências hermenêuticas. O objetivo é o entendimento mútuo das relações entre os homens (HABERMAS, 1981).

A filosofia transcendental de Apel (1976) trouxe uma reflexão contemporânea para a época, situada a partir da compreensão heideggeriana da linguagem. Para o autor, quando se esgota o paradigma da centralidade do discurso, a fundamentação da ciência, enquanto verossímil, é mediada pela necessidade de argumentação na comunicação, gerando novos discursos. Para tanto, é necessário que o ser humano reflita sua estadia enquanto atuante no mundo social e no mundo científico.

Seguindo a trajetória da criação de epistemologias, a Epistemologia Genética de Piaget intuiu a criação de um método capaz de oferecer controle às ciências por meio da retomada das pesquisas às suas fontes, à gênese do conhecimento, que a epistemologia considera apenas como resultante de um processo. De acordo com Piaget (1973), o papel da epistemologia é descobrir as raízes que constituem uma ciência, desde suas formas mais elementares até sua transformação em pensamento científico.

Nessa medida, a ciência sempre se desenvolveu e se desenvolve por meio de um emaranhado de pensamentos, envolvendo metodologias e técnicas internas à cada campo científico. Todavia, para além da técnica e do empirismo, as ciências perpassam por aspectos históricos e contextuais que cercam as épocas e os indivíduos que com elas se relacionam, pautando-se em teorias anteriores para a elaboração de novos paradigmas e/ou complementação epistemológica de um paradigma atual.

Atento às novas tendências epistemológicas, Bunge (1991) admite a existência de fatores sociais como influenciadores da evolução da ciência, reconhecendo que não há sociedade sem cultura e sem política, e estas não existem sem ideologia.

Assim o conhecimento é construído, fruto de escolhas entre teorias e interações sociais.

"O Realismo científico não é uma fantasia inventada por filósofos desconectados da realidade. Pelo contrário, é a epistemologia inerente à investigação científica e técnica" (BUNGE, 1985a, p. 55). De fato, esta consiste em estudar e modificar o mundo real, não em criar mundos imaginários,

> Pois se não crêssemos na existência do mundo externo nem na possibilidade de conhecê-lo, ainda que em parte, não nos esforçaríamos por fazer teorias nem experimentos, ou ao menos não alcançaríamos nenhum êxito em nossa exploração. O êxito da ciência e da tecnologia é o melhor aval do realismo e a melhor refutação do idealismo em suas diversas versões (BUNGE, 1985b, p. 167).

Para o autor, a teoria é um conhecimento criado, um realismo científico, não retrata a realidade, mas a representa por meio de modelos de conhecimento. O conhecimento, para Bunge (1991), é condicionado pela sociedade, e não se designa como sendo uma construção coletiva, como afirmam Kuhn (1962/1970) e Feyerabend (2007). Nesse ponto de vista, o mundo existe por si mesmo, havendo ou não sujeitos cognoscentes. Todavia,

> [...] a rejeição do sociologismo não implica uma rejeição da sociologia do conhecimento, disciplina legítima que investiga as comunidades de investigadores, suas relações mútuas e suas relações com a sociedade que as aloja. Uma coisa é anunciar os estímulos e inibições sociais à investigação e outra muito diferente é sustentar que os indivíduos não importam: que os que realmente fazem e pensam são as comunidades. Uma coisa é anunciar a importância da tradição e da ideologia, e outra muito diferente é sustentar que não pode haver verdade objetiva porque não existem fatos objetivos (BUNGE, 1985a, p. 72).

Assim, "[...] toda revolução cognosciva autêntica tem seus fundamentos sobre algumas descobertas passadas e é avaliada em relação a estas. De modo que o novo, por novidade que seja, deve ser 'comensurável' ou comparável com o velho" (BUNGE, 1985b, p. 26). Trata-se de uma revolução cognosciva e científica, e não de uma ruptura epistemológica, como afirma Kuhn (1962/1970).

No que se refere à Ciência da Informação, as correntes de pensamento epistemológicas tiveram repercussão no seu desenvolvimento, principalmente na compreensão das formas de tratamento e manuseamento da informação (CAPURRO, 2003). Nesse cenário, é importante destacar que as ciências paradigmáticas criadas a partir das TIC vêm modificando as maneiras pelas quais a informação circula em sociedade.

As mudanças começam com a Teoria da Informação de Shanon e Weaver (1972) e com a Cibernética, vinculando os seres vivos a sistemas de computadores (WIENER, 1961). Daí surgem correntes conexas com a semiótica de Pierce (1839-1914), que influenciam nas discussões epistemológicas da área (BRIER, 1999), ciências essas desenvolvidas, dentre outros, por Foerster (1974), Foerster e Poerksen (2001), Maturana e Varela (1980, 1984) e Luhmann (1987).

No campo da linguística, para a Ciência da Informação, Wittgenstein (1889-1951) passa a influenciar a área (BLAIR, 2003), juntamente com Foucault (1926-1984) e Vattimo (1936). No início do século XXI, a epistemologia da Ciência da Informação passa a ser entendida como o estudo dos processos cognitivos, "[...] e não no sentido clássico aristotélico de estudo da natureza do saber científico e de suas estruturas lógico-racionais" (CAPURRO, 2003, s. n.). Adquire-se, assim, um caráter social, pragmático e empírico, que enfatiza o modo como os indivíduos constroem a sua história. Assim, as diferentes tecnologias passam a se caracterizar como ferramentas utilizadas nos modos de tratamento da informação para a sociedade.

Atualmente, a CI conta com proposições epistemológicas tecnológicas e naturalistas. As proposições tecnológicas questionam o privilégio da habilidade de pensar o que o ser humano possui (CAPURRO, 2003), caracterizando-se como auxiliadoras no processo de geração do conhecimento. As proposições naturalistas contam com o arsenal de métodos de cunho científico que abarcam a pesquisa científica, além do contexto social que envolve o desenvolvimento desses estudos.

> A hermenêutica como paradigma da ciência da informação postula justamente a diferença entre pré-compreensão, oferta de sentido e seleção, tomando como marco de referência, não a pré-compreensão de um sujeito ou usuário isolado, mas a de determinada comunidade assim como a de um campo específico de conhecimento e/ou de ação no qual o usuário está já implícita ou explicitamente inserido. Nesse sentido, o paradigma hermenêutico está próximo da semiótica, assim como do construtivismo e da cibernética de segunda ordem (CAPURRO, 2003, s. n.).

A título de especificação das correntes epistemológicas tratadas aqui, as próximas seções deste capítulo tratarão, mais detalhadamente, da epistemologia voltada à Ciência da Informação, trabalhando seus paradigmas tecnológicos, cognitivos e sociais.

2.1 Paradigmas conceituais e sociedade

Um conceito é uma faculdade intelectual do ser humano, isto é, um pensamento, compreensão, noção, concepção ou ideia que o indivíduo tem de uma palavra. Quando se fala em conceito, remete-se a uma opinião, um ponto de vista, uma convicção, uma conclusão, que aborda fatores morais e sociais para a sentença do significado de uma palavra (KOSELLECK, 2006). O significado de um conceito está inter-relacionado à realidade em que ele se situa e, por consequência, é único, a partir de cada situação histórica à qual se engendra, podendo ser transcendental.

A palavra é a chave primordial, juntamente com os contextos sociais, para a formação de uma definição, conceito ou terminologia (KOBASHI; FRANCELIN, 2011). O sentido é dado pelo conjunto de palavras pelas quais se define algo ou alguém, a fim de se dar uma significação precisa, bem como pela exposição das diversas óticas com as quais se pode encarar um assunto (KOBASHI; FRANCELIN, 2011).

O conceito objetiva a comunicação, designa uma linguagem ou manifestação do pensamento que, por sua vez, é representado por uma língua. Assim como as imagens, as categorias e as teorias, os conceitos são representações, modalidades de conhecimento que se manifestam como elementos cognitivos, voltados à comunicação. Servem à compreensão dos contextos sociais e ideativos do ser humano. Sem uma língua, o ser humano é incapaz de formular um pensamento.

A língua não é apenas um enunciado, mas uma enunciação. Isso quer dizer que ela problematiza as questões que envolvem as manifestações linguísticas em termos de variáveis sociais, como região geográfica, momento histórico, nível social, etc. (CASTILHO, s. d.). Por representar as palavras, e contando que as palavras são parte da língua, a formação de conceitos perpassa por essas variáveis.

> Sendo socialmente elaboradas e compartilhadas, contribuem para a construção de uma realidade comum, que possibilita a comunicação. Deste modo, as representações são, essencialmente, fenômenos sociais que, mesmo acessados a partir do seu conteúdo cognitivo, têm de ser entendidos a partir do seu contexto de produção. Ou seja, a partir das funções simbólicas e ideológicas a que servem e das formas de comunicação onde circulam. (SPINK, 1993, p. 300).

Para Saussure (2006, p. 95), “a língua constitui um sistema de valores puros que nada determina fora do estado momentâneo de seus termos”. Entende-se que a língua, assim como os conceitos, deve ser estudada em momentos específicos,

referindo-se ao postulado de que os signos linguísticos fazem parte de um sistema, estabelecidos a partir de valores de oposição.

Nesse processo dicotômico, têm-se a sincronia e a diacronia. “É sincrônico tudo quanto se relacione com o aspecto estático da nossa ciência, diacrônico tudo quanto diz respeito às evoluções” (SAUSURE, 2006, p. 96). A gramática refere-se à sincronia, já a diacronia é agramatical; a sincronia é o sistema gramatical de uma língua, e a diacronia, as modificações sociais que interferem na constituição de uma língua.

Consequentemente, é no seu significado que uma palavra pode vir a conceituar. Por isso, quando traduzida para uma língua diferente da original, uma palavra pode ter diferentes conceitos.

Como afirma Coseriu (1980), as línguas são produções sociais, e não produtos acabados. A língua, sob esse ponto de vista, é um sistema de produção com interferência histórica, contextualizando fatos novos, e não a simples repetição de significações.

> Na verdade, a língua é tudo isso. Se perguntarmos se ela é uma realidade social, a resposta será sim. Se perguntarmos se é uma realidade mental, teremos uma resposta afirmativa. Se, por fim, indagarmos se ela é uma realidade natural, ou melhor, biológica, a resposta será, outrossim, positiva. Na verdade, a língua é uma realidade biopsicossocial (COUTO, 2012, p. 197).

A historicidade da língua pode ser percebida de maneira externa ou interna a ela: a primeira trata da sua adaptação evolutivo-biológica, de acordo com as mudanças no ambiente social; a segunda compreende que as transformações podem ser produzidas dentro do próprio sistema linguístico, ocorrendo apenas em alguns de seus elementos, mas repercutindo no todo, o que gera um novo estado histórico ou uma nova sincronia.

Outra dicotomia presente no estudo da língua é a relação onomasiologia e semasiologia, em que a palavra se refere a uma “coisa”, e esta “coisa” traz sentido à palavra. “A **onomasiologia** vê a questão da referência, para usar um termo semiótico, partindo da coisa e indo na direção do nome que ela recebe” (COUTO, 2012, p. 186, grifo do autor). “A **semasiologia**, no mesmo contexto, faz o percurso inverso, partindo da palavra e indagando a que coisa, ou coisas, ela se refere” (COUTO, 2012, p. 186, grifo do autor). Nessa dicotomia, o que está em jogo é a semântica de uma palavra ou como a língua expressa determinado significado, que formará um conceito.

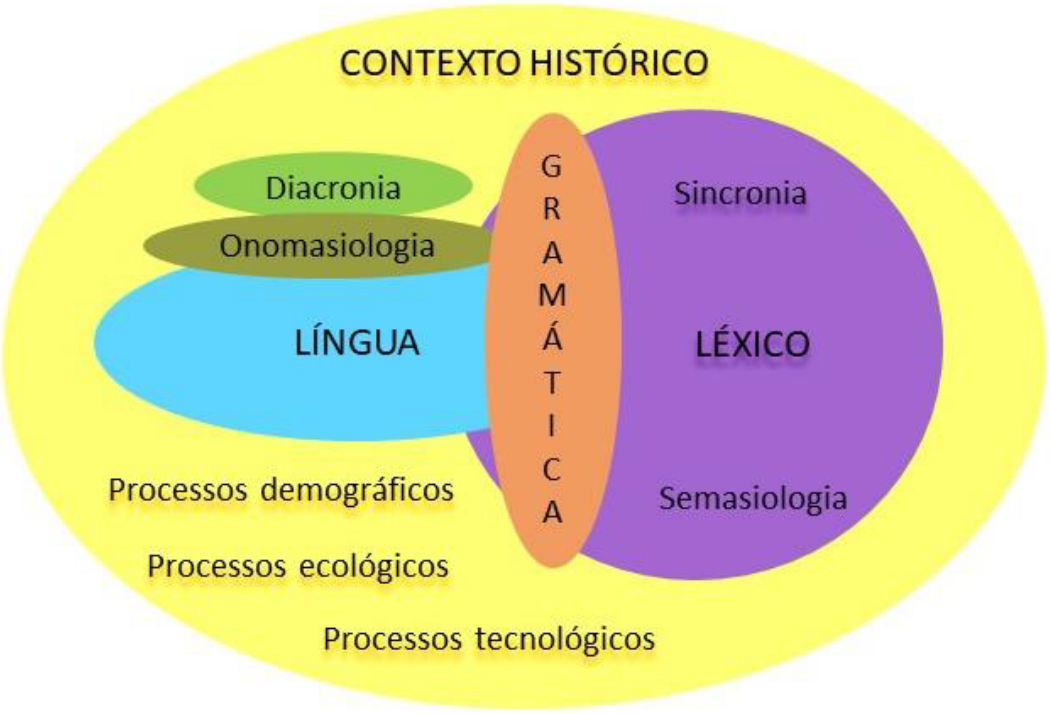
> As coisas andam estreitamente ligadas às palavras que as representam. A etimologia de um objecto pode dar-nos a forma deste

> no momento de originar-se o nome, mas nada nos diz acerca da evolução ulterior. Ao contrário, o conhecimento da história do objecto é exigência primordial para a etimologia e para a evolução do sentido (SILVA NETO, 1957, p. 203).

A semasiologia considera o desenvolvimento da significação de uma palavra de maneira isolada, enquanto a onomasiologia, as designações de um conceito particular a uma multiplicidade de expressões que formam o seu conjunto (BALDINGER, 1966). A complementaridade da ideia de que a linguagem surge como projeção das coisas e das relações existentes no mundo, juntamente ao ideal de que é a linguagem que cria o mundo, corrobora a formação de conceitos.

Como salientado na Figura 1, é como se trabalhasse com os ambientes micro e macro das organizações, em que a sincronia e a semasiologia são parte do microambiente, e a diacronia e a onomasiologia, do seu macroambiente.

Figura 1 – Dicotomia da língua na formação de conceitos



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 1, é possível observar que a sincronia e a semasiologia podem ser consideradas anteriores à constituição da língua. Já a diacronia e a onomasiologia são constitutivas do todo social. Quando trabalhadas em conjunto, ambas as

diacronias contribuem para a construção de conceitos e, dessa maneira, com a comunicação e com a linguagem, abordando não somente uma palavra, mas o contexto ao qual ela pertence.

A Figura 1 recai sobre o que Couto (2012) nomeia de Ecolinguística ou estudo das relações entre a língua e o meio ambiente. O meio ambiente é parte de uma ecologia, um ecossistema, composto de diferentes componentes, como população, *habitat* e relações entre os indivíduos. O elemento que une esses componentes é a comunicação.

Nessa perspectiva, "[...] todo conceito só pode enquanto tal ser pensado e falado/expressado uma única vez" (KOSELLECK, 1992, p. 138). Isso quer dizer que a abstração ou formulação de um conceito ocorre em um contexto e relação únicos. Já a palavra, como a tradução do conceito, pode permanecer a mesma ao longo do tempo. Posto isso, a abstração será diferente, de acordo com o contexto no qual a palavra se encontra.

O conceito é, portanto, uma representação mental, uma noção abstrata ou concreta de um objeto, que objetiva designar suas propriedades e características para identificar, descrever e classificar os diferentes elementos e aspectos da realidade. Quando se fala em realidade, infere-se que um conceito é parte de um contexto social, isto é, sua significação pode variar de acordo com o tempo, espaço e pessoas que o criam e disseminam.

Sendo assim, pode-se dizer que um conceito, por decorrer de um discurso, está pautado no espaço e tempo, ulterior a uma determinada atividade ou atividades que levam ao entendimento específico de uma palavra. Após a assimilação, o conceito é formado, com características elementares que passam a descrevê-lo naquele contexto.

2.1.1 Paradigmas físico, cognitivo e social

As teorias do paradigma físico estão diretamente ligadas ao surgimento da Cibernética, e esta surgiu durante a Segunda Guerra Mundial, em meio à grande quantidade de informações disponíveis em suportes diferenciados de informação, caracterizando-se por ser uma ciência interdisciplinar. Cunhada por bases militares, serviu para o êxito das operações militares por envolver processos de comunicação de informação para a tomada de decisões.

Sob a óptica do paradigma físico, outra corrente teórica afirma que a informação pode ser caracterizada como “coisa” (BUCKLAND, 1991), um fenômeno objetivo e tangível, um objeto que possui valor informativo. O paradigma físico possui suas raízes em atividades clássicas da biblioteconomia e da documentação. Ao mesmo tempo, o valor informativo da informação alude a um processo interpretativo do que seria informativo por um indivíduo cognoscente, precedente de um contexto social.

Com relação ao paradigma cognitivo, na década de 1970, ocorreu a Conferência de Copenhagen, importante marco entre as teorias racionalistas/sistêmicas, em contraposição às centradas no usuário (psico-sociológicas). Nessa trajetória, os estudos de Popper (1999) influenciam diretamente na criação do paradigma cognitivo, pois, ele propõe uma Equação Fundamental da CI, estabelecendo relações entre a informação e o conhecimento. Nela, o conhecimento pertencente a um sujeito transforma-se em outro quando uma nova informação é assimilada. Quando interpretada, a informação, antes objetiva, passa a ser subjetiva, já que é assimilada de diferentes maneiras, de acordo com o indivíduo.

Todo conhecimento é resultado da junção de conteúdos prévios, atuais e novos, extraídos de uma informação, sendo considerado um “[...] processo em espiral no qual um conhecimento substitui ou complementa outro” (MAIMONE; SILVEIRA, 2007, p. 61). No momento em que uma nova informação é incorporada, há uma mudança no conhecimento prévio do indivíduo, resultando na formação de um novo conhecimento, por meio da assimilação da informação.

Essa é a base do paradigma cognitivo, em que o acesso à informação deixa de ser centrado na informação física e volta-se ao usuário. Contudo, o paradigma cognitivo não considera o contexto social no qual o usuário e a unidade de informação estão inseridos.

Esse paradigma cedeu espaço ao paradigma social, isto é, o sujeito não pode ser visto de maneira isolada. Considerando que o paradigma cognitivo compreendia a informação como algo subjetivo ao usuário, deixando de lado a observância do contexto social no qual vive o ser humano, o paradigma social volta-se ao sentido que o contexto social dá à palavra usuário. Frohmann (1992) considera o paradigma cognitivo idealista e associal, pois deixa de lado os processos sociais de produção, tratamento, distribuição e uso da informação, excluindo “a construção social dos processos informativos, isto é, as necessidades informacionais dos usuários e das

unidades de informação" (FROHMANN, 1992, p. 282, tradução nossa).

Para Hjørland (2003), os estudos cognitivos devem estar em ligação direta com as comunidades discursivas, isto é, com os distintos grupos sociais e de trabalho que constituem a sociedade, sendo esse paradigma denominado Análise de Domínio. A informação só poderia ser compreendida no domínio do conhecimento que as comunidades discursivas de usuários ou documentos possuem, ou seja, um léxico não pode ser definitivamente fixo, pois são as comunidades que delegam os critérios de seleção e relevância.

Entende-se por comunidades discursivas aquelas nas quais a linguagem e o conhecimento estão em sintonia com um grupo social específico. Essas construções sociais levam em conta os indivíduos e suas dimensões sociais, históricas e culturais.

O paradigma social considera a visão de mundo dos indivíduos, já que o conhecimento só pode ser considerado funcional quando compartilhado socialmente. Logo, juntamente com o sujeito cognoscente do paradigma cognitivo, possuidor de conhecimento, para o paradigma social, só haverá informação quando, ao compartilhar seu conhecimento em sociedade, outro sujeito assimilar a informação compartilhada e, assim, gerar novos conhecimentos.

> Os homens produzem artefatos como maquinismos, canetas, casa e armas, que lhes têm serventia, mas só se tornam meios regulares e legítimos de realização de determinadas finalidades através do emprego repetido por um grupo social, que, para tanto, precisa da comunicação. Esses objetos todos tornam-se artefatos úteis apenas quando seu uso é esclarecido, quando sucessivas interações perpetuam como tais – artefatos úteis – o que seria de outra forma uma série de coisas inertes e insignificantes (RÜDIGER, 2004, p. 39).

Nesse cenário, Le Coadic (1996) cria o Ciclo Social da Informação, no qual a informação só é reconhecida por meio do processo comunicativo de um sujeito cognoscente para outro que, ao internalizar a informação, constrói um novo conhecimento. Em um processo cíclico, existe o compartilhamento desse atual conhecimento em sociedade que, ao ser interpretado, gerará novos conhecimentos.

Desse modo, a informação é vista como um "[...] fenômeno social coletivo, estruturas de conhecimento e instituições de memória das comunidades" (ALMEIDA *et al.*, 2007, p. 23), isto é, o trabalho com as comunidades reflete em padrões de cooperação, em formas de linguagem e comunicação, bem como em estruturas e organizações do conhecimento, além de sistemas de informação e critérios de relevância (NASCIMENTO; MARTELETO, 2004). O conhecimento é, então, resultado

da interação do sujeito com o meio.

Conforme Nascimento (2006), os paradigmas físico, cognitivo e social diferem-se por meio de processos, abordagens e olhares. Os processos do paradigma físico baseiam-se em sistemas e bases de dados; no paradigma cognitivo, enfatiza-se o indivíduo como usuário da informação; e no paradigma social, o domínio da comunidade trabalhada. No que se refere à abordagem, o paradigma físico trata dos aspectos tecnológicos; o paradigma cognitivo, dos psicológicos; e o paradigma social, dos sociais e culturais. Quanto ao olhar, os paradigmas físico e cognitivo focam na organização e no tratamento da informação, e o paradigma social, na informação construída em sociedade.

2.2 Formação de conceitos no âmbito da Biblioteconomia

Para Ellis (1992), foram os experimentos de Cranfield, realizados pelo *Cranfield Institute of Technology*, em 1957, que marcaram o começo da influência do paradigma físico no campo da Biblioteconomia. Tais experimentos buscaram medir os resultados do sistema computadorizado de recuperação da informação por meio de linguagens de indexação.

Compreende-se que as teorias do paradigma físico, por apenas se preocuparem com o meio físico de transmissão de informações e com as suas formas de representação, excluem as dimensões semânticas e pragmáticas da Biblioteconomia. Delimita-se, portanto, o papel ativo do sujeito cognoscente (usuário) no processo de recuperação e de comunicação da informação. Logo, pode-se dizer que

> [...] a rede digital provocou uma revolução não apenas midiática mas também epistêmica com relação à sociedade dos meios de comunicação de massa do século XX. Mas é claro também que essa estrutura, que permite não só a distribuição hierárquica, ou one-to-many, das mensagens, mas também um modelo interativo que vai além das tecnologias de intercâmbio de mensagens meramente individual, como o telefone, cria novos problemas sociais, econômicos, técnicos, culturais e políticos, os quais mal começamos a enfrentar teórica e praticamente (CAPURRO, 2003, s. n.).

De certa forma, a precisão do paradigma físico revelou uma quebra de paradigma no que se refere à importância do usuário. Assim sendo, e tendo em vista o não enfoque ao sujeito, proposta do paradigma físico, um novo paradigma foi

projetado para a Biblioteconomia – o paradigma cognitivo.

O paradigma cognitivo surge na área como um ponto de vista complementar ao paradigma físico, na medida em que ele propõe o sujeito cognoscente, ou o usuário, como parte ativa das atividades das bibliotecas. Pode-se dizer que o paradigma cognitivo remonta à bibliografia universal de Paul Otlet e de Henri Lafontaine, uma vez que parte da ideia de distinção entre o conhecimento e o seu registro em documentos.

Sob esse ponto de vista, a Biblioteconomia passa a ter como foco a recuperação da informação registrada em suportes físicos de informação, ou o conteúdo de tais suportes, e não somente o suporte físico que registra a informação. Consideram-se, portanto, os modelos mentais dos usuários, ao abordar o cognitivo, isto é, o processo interpretativo do sujeito cognoscente, bem como a inclusão das dimensões semânticas e pragmáticas não abordadas nos sistemas de recuperação da informação propostos pelo paradigma físico (CAPURRO, 2003).

Trata-se de analisar como as informações são entendidas pelos usuários, de modo individual (ALMEIDA *et al*., 2007). Dessa maneira, o contexto do paradigma cognitivo parte da perspectiva de Saracevic (1995), de que por volta dos anos de 1970, a Biblioteconomia passa a ter como principal foco o usuário e o seu conhecimento individual.

A teoria de Ingswersen (1992) designa a interação entre os geradores de informação (autores, profissionais da informação), ou seja, os intermediários humanos e os usuários, que buscam por um determinado assunto e necessitam compartilhar das mesmas estruturas de conhecimento de seus intermediários. Esse é um modelo básico de recuperação da informação da CI, que influenciou a Biblioteconomia, adicionalmente ao estado cognitivo do usuário.

Vakkari (2003) aponta para uma interação entre o homem e a máquina, assim como entre as ciências, ao realizar um estudo empírico da teoria de Bekin (1980), enfatizando as estratégias de busca realizadas pelos usuários na recuperação da informação.

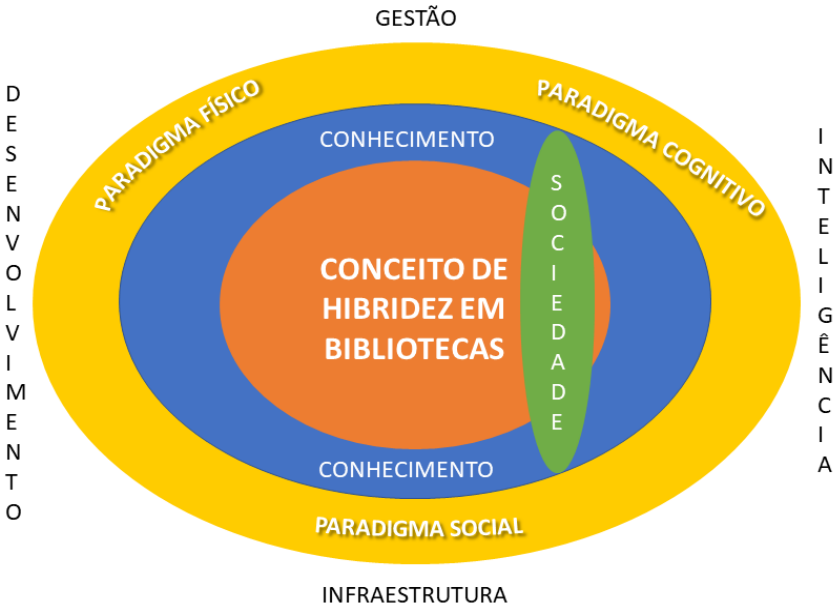
Capurro (1986) e Capurro (2003) dissertam que as correntes epistemológicas destacadas anteriormente influenciaram nos processos de recuperação da informação para uma sociedade mais informatizada. É o que acontece, por exemplo, na crítica de Winograd e de Flores (1986) aos modelos científicos vigentes nas buscas de informação em meio à informática. Para eles, a informática deveria ser

compreendida como uma hermenêutica artificial, decorrente das teorias críticas de informação (BENOÎT, 2002).

Nesse pressuposto, a Biblioteconomia passa a considerar, no paradigma social, não somente os modelos mentais dos sujeitos cognoscentes, como também seus conhecimentos e interesses prévios, entendidos na análise do domínio das comunidades em que atuam.

Conforme Figura 2, os efeitos de sentido do conceito de biblioteca híbrida, quando na tentativa de se atualizar conforme as transformações sociais, deve caminhar para os paradigmas cognitivo e social, embora, muitas vezes, ele ainda se encontre engendrado no paradigma físico.

Figura 2 – Episteme do conceito de hibridez em bibliotecas



Fonte: Elaborada pela autora.

Ao se analisar os paradigmas físico, cognitivo e social na história das bibliotecas, percebe-se a influência das teorias clássicas da Administração, logo, do paradigma físico, na gestão inicial dessas instituições. O conceito de biblioteca híbrida inicia-se no paradigma cognitivo, na Teoria Geral dos Sistemas, porém com resquícios do paradigma físico. Visando ao expansionismo do pensamento analítico e do comportamento caracterizado como mutável (DRUCKER, 1997), a proposta caminhou pela Teoria da Contingência e pela Teoria da Ecologia Organizacional até chegar na Teoria da Complexidade.

A Teoria dos Sistemas vem contribuir com a definição ampliada do conceito de bibliotecas, visando ao ambiente interno (MINTZBERG, 2010). Inicialmente, a tecnologia digital era a principal aliada para o desenvolvimento das bibliotecas híbridas, em um trabalho misto e híbrido com a tecnologia analógica. Pode-se dizer que a idealização do primeiro conceito de biblioteca híbrida (SUTTON, 1996) delineou-se sob um olhar reducionista, em que o conhecimento, a inteligência e a inovação advinham da convergência de tecnologias no microambiente dessas instituições.

Para a época, a novidade era a biblioteca trazer recursos e serviços eletrônicos para o seu ambiente interno. Nesse pensamento, a visão de que as tecnologias eram o objetivo principal das bibliotecas híbridas marcou um ponto de transformação entre as bibliotecas totalmente analógicas e as digitais.

Todavia, assim como prega a Teoria da Contingência, tudo é mutável e não há paradigmas absolutos nas instituições (DRUCKER, 1997). Compreende-se que as bibliotecas podem atuar tanto no ambiente digital quanto no tradicional, em uma perspectiva complexa, sofrendo influências externas ao seu meio de atuação. Por conseguinte, a tecnologia não é o principal elemento das bibliotecas híbridas.

A Teoria da Ecologia Organizacional inicia o processo de entendimento da diversidade das populações das organizações. Entre os anos de 2006 e 2008, a Teoria da Complexidade destaca a influência do macroambiente nas instituições, ou seja, dos fatores externos às organizações (DRUCKER, 2010). Entre os anos de 2016 e 2017, a Complexidade traz à tona a ideia de desenvolvimento institucional, com vistas ao conhecimento, inteligência e inovação, quebrando paradigmas e ganhando espaço no campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

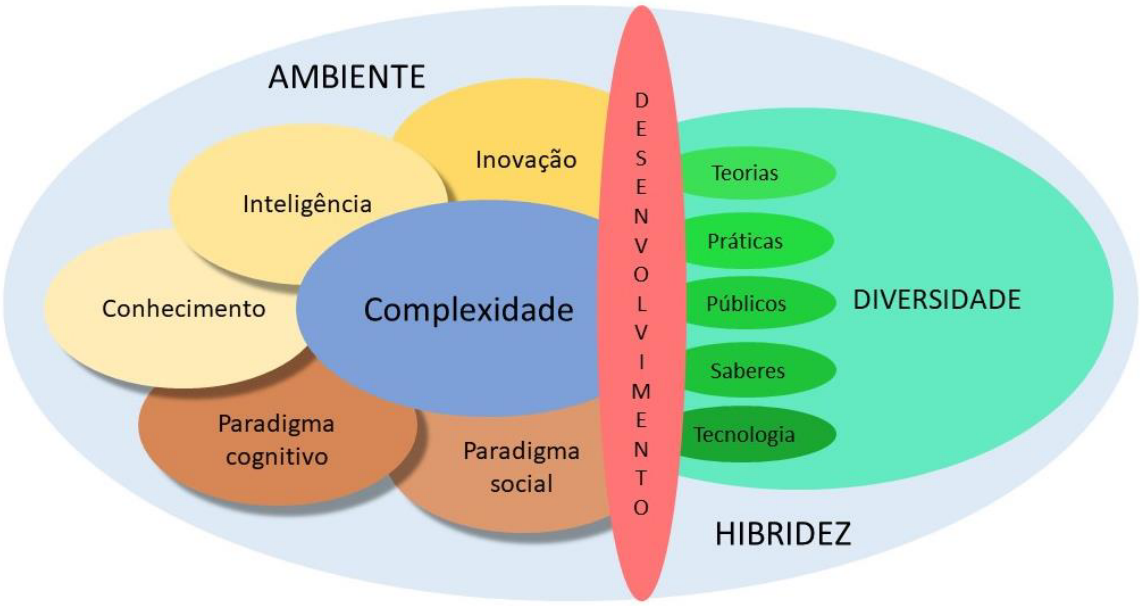
A crítica ao conhecimento cartesiano e fragmentado trazida pela Teoria da Complexidade (MORIN, 2015) colocou a Biblioteconomia diante do paradigma social, mostrando que os serviços e os produtos das bibliotecas, ou seja, o seu desenvolvimento em sociedade, tem mais relevância para o público do que as tecnologias em si. Dessa maneira, a tecnologia passa a ser caracterizada como uma ferramenta estratégica de auxílio, ao alcance de novas ações.

No caso da hibridez, o paradigma cognitivo dá lugar ao paradigma social quando vigora a compreensão de que os profissionais atuantes em biblioteca híbrida trabalham com o conhecimento, a inovação e a inteligência, com foco nos produtos e serviços que a instituição oferece. Esses são fatores complexos e dominantes que envolvem o micro e o macroambiente organizacional, uma vez que o conceito de

biblioteca híbrida trabalha com uma diversidade de teorias, tecnologias, saberes, práticas e públicos.

A Figura 3 ilustra os paradigmas cognitivo e social na tríade da complexidade – conhecimento, inovação e inteligência.

Figura 3 – Complexidade e bibliotecas híbridas no âmago das bibliotecas



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 3, é possível observar que os ambientes híbridos são complexos e envolvem os paradigmas cognitivo e físico. O conhecimento, a inteligência e a inovação são meios de ação desses locais para que se expandam e participem do desenvolvimento em sociedade. Bibliotecários que atuam nesse esquema consideram os micro e macroambientes das bibliotecas, amplificando e aperfeiçoando os seus produtos e serviços, impactando em uma diversidade de teorias, práticas, públicos, saberes e tecnologia. É uma atuação convergente, é o próprio conceito de hibridez.

O próximo capítulo tratará dos tipos de bibliotecas existentes em sociedade e das abordagens paradigmáticas de cada uma delas. Ao se entenderem as características dos diferentes tipos de bibliotecas, objetiva-se melhor entendimento do comportamento das bibliotecas ditas híbridas, além de seus contextos históricos e culturais.

3 BIBLIOTECAS HÍBRIDAS

"Quando um cientista pode considerar um paradigma como certo, não tem mais necessidade, nos seus trabalhos mais importantes, de tentar construir seu campo estudo começando pelos primeiros princípios e justificando o uso de cada conceito" (KUHN, 1962/1970, p. 40). Baseando-se nesse pensamento, pode-se considerar o conceito de bibliotecas híbridas como um paradigma social, até então designado de variadas formas, por diferentes pesquisadores, como um paradigma incerto.

Este capítulo refere-se ao entendimento da terminologia e do conceito de biblioteca híbrida e como vem sendo construído por pesquisadores da área da CI e criando sua identidade. Já foram trabalhados a identificação de definições em bibliotecas híbridas, o reconhecimento das bibliotecas híbridas na apropriação do conceito existente e o ambiente e desenvolvimento no contexto da hibridez, envolvendo o ambiente das bibliotecas híbridas (micro e macro), a tecnologia e o indivíduo no contexto da hibridez.

Tendo em vista esse cenário, tornou-se importante contextualizar as diferenças entre definição, terminologia e conceito. Esta pesquisa estuda o conceito de bibliotecas híbridas, ou seja, o modo como esta expressão vem sendo compreendida para explicitar o objeto biblioteca híbrida. Para tanto, foi necessário trabalhar, inicialmente, com a sua terminologia no âmbito da Ciência da Informação, para entender como esses conceitos estão sendo delimitados na área e, assim, se chegar a uma definição própria.

Para iniciar a discussão acerca da terminologia bibliotecas híbridas, é necessário contextualizar, de forma resumida, que a contribuição em pensar terminologias diferentes para bibliotecas é oferecer um olhar de compreensão para a informação disposta nesses ambientes, que pode oferecer uma série de oportunidades de atuação no cotidiano de tais instituições.

Uma busca realizada nos principais vocabulários controlados no campo da Ciência da Informação e afins, em âmbitos nacional e internacional, como o Tesauro Brasileiro em Ciência da Informação do IBICT, o Tesauro da *Library of Congress* e a *Basic Register of Thesauri, Ontologies & Classifications* (BARTOC), mostrou que o termo "biblioteca híbrida" ainda não é classificado pela área, sendo usado na literatura como uma definição adaptada da área da Ciência e Tecnologia. Além disso, também foram realizadas buscas no Vocabulário Controlado da Universidade de São Paulo

(SIBIUSP), no Tesauro da Universidade Estadual Paulista (Unesp), no Tesauro da Fundação Biblioteca Nacional, no Vocabulário Controlado da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e no Vocabulário Controlado da *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* (REDALYC), nas quais não se encontrou nenhum resultado para a busca “biblioteca híbrida”.

Dentre a terminologia verificada na literatura nacional, constatou-se o conceito relacionado à ideia de que a biblioteca híbrida é uma reflexão de um estado de transição pelo qual as bibliotecas passam, não sendo nem completamente impressa, nem completamente digital. Para o eixo internacional, o conceito norteador foi o de que uma biblioteca híbrida é uma reunião de tecnologias analógicas, digitais e virtuais, mais os produtos impressos, serviços físicos e história institucional.

Cada biblioteca apresenta uma diversidade de formatos, estruturas e formas de disponibilizar seus produtos e serviços, a partir de suas características, podendo-se entender o contexto vinculado às bibliotecas híbridas como uma nova possibilidade de mercado e um campo científico em construção. Por se tratar de um novo cenário para os bibliotecários e outros profissionais da informação, ampliam-se as possibilidades de atuação e os afazeres criativos em tais ambientes, como a promoção do acesso à informação por meio da capacitação da comunidade na produção de conhecimento.

A expressão biblioteca híbrida é fruto da junção entre os conceitos de bibliotecas tradicionais, bibliotecas eletrônicas, bibliotecas digitais e bibliotecas vivas, sob o ponto de vista de ambientes que se encontram a caminho do oferecimento do maior acesso à informação e de um melhor entendimento do saber fazer bibliotecário, em contextos contemporâneos sociais de inovação. Os processos adotados por essas bibliotecas têm atributo de linguagens utilizadas por cada instituição, com finalidades e propósitos que vão ao encontro das necessidades informacionais dos usuários em ambientes inovativos de atuação (SILVA, 2017).

Em relação ao conceito de bibliotecas híbridas, este estudo designa que, ao se considerar que as sociedades se caracterizam por grupos de pessoas que habitam certo período e tempo no espaço, com o surgimento de novos costumes, histórias, leis, hábitos e comportamentos cotidianos, há uma mudança no modo como as bibliotecas irão interagir com os usuários. Entende-se, assim, que as maneiras pelas quais uma biblioteca cria, organiza e dissemina a informação se transformam de acordo com as mudanças culturais das comunidades.

Nesse contexto, as Tecnologias de Informação e Comunicação vêm agregar valor às tecnologias analógicas de tratamento da informação, dando início às discussões acerca do conceito de bibliotecas híbridas. Tal conceito trabalha com a convergência de tecnologias analógicas e digitais para melhor lidar com as mudanças em sociedade e com as novas perspectivas que essas mudanças trazem às bibliotecas.

Isso posto, infere-se que as bibliotecas híbridas, além do macroambiente – complexas redes de relacionamento e servidores capazes de armazenar informações em conjunto com suportes impressos ou digitais -, trabalham com a cultura organizacional, na medida em que, para que as informações gravadas nesses suportes tenham algum tipo de serventia social, é preciso que as pessoas que trabalham com a informação entendam como manuseá-las (capacitação profissional no uso da informação), assim como os usuários finais dessas instituições (o público). Falar em cultura organizacional implica compreender as organizações (aqui, as bibliotecas híbridas) como organismos adaptativos que existem por meio de processos e trocas com o ambiente (SMIRCICH, 1983) e, portanto, realidades sociais construídas de forma compartilhada.

Este estudo entende as bibliotecas híbridas como equipamentos sociais que convergem diferentes tipos de informações, produtos, serviços e ferramentas de tratamento, disponibilização e acesso à informação (suportes analógicos e digitais), com vistas a atingir a demanda do público com o qual trabalham. Sua principal atividade caracteriza-se como sendo o desenvolvimento social da comunidade, contando que tais instituições devem convergir a capacitação de funcionários para as diferentes práticas profissionais necessárias no local, além de trabalhar com o público, de forma que eles se sintam atraídos pelo ambiente em virtude dos produtos e serviços oferecidos.

Importante destacar que o entendimento dos usuários no uso das atividades oferecidas pela biblioteca é de suma importância para que a instituição atinja seu objetivo de desenvolvimento humano, social e econômico. Daí a necessidade de se capacitar profissionais da informação para que eles possam fazer o mesmo com os usuários da informação.

Nesse cenário, compreendeu-se que o impacto atual das bibliotecas híbridas em sociedade está no fato de elas trabalharem para suas comunidades, voltando seus produtos e serviços às características da cultura local e, portanto, primando pelo

desenvolvimento social de seus funcionários e usuários. Nessa perspectiva, a biblioteca híbrida deixa de ser conceituada apenas como um local de convergência de tecnologias, mas, sobretudo, como uma instituição social que, muito mais do que tecnologias, prima pela integração das pessoas.

Uma vez que estão em contato com treinamentos, advindos da sua relação com a biblioteca, os usuários de uma biblioteca híbrida (incluindo os funcionários, que também se utilizam dos serviços da biblioteca) são capazes de transformar informação em conhecimento de uma maneira crítica e reflexiva. Essa capacidade de reflexão, antes de aceitar uma informação como verdadeira e de disseminá-la, proporciona a interação desses indivíduos em sociedade, de modo que eles contribuam para a formação de conhecimento em esfera pública e privada.

Portanto, entende-se que as bibliotecas híbridas podem ser conceituadas como equipamentos sociais que partem de uma convergência entre aspectos das bibliotecas tradicionais e das digitais, trabalhando não somente com políticas institucionais, mas com a interligação dessas políticas com as políticas que regem o público-alvo. Ao atuar na esfera pública, percebe-se que o conceito de bibliotecas híbridas traz uma proposta de interculturalidade dentro dos equipamentos sociais. A biblioteca híbrida possui princípios institucionais flexíveis, que se moldam de acordo com o enfoque dado por cada localidade trabalhada.

Levando em consideração esses aspectos, percebe-se que as bibliotecas híbridas partem da ideia de interoperabilidade, ou seja, da capacidade de comunicação entre os produtos e serviços oferecidos e seus usuários, seja por meio de tecnologias analógicas ou digitais. Pressupõe-se, então: 1) a interoperabilidade técnica de padrões de transferência de informação por diferentes canais de comunicação; 2) a interoperabilidade semântica de desenvolvimento de dispositivos que estipulem correspondências entre termos e sejam relevantes para diferentes campos disciplinares; 3) a interoperabilidade política/humana, ou a escolha consciente das instituições para fazer disponibilizar seus recursos de informação; 4) a interoperabilidade multidisciplinar, realizada por meio de iniciativas de equipamentos sociais para identificar problemas e objetivos comuns na realização de processos comuns; e 5) a interoperabilidade internacional, considerando problemas relacionados com o intercâmbio internacional de dados, tendo em conta as barreiras linguísticas e a diversidade cultural.

3.1 Identificando definições de bibliotecas híbridas

Ao longo de seu desenvolvimento, constata-se, na literatura, que as práticas biblioteconômicas primordialmente privilegiavam, como objeto fixo de trabalho, a informação registrada em suportes convencionais. Com o impulso das Tecnologias de Informação e Comunicação, a área da Biblioteconomia inseriu-se em um paradigma conceitual destinado à informação material e imaterial, ou seja, tais tecnologias trouxeram transformações nas práticas organizacionais e estabeleceram espaços de integração entre os elementos da biblioteca tradicional e da digital. É nesse contexto que nasce o termo bibliotecas híbridas, que possuem parte do seu acervo no ambiente da internet, assim como recursos impressos disponíveis para serem acessados pessoalmente (MACCOLL, 1997).

De acordo com Orera Orera e Pacheco (2017), as bibliotecas híbridas caracterizam-se por serem novos modelos de bibliotecas, surgidas na chamada Sociedade da Informação e do Conhecimento, e representam o predomínio das novas tecnologias, a globalização e o volume cada vez maior de informação em formato eletrônico. Segundo Baker (2004), em tais bibliotecas existe o trabalho dos conservadores híbridos, ou bibliotecários híbridos, profissionais que antecipam a produção e a organização de suas diversas coleções, de acordo com as necessidades informacionais dos usuários e das políticas institucionais da organização, convergindo, em um mesmo acervo, diferentes temáticas, tipos de suportes e recursos informacionais.

Segundo Garcez e Rados (2002, p. 45), “o nome biblioteca híbrida deve refletir o estado transacional da biblioteca, que hoje não pode ser completamente impressa nem completamente digital”. Dessa maneira, os produtos e serviços oferecidos aos usuários exigem qualidade, agregando valor à comunidade quando adaptados à diversidade de indivíduos que a biblioteca atende. Portanto, o papel das bibliotecas híbridas é “[...] identificar pequenos grupos de usuários e oferecer serviços mais especializados de valor agregado, com grande flexibilidade e criatividade em sua realização e forma, por meio do diagnóstico do que o usuário deseja, realizado de uma forma continuada” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 46).

Pode-se afirmar que as bibliotecas híbridas agregam diferentes tecnologias e fontes de informação, convergindo produtos e serviços que se utilizam de tecnologias como ferramentas estratégicas para unir a melhor parte do cenário dos recursos

impressos e do meio digital. Logo, infere-se que a "[...] diversidade informacional que contém a biblioteca híbrida se traduz na criação de uma interface capaz de fazer a integração entre os diferentes formatos de que dispõe a biblioteca tradicional acrescentado dos novos formatos digitais" (MONTEIRO *et al.,* 2006, p. 6).

De acordo com Pinto e Uribe Tirado (2012), a biblioteca híbrida constitui-se não somente por agregar tecnologias analógicas e digitais de tratamento e divulgação da informação, mas também por desenvolver atividades que vão ao encontro dos perfis individuais dos múltiplos usuários da instituição. Compreende-se que o conceito de bibliotecas híbridas vai além da justaposição de tecnologias, trazendo uma visão de treinamento de usuários e funcionários, já que leva em conta seus diferentes contextos de vivência e atuação, contribuindo para a formação de indivíduos informados, que sabem utilizar as novas tecnologias.

A biblioteca híbrida é, então, aquela que facilita o acesso às suas coleções e fornece serviços de informação e programas de treinamento híbridos (aprendizagem presencial ou mediadas pelas TIC em ambientes de aprendizagem virtuais), buscando responder às diferentes necessidades e perfis de múltiplos usuários (PINTO; URIBE TIRADO, 2012).

Zafalon (2008) considera as bibliotecas híbridas como aquelas que não só possuem acervo constituído em formatos analógico e digital, sob uma diversidade de mídias, mas permitem o acesso físico e em tempo real a acervos que, muitas vezes, são automatizados.

Santa Anna (2014) destaca que as bibliotecas híbridas são anteriores às digitais, designando-se como mediadoras entre as bibliotecas analógicas e as digitais, favorecendo a diversidade de serviços oferecidos tanto em ambiente físico (atuação presencial) como em ambiente digital (atuação remota). "Esse novo conceito de biblioteca se estende às unidades tradicionais que se encontram a caminho da automação e informatização de seus produtos e serviços" (SANTA ANNA, 2014, p. 9-10). Para Santa Anna (2015), as bibliotecas híbridas seriam caracterizadas por possuírem diferentes recursos para viabilizar o armazenamento, o processamento e a disseminação dos documentos gerenciados pela instituição. O autor destaca que a terminologia biblioteca híbrida está relacionada ao surgimento das bibliotecas digitais.

Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008) descrevem que, no contexto das bibliotecas híbridas, as bibliotecas físicas continuam existindo, embora hasteadas nas mais avançadas tecnologias, dando suporte aos novos serviços em rede e

disseminando conteúdos por via da acessibilidade documentária. Dessa maneira, a estrutura da biblioteca híbrida "[...] entrelaça todos os conceitos em um único pensamento, e cria uma nova versão de biblioteca, que se utiliza das tecnologias e usufrui de um acervo digital, mas também mantém o formato tradicional ao disponibilizar um acervo físico" (CAVALCANTE; BRITO; VLAXIO, 2016, p. 48).

Marcas *et al.* (2000) afirmam que a biblioteca híbrida é uma mistura entre a biblioteca tradicional e a digital, levando em consideração as coleções tradicionais das bibliotecas, assim como as disponíveis em diferentes mídias eletrônicas. Logo, os elementos da biblioteca digital servem para aumentar os meios de atuação das bibliotecas convencionais, trazendo, para os ambientes híbridos, fontes eletrônicas e analógicas usadas lado a lado.

Na biblioteca híbrida "[...] a apresentação de recursos eletrônicos aos usuários e os desenvolvimentos devem caber no macroambiente da biblioteca. A biblioteca híbrida apresenta uma interface diferente para o usuário" (OPPENHEIM; SMITHSON, 1999, p. 237, tradução nossa). Nestes locais, há uma convergência da ação dos profissionais da informação, assim como das formas de comunicação institucional, para que a informação chegue até o usuário.

Um jeito simples de definir uma biblioteca híbrida é designando-a como um espaço de integração entre as bibliotecas tradicionais e as digitais. Dessa maneira, compreende-se que uma das características das bibliotecas híbridas é a convergência de tecnologias analógicas e digitais no ambiente de um equipamento social. As bibliotecas híbridas são equipamentos sociais que integram aspectos das bibliotecas tradicionais e das digitais. Entende-se que uma biblioteca híbrida trabalha com a complexidade, formas de aquisição de material, formas de acesso à informação, formas de retenção de materiais, além de formas de preservação da informação em âmbitos micro e macro à organização, buscando o oferecimento de produtos e serviços adequados às características de cada comunidade.

Desse modo, na biblioteca híbrida, há "[...] uma ampla gama de novos e interessantes trabalhos para o pessoal, independentemente de sua formação educacional" (FIND, 1999, s.p., tradução nossa). Enquanto bibliotecário atuante em um ambiente híbrido, o profissional da informação precisa saber trabalhar com a informação registrada em diferentes mídias.

Nesse cenário, Villa Barajas e Alfonso Sánchez (2005, p. 12, tradução nossa) destacam que "a motivação por detrás do conceito de bibliotecas híbridas está na

necessidade de a instituição biblioteca se fazer perante as demandas da sociedade, afrontando seus usuários com a informação digital". Portanto, o que está em jogo é o acesso à informação em grande escala.

Para López Jiménez e Alfonso Sánchez (2005), as bibliotecas híbridas são modelos de bibliotecas em que o usuário, por meio de uma interface Web, páginas ou telas de computador, pode acessar recursos digitais. Tal acesso ocorre por meio de pesquisas na internet, fontes primárias (revistas eletrônicas, materiais digitalizados), fontes secundárias (bancos de dados, CD-ROM), catálogos (*Online Public Access Catalog* (OPAC) locais, catálogos de consórcio), acesso a editoras e livrarias, intermediários comerciais e serviços de informação em tempo real. Assim, os autores consideram que "a denominação biblioteca híbrida é a mais adequada na transição do tradicional para o virtual, porque, sem renunciar aos documentos impressos, transita do digital ao virtual" (LÓPEZ JIMÉNEZ; ALFONSO SÁNCHEZ, 2005, p. 11), mantendo espaços físicos e virtuais em sua estrutura.

"A ideia por trás do rótulo de biblioteca híbrida não é nova e foi expressa por pesquisadores que reconheceram a necessidade de juntar todos os tipos disponíveis de recursos de informação a fim de chegar a um ambiente de informação totalmente interligado" (BREAKS, 2002, p. 100, tradução nossa). Dessa maneira, a biblioteca híbrida mantém seus acervos tradicional e digital, utilizando a Web como um mecanismo a mais de entrega, em que os usuários podem ter acesso às informações eletrônicas, localizando também recursos físicos relevantes.

Os modelos de trabalho da biblioteca híbrida visam integrar uma ampla variedade de recursos de biblioteca tradicionais e novos, da maneira mais uniforme possível, por meio de meta-informações impressas e digitais. Nessa perspectiva, "o termo 'biblioteca híbrida' é um rótulo para ajudar a construir o pensamento sobre como as bibliotecas estão se desenvolvendo" (BREAKS, 2002, p. 107, grifo do autor, tradução nossa).

De acordo com Orera-Orera (2007, p. 330, tradução nossa), a biblioteca híbrida é "uma entidade mista, onde convivem documentos tradicionais com informação digital e serviços que ocorrem nas dependências físicas da biblioteca, juntamente com outros, oferecidos via internet". Portanto, essas bibliotecas atendem usuários presenciais e remotos, sendo uma soma do real e do virtual. Para Orera-Orera (2007), alguns aspectos relevantes dessas bibliotecas são: 1) o novo papel da pessoa bibliotecária, cuja importância é cada vez maior por causa da grande quantidade de

informação existente e da necessidade de tratá-la com critérios de qualidade definidos; e 2) a gestão da informação, que passa a exigir o oferecimento de treinamentos diversificados, para abranger a diversidade de profissionais requeridos nos diferentes papeis desempenhados pelas bibliotecas.

Segundo Vuren e Latsky (2009), é nas bibliotecas híbridas que os profissionais da informação desenvolvem seu verdadeiro papel, uma vez que necessitam tornar o conteúdo do passado disponível e acessível a todos. Sendo assim, as bibliotecas híbridas precisam "[...] considerar, cada vez mais, as possibilidades e oportunidades de contribuição para o conteúdo através da criação e gestão de repositórios institucionais" (VUREN; LATSKY, 2009, p. 5, tradução nossa).

Por esse motivo, Koltay (2008) considera que as bibliotecas híbridas são frequentemente identificadas como bibliotecas digitais. No entanto, como destaca Ramírez Céspedes (2006, p. 3, tradução nossa), falar em biblioteca híbrida é "dizer de um ambiente intermediário entre a biblioteca tradicional e a biblioteca virtual, em que coexistem ambos os formatos, podendo haver serviços tradicionais, assim como ambientes digitais". Nesse contexto, as bibliotecas híbridas só são possíveis quando se trabalha a estrutura institucional em conjunto com os profissionais atuantes na instituição, de modo a construir o acesso e o uso inteligente da informação.

Corrall (2010), Arora (2008), Weber (2004) e Hampson (1998) destacam, mais uma vez, que as bibliotecas híbridas promovem o acesso à informação tradicional, baseada em papel, bem como a recursos mediados eletronicamente. Dessa maneira, "a biblioteca híbrida e a informação profissional híbrida podem ser interpretadas como uma estratégia de sobrevivência em resposta a um ambiente em mudança" (GARROD, 2001, p. 187, tradução nossa). Esse requisito está de acordo com uma parte da definição da biblioteca híbrida, que é um local de oferta de serviços impressos e eletrônicos. A biblioteca híbrida é mais do que uma entidade física real, ou seja, é "[...] uma raça cruzada que visa atender às necessidades do novo ambiente de aprendizagem" (GARROD, 1999, p. 191, tradução nossa), tendo um olhar fixo no futuro, mas se fixando na prática atual.

Pinfield (1998) conclui que o objetivo da biblioteca híbrida deve ser criar uma biblioteca integrada para permitir que os usuários se movam facilmente entre recursos de informação impressos e eletrônicos, tanto locais quanto remotos. Portanto, "o desafio associado ao gerenciamento da biblioteca híbrida é encorajar a descoberta de recursos e o uso de informações do usuário final, em uma variedade de formatos e a

partir de várias fontes locais e remotas, de maneira perfeitamente integrada" (PINFIELD *et al.*, 1998, p. 1, tradução nossa). A biblioteca híbrida não deve ser vista como uma fase transitória entre a biblioteca convencional e a digital, mas como um modelo de melhoria a longo tempo, com foco nos interesses dos usuários.

Making e Craven (1999) ressaltam a formação de redes de computadores e internet, assim como de pessoas em ambiente físico, a fim de proporcionar o compartilhamento de informações em longa escala nas bibliotecas híbridas. O desafio básico das bibliotecas híbridas seria, então, adquirir um entendimento comum de suas definições, objetivos e missões (AFZALI, 2008).

A ideia de bibliotecas híbridas inclui a importância de se entender melhor as necessidades e o comportamento dos usuários e a competência em informação. Esta deve fazer parte do trabalho dos diferentes departamentos da biblioteca para que os profissionais possam atuar de modo a reconhecerem o potencial da biblioteca híbrida (EDWARDS; WYNNE, 1999). Assim, para que o ambiente da biblioteca híbrida possa atender a todos os usuários, as diferenças sociais precisam ser reconhecidas pela gestão da biblioteca, e que esses locais ofereçam uma diversa gama de fontes de informação, criando novas formas de comunicar e de disseminar descobertas, para facilitar a discussão sobre a informação recebida (HAMPSON, 1999). Trata-se, portanto, de um espaço de aprendizagem contínua, no qual funcionários e usuários precisam adquirir uma variedade de habilidades para lidar com as informações apuradas.

3.1.1 Reconhecimento das bibliotecas híbridas na apropriação do conceito existente

De acordo com Pinfield *et al.* (1998), a biblioteca híbrida trabalha com o desenvolvimento de mídias para o financiamento de *software* em bibliotecas. Para os autores, tal biblioteca volta seus serviços para o desenvolvimento tecnológico e o consequente impacto financeiro desse desenvolvimento em sociedade. Eles descrevem os projetos de bibliotecas híbridas financiados pelo Programa de Biblioteca Eletrônicas do Reino Unido, investigando as maneiras pelas quais a biblioteca híbrida pode ser implementada e os benefícios que ela traz diariamente aos usuários por meio das mudanças que as novas tecnologias trazem à gestão da instituição.

Ao incluir os custos e os benefícios da implementação de uma biblioteca híbrida

em sociedade, os autores discutem as questões gerenciais que emergem desses projetos. Nessa perspectiva, as bibliotecas seriam constituídas híbridas quando tratassem da convergência de mídias eletrônicas e analógicas de informação em um mesmo ambiente.

De acordo com Hill e Bossaller (2012), a hibridez em bibliotecas parte da necessidade de se empregar métodos inovadores nessas instituições, de modo a potencializar o acesso à informação via internet. Portanto, a biblioteca híbrida se encontra "[...] no *continuum* entre a biblioteca convencional e a biblioteca digital [...] projetada para reunir uma gama de tecnologias, de diferentes fontes, no contexto dessa instituição" (BARUCHSON-ARBIB; BRONSTEIN, 2002, p. 398, tradução nossa). A ideia é que as fontes de informação disponibilizadas sejam suficientes para informar os cidadãos acerca da democracia, economia e gestão pública (MCCOOK; BOSSALLER, 2017)

Hampson (1998) define a biblioteca híbrida como um tipo de biblioteca que se situa em um *continuum* entre as bibliotecas tradicionais e as bibliotecas virtuais. Nesse sentido, tal conceito ainda estaria sendo construído ao longo do tempo, levando em conta que o virtual muda a todo instante.

Na visão de Hampson (1998), a biblioteca híbrida estaria voltada tanto para o desenvolvimento tecnológico quanto para o profissional, pois a implementação de novos meios de trabalho em uma instituição exige a capacitação de funcionários no uso das novas tecnologias. Dessa maneira, compreende-se que a biblioteca híbrida abrange os profissionais da informação e de bibliotecas, o conceito de bibliotecas virtuais, a convergência entre o analógico e o digital, o conceito de documento nas nuvens e o conceito de mídias eletrônicas, a fim de destacar o impacto das bibliotecas nas funções de funcionários desses locais**.**

Segundo Pinfield e McKenna (1998), a biblioteca híbrida é uma instituição que tenta implementar tecnologias digitais aos serviços diários de uma biblioteca. Logo, os autores trabalham com os conceitos de desenvolvimento tecnológico, bibliotecas eletrônicas, convergência de tecnologias e bibliotecas digitais. O artigo discorre sobre o "*The Builder Project*", ou "Projeto Construtor", a base da criação do gerenciamento das bibliotecas híbridas, iniciado por Pinfield, em 1998, na Universidade de Birmingham, Reino Unido. O conceito de bibliotecas híbridas, no decorrer do projeto, foi de que a hibridez se encontrava no espaço em que a biblioteca tradicional estava sendo executada paralelamente à eletrônica, e onde os serviços e os recursos de

cada uma se integravam.

O "*The Builder Project*" entende que a biblioteca híbrida faz parte de uma cultura organizacional em que participam pessoas internas à instituição (funcionários) e externas (usuários e entidades colaborativas).

> A mudança cultural é importante para a maioria dos grupos, se não todos, associados a bibliotecas híbridas. Em primeiro lugar, os profissionais da informação precisam desenvolver novas habilidades e novos conjuntos mentais no ambiente híbrido. Há uma necessidade particular de uma nova geração de profissionais de informações híbridas que possam operar entre a biblioteca tradicional e o serviço de computação (PINFIELD; MCKENNA, 1998, p. 307, tradução nossa).

Pinfield (1998) discute os desafios envolvidos na criação e no gerenciamento das bibliotecas híbridas, considerando até que ponto a biblioteca tradicional pode funcionar paralelamente à biblioteca eletrônica. Assim, a melhor alternativa estaria na integração desses dois mundos, sendo a hibridez uma ponte entre esses dois modos de gestão, a fim de permitir que os usuários se movam entre os recursos de informação impressos (analógicos) e eletrônicos, tanto local como remotamente.

Oppenheim e Smithson (1999) destacam que o termo biblioteca híbrida surgiu, no jargão dos profissionais da informação, por volta de 1996, por Sutton, em capítulo publicado no livro "*The roles of reference librarians, today and tomorrow*", Reino Unido, como um caminho que a biblioteca tradicional percorre até se tornar totalmente digital. Para os autores, as bibliotecas híbridas trabalham com o desenvolvimento tecnológico mostrando como as tecnologias podem ser implementadas no dia a dia das bibliotecas, do conceito de bibliotecas eletrônicas, da convergência de tecnologias e do conceito de bibliotecas digitais.

De acordo com Oppenheim e Smithson (1999), o desenvolvimento do conceito de biblioteca híbrida depende mais das mudanças sociais do que do desenvolvimento tecnológico, pois é necessário que as pessoas entendam a necessidade das tecnologias para sua implementação. Para eles, a biblioteca híbrida é um modelo útil de como todas as bibliotecas, futuramente, se transformarão para outros tipos de bibliotecas e serviços de informação.

Leggate (1999) conceitua biblioteca híbrida como uma instituição que oferece ao usuário acesso a recursos variados em formato de papel ou eletrônico, sob uma perspectiva do desenvolvimento tecnológico. Destaca que os elementos de bibliotecas que precisam estar também em meio eletrônico são: catálogos, controles e circulação

de material, bases de dados, periódicos, além dos serviços prestados pelos profissionais da informação, como o serviço de referência, por exemplo. Assim, comprova-se a necessidade de desenvolvimento de *software* específico para essas bibliotecas.

Dent (2000) afirma que as bibliotecas híbridas permeiam o uso de tecnologias, o desenvolvimento tecnológico, o desenvolvimento social dos usuários, o conceito de bibliotecas eletrônicas e o conceito de bibliotecas digitais. Descreve, ainda, o MALIBU como um dos projetos pioneiros de bibliotecas híbridas, desenvolvido em parceria com a Universidade de *Oxford*, a Universidade de *Southampton* e o *King's College*, em Londres.

O MALIBU investigou e testou como os recursos eletrônicos, que podem ser extraídos de recursos locais, nacionais ou internacionais, poderiam ser integrados com impressão e outros tipos de recursos dentro dos serviços prestados por bibliotecas tradicionais. O desenvolvimento contínuo de tais serviços exige mudanças na organização e na gestão dos serviços e sistemas de informação.

Segundo Guy (2000), as bibliotecas híbridas não somente trabalham o desenvolvimento tecnológico, mas também o desenvolvimento social na medida em que permeiam o uso de tecnologias em favor da informação. Para defender seu ponto de vista, o autor destaca que as principais funções das bibliotecas giram em torno da aquisição, retenção, preservação e fornecimento de acesso a materiais que, no contexto híbrido, estariam presentes em formatos impressos e eletrônicos.

Para Guy (2000, p. 46, tradução nossa), é importante considerar em uma biblioteca híbrida "o macroambiente, as formas de aquisição de material, as formas de acesso à informação, as formas de retenção do material e as formas de preservação da informação em âmbitos micro e macro". Nesse sentido, para se construir uma biblioteca híbrida e promover o desejo de cooperação entre bibliotecas, além do acesso transparente à informação em fontes remotas, é necessária uma seriação de construções de prédios de bibliotecas que comportem essa informação em suporte impresso ou digital, já que isso inclui o macroambiente desses locais: redes de relacionamento e servidores capazes de armazenar tais informações em conjunto com um *software* de acesso controlado (GUY, 2000). Daí a necessidade de colaboração entre instituições, contando que a obtenção de recursos e a capacitação de profissionais podem ser facilitadas quando trabalhadas em parceria. Desse modo, assuntos como bibliotecas tradicionais, mídias eletrônicas e bibliotecas digitais são

levantados.

Para Mark (2000), o conceito de bibliotecas híbridas está intimamente relacionado com o empréstimo entre bibliotecas e com o intercâmbio de dados entre elas, com vistas a um desenvolvimento tecnológico que promova o desenvolvimento social dos usuários (funcionários e comunidade macro). O autor discute as tecnologias de informação e as novas formas de tratamento da informação, tipos de materiais e formas de publicação trazidas por elas, proporcionando a realização de novas demandas informacionais e mudando o uso tradicional das bibliotecas.

Na maior parte das bibliotecas, não houve diminuição do uso do tradicional, elas tiveram que lidar com uma situação de hibridez em que os serviços tradicionais se combinam com as funções da biblioteca virtual. Mark (2000) questiona a monopolização de documentos por instituições específicas, destacando a sua fraca sobrevivência no futuro das bibliotecas eletrônicas.

Como dissertam Marcas *et al.* (2000), o conceito de bibliotecas híbridas permeia o desenvolvimento tecnológico e o desenvolvimento de *software*, uma vez que se relaciona com o implemento de tecnologias da informação em equipamentos sociais, com o conceito de bibliotecas eletrônicas e com o conceito de bibliotecas digitais. Segundo os autores, as bibliotecas híbridas integram diferentes recursos da biblioteca, como os OPACs, os bancos de dados *online* e os periódicos eletrônicos, em um sistema de intercâmbio de dados entre instituições.

Para os autores, ao invés de terminais e estações de trabalho separados, o acesso à biblioteca deve ser facilitado por meio de uma interface de internet que permite vincular os catálogos de diferentes bibliotecas. Daí entende-se a necessidade de construção de *software* específico para se trabalhar com a interoperabilidade de dados entre instituições.

De acordo com Murray (2000), as bibliotecas híbridas são, em primeira instância, instituições que voltam suas atividades para o desenvolvimento profissional dos funcionários, já que, com o advento das TIC, surgiram novas formas de gestão de bibliotecas e, consequentemente, o bibliotecário precisou aprender maneiras diferenciadas de tratamento e divulgação da informação, em bibliotecas tradicionais. O autor defende que, praticamente, toda a ação do profissional da informação, no século XXI, vai ao encontro das práticas das bibliotecas híbridas, ou seja, bibliotecas convencionais modificadas pela inclusão das bibliotecas virtuais, que exigem o treinamento apropriado para que os bibliotecários possam agir como intermediários

entre os usuários e as fontes de informação, assim como a necessidade de adotar proativamente novas tecnologias no uso dos conhecimentos e habilidades tradicionais.

Mlekus (2000) defende que o foco das bibliotecas híbridas é o desenvolvimento de coleções, contando que as novas demandas por recursos diferenciados dos usuários exigem a avaliação das coleções já existentes nas bibliotecas em um contexto de convergência de tecnologias. Para ela, em uma biblioteca híbrida, as coleções são compostas por recursos de informação impressos e eletrônicos, necessitando de uma avaliação dos recursos disponibilizados ao público, a fim de se alcançar uma qualidade no desenvolvimento de coleções e no desempenho dessas instituições.

Gambles (2000) conclui que o conceito de bibliotecas híbridas se refere ao desenvolvimento tecnológico na medida em que trata de assuntos como serviços de referência *online*, uso da internet para o oferecimento de produtos e serviços, intercâmbio de dados entre instituições, e uso de websites para concretizar a utilização de bibliotecas digitais por meio de portais com interface amigável para a pesquisa e acesso à informação. Infere-se, pois, a importância do desenvolvimento de *software* como meio de customização dessas interfaces de internet.

Sob a mesma perspectiva de Murray (2000), Gambles (2000) entende o desenvolvimento profissional e o desenvolvimento social dentro das bibliotecas híbridas, destacando modelos virtuais de bibliotecas descritos sob o ponto de vista dos usuários. No que se refere aos profissionais da informação, compreende-se a necessidade de seu treinamento, para que eles possam atingir os objetivos dessas bibliotecas.

Price (2000), voltando-se para os desenvolvimentos tecnológico, profissional e econômico, examina os novos conhecimentos, habilidades e estratégias de gestão necessários para o desenvolvimento de coleções em bibliotecas híbridas. O autor compreende que a aquisição de materiais digitais traz custos às bibliotecas, que devem ser levados em conta em relação aos tipos de fornecedores, *hardware* e *software*, destacando que o conceito de hibridez está presente nas maneiras de gerir essas novas formas de trabalho.

Segundo Price (2000), as bibliotecas híbridas trazem uma complexidade de funcionamento, em que as mudanças, muitas vezes, são difíceis e de alto custo, sendo preciso levar em conta a integração de recursos eletrônicos em um tráfego de

informações entre bancos de dados. Nesse contexto, os usuários exigem cada vez mais interfaces de bibliotecas que forneçam ambientes integrados disponíveis remotamente, enquanto tais instituições precisam continuar oferecendo serviços de forma remota e, para tanto, a padronização do uso de *software*, os mecanismos de autenticação da informação e os tipos de contatos de licença, que podem abreviar o ônus dessas bibliotecas.

Garrod (2001) sugere que o conceito de bibliotecas híbridas permeia o treinamento de usuários e de funcionários, fornecendo uma visão geral de habilidades relacionadas aos problemas de uso de tecnologias e acesso à informação. Dessa maneira, na interface das bibliotecas híbridas, é importante considerar as auditorias de habilidades e a necessidade de análise de papéis profissionais, primando pelo usuário final.

Trata-se, portanto, de uma mudança no comportamento de funcionários e de usuários para uma perspectiva de convergência de afazeres em favor dos serviços e produtos a serem oferecidos pela biblioteca. Para Garrod (2001), a biblioteca híbrida leva em conta a cultura organizacional e a gestão de informações compartilhadas entre diferentes instituições.

Pinfield e Dempsey (2001) partem da ideia de que o conceito de bibliotecas híbridas se relaciona ao desenvolvimento tecnológico, uma vez que entende que as suas palavras-chave são internet, websites, bibliotecas digitais, redes e portais de compartilhamento de dados. Eles discutem a relação entre as bibliotecas híbridas e a construção de redes de bibliotecas para o compartilhamento de informações, levando em conta os canais de comunicação utilizados por essas instituições.

Desse modo, o conceito de hibridez estaria presente nas formas pelas quais as informações são compartilhadas, sejam ela em meios analógicos ou digitais. O ideal seria o complemento de tecnologias impressas e eletrônicas, para que a comunicação ocorresse presencialmente ou remotamente, contudo, buscando o menor nível de ruídos possível.

Contribuindo para a complementação dos pensamentos de Pinfield (1998) na construção do "*The Builder Project*", Breaks (2001) destaca que as bibliotecas híbridas são instituições que trazem novas formas de trabalho e uso da informação em seus ambientes, ou seja, além das bibliotecas tradicionais, trabalham com as bibliotecas eletrônicas e com as bibliotecas digitais em um sistema híbrido de tratamento da informação. Em função disso, o conceito de bibliotecas híbridas estaria intimamente

ligado ao desenvolvimento tecnológico de recursos de informação, visando ao desenvolvimento social de comunidades.

Breaks (2001) investiga questões relacionadas com a integração das bibliotecas digitais às tradicionais, visando criar novos modelos de serviços aos quais os usuários podem criar e sustentar espaços de informação pessoais, como a história local da comunidade em questão, sob a perspectiva de um fórum de guarda e acesso a documentos históricos que relatem a história das comunidades de usuários da biblioteca. Assim, as bibliotecas poderiam gerenciar novas maneiras de trabalho como parte de seus serviços diários, uma visão muito decorrente dos países da Europa, mas que, no Brasil, ainda é dividida em órgãos específicos do governo para cuidar desses documentos – a ideia é a univocidade de acesso a diferentes tipos de documentos para tornar a biblioteca em um centro de informação.

Segundo Dent *et al.* (2001), as bibliotecas híbridas trabalham com o desenvolvimento tecnológico, mais especificamente com o desenvolvimento de *software*, porque possuem características do armazenamento e da recuperação de informações computadorizadas, além da engenharia da informação, para atuarem em bibliotecas eletrônicas e digitais. Sob esse ponto de vista, essas bibliotecas devem fornecer várias maneiras de acesso à informação por meio de diferentes suportes informacionais, buscando uma hibridez de tecnologias e de atuação profissional.

Brophy (2002) destaca que o conceito de bibliotecas híbridas se pauta no desenvolvimento social, envolvendo materiais impressos e eletrônicos, assim como as bibliotecas tradicionais e as digitais, a fim de criar sistemas híbridos e redes de compartilhamento de dados entre bibliotecas. O autor relaciona as bibliotecas híbridas com a aglomeração de recursos de diversas instituições em um mesmo ambiente, por meio da distribuição de informação, proporcionada por mecanismos de interoperabilidade de dados.

De acordo com Roberts (2002), o modelo de bibliotecas híbridas é o mais provável para atender aos requisitos de todas as partes interessadas de uma biblioteca, ou seja, de todas as pessoas que se relacionam com a instituição, abrangendo os níveis estratégico, tático e operacional. Sendo assim, torna-se necessário o debate sobre o acesso *versus* propriedade: esta mais presente no conceito das bibliotecas tradicionais, e o primeiro, no das bibliotecas digitais, buscando uma ponte entre os dois conceitos para se chegar à ideia de ambientes híbridos.

Consequentemente, as bibliotecas híbridas trabalhariam com o desenvolvimento tecnológico sob a ótica da acessibilidade e da privacidade. As formas de aquisição e acesso aos documentos passariam de uma perspectiva totalmente impressa (no caso das bibliotecas tradicionais) ou totalmente digital (nas bibliotecas digitais) para um cenário em que esses dois pontos de vista trabalhariam em conjunto.

Weston (2002) traz a convergência de tecnologias como principal objeto de estudo das bibliotecas híbridas, destacando o desenvolvimento tecnológico como forma de atuação entre catálogos *online*, bibliotecas digitais, interoperabilidade e desenvolvimento de produtos e serviços, visando futuras demandas de usuários, todos esses assuntos tratados pelo conceito de bibliotecas híbridas. O sentido do conceito de biblioteca híbrida, então, se referiria aos serviços integrados de informação, buscando a interoperabilidade de técnicas, semântica e recursos humanos, de forma multidisciplinar, em nível nacional e internacional.

Casserly (2002) vai ao encontro do pensamento de que as bibliotecas híbridas desenvolvem coleções sobre o prisma do desenvolvimento tecnológico, por trabalharem com coleções tradicionais e digitais, tratando o desenvolvimento profissional como necessário para a reflexão de princípios, valores e práticas institucionais a serem construídos nos ambientes de equipamentos sociais. Assim como Hampson (1998), Casserly (2002) entende que o conceito de hibridez ainda se encontra em construção, transformando-se de acordo com as mudanças advindas da sociedade.

Para Garcez e Rados (2002, p. 46), o conceito de bibliotecas híbridas extrapola limites da estratégia convencional, pois procura visualizar o futuro e criar "[...] mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas de seus usuários".

Sob a concepção de Guy (2003), o conceito de hibridez busca o que se denomina, aqui, de desenvolvimento sustentável das bibliotecas, por meio do desenvolvimento tecnológico, o que vai impactar no âmbito político das instituições, uma vez que se entende que os elementos-chave desses locais são os usuários, ou seja, indivíduos que trazem consigo contextos diferenciados e, portanto, valores e crenças a serem considerados quando na prestação de produtos e serviços pelas bibliotecas. Cabe, assim, distinguir o que seriam instituições e o que seriam organizações. Geralmente, a instituição possui fins apenas no mercado, enquanto a

organização leva em conta o caráter social de suas ações (CHIAVENATO, 1999). Nesse ângulo, as bibliotecas híbridas seriam organizações institucionalizadas na medida em que trabalham em resposta aos desafios sociais, e buscam não apenas o desenvolvimento de soluções a imprevistos diários, mas mudanças organizacionais para circunstâncias futuras, impactando em produtos e serviços inovativos às suas comunidades.

Kollöffel *et al.* (2003) trabalham o conceito de bibliotecas híbridas como um modelo de ambiente em transição, pois, à medida que progridem, alguns serviços, atividades e custos de bibliotecas diminuem, enquanto outros aumentam. Dessa maneira, os autores indicam que os participantes de bibliotecas precisam ter uma visão detalhada dos custos da biblioteca antes e depois de se tornarem híbridas, sob a circunstância de cooperação entre instituições.

Desse modo, o sentido do conceito de bibliotecas híbridas compreende o desenvolvimento tecnológico como parte do desenvolvimento financeiro. No processo de adequação entre os procedimentos de uma biblioteca tradicional e os de uma biblioteca digital, a hibridez se torna um elemento de transição entre os modos de gestão da informação.

Hamilton (2004) destaca que o conceito de bibliotecas híbridas trabalha com o desenvolvimento tecnológico quando lidando com ambientes digitais (as bibliotecas digitais), em busca do desenvolvimento social (satisfação dos usuários e das comunidades com quem a biblioteca trabalha), o que infere um possível desenvolvimento econômico da instituição (nos processos de trocas de produtos e serviços entre instituições pelo intercâmbio de dados). Em meio a esses tipos de desenvolvimento, discute-se o tema da sustentabilidade econômica, para o qual, antes mesmo de se adquirir novas tecnologias, é preciso que o bibliotecário e os demais profissionais da informação estejam preparados para trabalhar em rede, além de cultivarem contatos úteis para futuros patrocínios e mantimento dos objetivos finais da instituição.

Segundo Covi e Cragin (2004), as bibliotecas estão no meio de uma mudança em direção às coleções híbridas, nas quais o acesso à informação suporta uma natureza distribuída de aprendizagem, pois as possibilidades de pesquisa trazidas por essa hibridez podem informar bibliotecários e outros provedores de serviços de informação sobre práticas de trabalho em pesquisa, ensino e extensão. Para se evitar descontinuidades no desenvolvimento de coleções, uma vez que elas se formam por

informações advindas de diferentes locais, assim como por recursos impressos e eletrônicos, uma estruturação sistemática é necessária para a avaliação dos efeitos desses novos sistemas de gestão da informação, tais como recursos eletrônicos agrupados.

Ao trabalhar com o desenvolvimento de coleções e com o desenvolvimento tecnológico, as bibliotecas híbridas trazem novos modos de atuação, isto é, à medida que as bibliotecas mudam da propriedade da coleção para um modelo de acesso à informação, os sistemas de gerenciamento de materiais são cada vez mais importantes para o suporte dos serviços da biblioteca e das necessidades do usuário. O aumento da dependência de recursos eletrônicos exigirá que os desenvolvedores de sistemas e os tomadores de decisões de coleções tenham acesso aos dados sobre o que seus clientes estão fazendo com esses produtos, baseados em acesso, além de entenderem outras implicações posteriores (COVI; CRAGIN, 2004).

Para Pugh (2004), o conceito de bibliotecas híbridas relaciona-se com o desenvolvimento sustentável, pois é uma forma de gestão de equipamentos sociais que preza pelos profissionais da informação, antes mesmo de levarem em conta questões tecnológicas. Mais uma vez, tem-se a ideia de treinamento de funcionários no uso de novas tecnologias e sistemas de bibliotecas.

Keyser (2005) trabalha o desenvolvimento tecnológico nas bibliotecas híbridas sob a visão da confiabilidade das informações na internet, assim como das dificuldades de recuperação da informação em sistemas computacionais não sistematizados por *software* de bibliotecas. O autor acredita que as bibliotecas digitais não substituirão as bibliotecas tradicionais, mas as bibliotecas do futuro se caracterizarão por ser uma mistura de recursos informativos impressos e *online*.

Para Keyser (2005), as bibliotecas híbridas constituem-se como intermediárias entre as bibliotecas tradicionais e as digitais, transformando-se de acordo com as necessidades informacionais dos usuários. Portanto, trabalha-se com os conceitos de bibliotecas digitais, sistemas de recuperação da informação via internet e bibliotecas tradicionais.

Em 2005, Pugh amplia seus estudos sobre o conceito de bibliotecas híbridas e sua relação com o desenvolvimento sustentável, trazendo em pauta o papel dos bibliotecários híbridos enquanto gerentes na implementação da hibridez em bibliotecas. Assim, entende que as bibliotecas híbridas trabalham com o conceito de *design* organizacional, e suas estruturas organizacionais se complementam às formas

de comunicação, gestão da informação, desenvolvimento de competências, aprendizagem organizacional, desenvolvimento de equipes, liderança e mudanças de papeis entre a alta, a média e a gerência operacional.

Carr (2006) compreende que o conceito de bibliotecas híbridas trabalha com as bibliotecas digitais e os repositórios institucionais, sob uma abordagem centrada no usuário. Tendo em conta a complexidade das bibliotecas no contexto do estado "híbrido", conclui-se que o entendimento atual do que os usuários realmente necessitam ainda precisa de estudos mais sofisticados, o que implica em uma abordagem profissional especializada para o planejamento de serviços de biblioteca (CARR, 2006).

É essencial distinguir entre as diferentes necessidades de informação, levando em conta que cada usuário é um indivíduo e, portanto, carrega consigo diferentes vivências e contextos específicos. Para tanto, todos os esforços devem ser feitos para atender aos desejos expressos dos usuários, visando uma abordagem aberta e imparcial.

Orera-Orera (2007) defende que o conceito de bibliotecas deve ser constantemente revisado, já que, por se tratar de equipamentos sociais, acompanha o processo evolutivo das mudanças sociais. É nesse enfoque de transição que a autora disserta sobre o conceito de bibliotecas híbridas, ou seja, sistemas de bibliotecas baseados na globalização, no uso das TIC e na cooperação entre diferentes instituições, para melhor qualidade dos serviços prestados, isto é, trabalham-se os desenvolvimentos tecnológico, de *software* e social.

Segundo Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008), as bibliotecas híbridas são macroambientes baseados no uso das TIC, visando à promoção da acessibilidade documentária em rede e, portanto, indo ao encontro do desenvolvimento tecnológico. Para os autores, a hibridez em ambientes de bibliotecas faz com que o termo “biblioteca” deixe de designar, como antigamente, uma instituição encarregada de preservar os acervos, para conceituar um “[...] substantivo comum e próprio para todo e qualquer conjunto de acervos tangíveis ou virtuais” (MIRANDA; LEITE; SUAIDEN, 2007/2008, p. 18).

Pinto e Uribe Tirado (2012) afirmam que o conceito de bibliotecas híbridas permeia: o desenvolvimento tecnológico, ao apresentar uma reflexão crítica sobre a necessidade de atenderem aos requisitos tecnológicos no desenvolvimento de suas coleções e na prestação de serviços; o desenvolvimento social, ao entender que um

dos papéis das bibliotecas híbridas é desenvolver programas de alfabetização informacional capazes de integrar diferentes usuários e seus contextos; e o desenvolvimento cultural, porque leva em conta os valores e as crenças das pessoas que utilizam a biblioteca para o desenvolvimento de competências no uso da internet. Sendo assim, o sentido do conceito de bibliotecas híbridas perpassa pelos desafios de formação de indivíduos, além das necessidades tecnológicas decorrentes das demandas sociais.

Para Silva, Jorente e Caldas (2017, p. 278), nas bibliotecas híbridas existe "[...] uma maior dialogicidade dos produtos e serviços, uma vez que há uma convergência de mídias tecnológicas e de linguagens". Nesse contexto, os processos tradicionais desempenhados pela biblioteca passam a contar com diversos tipos e formatos de tecnologias informacionais, sendo esses uma complementação das mídias digitais às mídias tradicionais.

Silva e Caldas (2017, p. 7, tradução nossa) entendem que, além da convergência de tecnologias, a biblioteca híbrida deve "ser um espaço cultural que favoreça a promoção de diálogos, onde indivíduos e tecnologias interagem, a fim de que a informação preservada na biblioteca ganhe vida à medida que é útil aos usuários e, portanto, usada". O ambiente dessas bibliotecas é interativo e estimulante, passível de construir uma relação de multiculturalismo de dados, informação e conhecimento, estando o sentido da hibridez presente na promoção da informação.

Por fim, de acordo com Silva *et al.* (2018), além da combinação de recursos, as bibliotecas híbridas exigem uma cultura de acolhimento, inovação em *software* e treinamento de usuários. A ideia de bibliotecas híbridas "[...] parte de uma visão extensionista do conceito de bibliotecas, nas quais, por meio do conhecimento construído, exige-se o exercício da cidadania" (SILVA *et al.*, 2018, p. 406).

Nessa perspectiva, na medida em que esses ambientes requerem um ceticismo quando entendem que nem tudo o que está em um meio tradicional é necessariamente antiquado, e que nem tudo que está em meio digital é necessário, constata-se uma visão subjetiva em se tratando dos sujeitos que interagem com a instituição, a fim de entender suas motivações e necessidades informacionais. Ainda, segundo Silva *et al.* (2018), ao se trabalhar com as bibliotecas híbridas é preciso levar em conta sua arquitetura, serviços e produtos oferecidos, relações sociais, *design* da informação, convergência de linguagens, aprender a aprender ao longo da vida, melhoria futura, funcionários, usuários, coleção, *design* micro, *design* macro,

gerenciamento local da informação e gerenciamento da informação.

3.2 Ambiente e desenvolvimento no contexto da hibridez

Segundo Garcez e Rados (2002), os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas híbridas devem seguir uma perspectiva de flexibilidade, isto é, as bibliotecas precisam oferecê-los de acordo com as necessidades individuais ou grupais dos usuários: “quanto maior a habilidade de flexibilização, maior será a satisfação do cliente, uma vez que a biblioteca estará excedendo as suas expectativas” (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 46).

No ambiente das bibliotecas híbridas, o conhecimento dos usuários deve ser combinado com a flexibilidade operacional dos funcionários, com vistas a responder com agilidade às necessidades informacionais dos usuários. Nesse contexto, a convergência de tecnologias e de recursos humanos proposta por Silva e Caldas (2017) vem à tona, na medida em que agrega valor ao acesso à informação a usuários presenciais, *off* campus ou remotos.

Segundo Russell, Gardner e Miller (1999), os requisitos básicos de uma biblioteca híbrida são: 1) providência de serviços para descoberta, localização, requisição, envio/entrega e utilização dos recursos; 2) fornecimento de serviços consistentes, para recursos locais ou remotos, independentemente do tipo de suporte; 3) estrutura organizacional flexível, proporcionando o desenvolvimento de novos sistemas quando necessário; e 4) sistemas baseados em normas internacionais, propiciando o aumento do volume e o tráfego de recursos.

A natureza da coleção deve ser levada em conta, assim como o seu compartilhamento, suportes informacionais oferecidos, formas de aquisição e o acesso aberto a bases de dados. Para tanto, o gerenciamento da informação, ao trabalhar o comportamento informacional e com a competência em informação, também lida com estratégias de busca, que devem ser bem elaboradas tanto pelos funcionários como pelos usuários.

Como destaca Larsen (2004), a biblioteca híbrida é caracterizada por uma estreita interação entre serviços físicos e virtuais desenvolvidos no espaço da instituição, reportando ao acesso físico e virtual a catálogos de coleções, bem como a serviços que visem potencializar o acesso à informação. Esse cenário repercute na necessidade de novas competências dos bibliotecários. A autora destaca que, na

época, a Finlândia possuía uma estratégia coletiva aprovada para o desenvolvimento de bibliotecas híbridas, a denominada "*Library Strategy 2010: policy for access to knowledge and culture*", ou "Estratégia da Biblioteca 2010: política de acesso ao conhecimento e à cultura", publicada pelo Ministério da Educação da Finlândia, em 2002. Já no caso da Noruega, a estratégia baseia-se na integração de arquivos, museus e bibliotecas como uma ideia de biblioteca híbrida, além de ser uma estratégia de desenvolvimento governamental para bibliotecas públicas, acadêmicas, públicas e especializadas. A ideia foi formular uma estratégia geral para todos os tipos de biblioteca.

Em 2011, a IFLA publicou um documento denominado "*Success or failure of digital library services: a decade of Danish experiences*" ou "Sucesso ou fracasso dos serviços de bibliotecas digitais: uma década de experiências dinamarquesas", descrevendo o percurso do país, desde 1997, na criação de bibliotecas digitais nacionais, em conjunto com as bibliotecas físicas, como uma ideia de hibridez. Tal conceito de biblioteca híbrida foi a base estratégica para a informatização básica das bibliotecas da Dinamarca, trazendo os serviços *online* para a atuação dos bibliotecários.

Johannsen e Pors (2010), assim como Thorhauge (2000), inferem que a biblioteca híbrida combina os produtos e os serviços das bibliotecas tradicionais e seus recursos físicos com as bibliotecas digitais e virtuais. Os autores, juntamente com Gronbaek *et al*. (2006), trabalham o processo de hibridez para bibliotecas dinamarquesas destacando a Lei da Bibliotecas, de 2000, criada no país pela Agência Dinamarquesa de Bibliotecas e Mídia (*Danish Agency for Libraries and Media*), para delimitar a obrigatoriedade de as bibliotecas oferecerem recursos de dados eletrônicos e internet, além de livros impressos para os usuários.

Gronbaek *et al*. (2006) afirmam que as bibliotecas híbridas devem também trabalhar seu espaço físico, além do digital, de modo a mantê-lo inovador e propício ao compartilhamento de conhecimento.

Segundo Thorhauge (2000), para que um sistema de biblioteca híbrida funcione bem, são necessárias novas formas de atuação e de cooperação entre bibliotecas, incluindo novos serviços e funções profissionais. Para o autor, os sistemas de biblioteca híbrida seguem quatro estratégias: 1. elevação no uso das TIC e de serviços eletrônicos; 2. racionalização da estrutura dessas localidades em prol de possibilidades de cooperação entre bibliotecas; 3. capacitação de funcionários e de

usuários; e 4. desenvolvimento de novos produtos e serviços decorrentes das demandas da sociedade.

As bibliotecas híbridas trabalham com a gestão viva da informação, presente nas bibliotecas vivas, ou seja, em instituições nas quais, além da leitura, as pessoas trocam ideias, discutem temáticas, ouvem histórias, dentre outros. Trata-se de implantar uma concepção de trabalho na qual usuários sejam vistos como sujeitos ativos na construção do conhecimento (HARASAWA, 2004).

Na prestação de produtos e serviços, o maquinário das bibliotecas híbridas deve contar com diferentes recursos tecnológicos, dentre eles: computadores, rede sem fio de internet, terminais de autoatendimento, equipamentos especiais para pessoas com deficiência e aparelhos de acessibilidade, como máquinas que aumentem as letras dos livros para pessoas com baixa visão, por exemplo, a fim de disponibilizar diferentes tipos de mídias aos usuários. Nesse contexto, as bases de dados são ferramentas que podem ser acessadas tanto em formato impresso quanto digital, oferecendo acesso a resumos, textos completos, dentre uma variedade de itens, sejam eles artigos científicos ou não (SILVA, 2017).

A ideia básica é a de que os usuários saibam como utilizar a tecnologia para realizar as atividades propostas pelos profissionais da informação. Um exemplo a ser dado é o empréstimo e a devolução de recursos por meio de máquinas de auto empréstimo, para que os usuários tenham maior disponibilidade de horário para realizar o empréstimo ou a devolução de um item, sem precisar do auxílio de um profissional.

À título de exemplificação, a prestação de serviços pode oferecer serviços de impressão para usuários que necessitem da informação acessada em formato analógico (seja ela impressa e/ou digital), da fotocópia e da digitalização de documentos. A participação da comunidade de usuários no desenvolvimento de produtos e serviços da biblioteca pode ser observada quando a instituição possui formulários de pedidos de compra e de sugestões em relação aos serviços prestados. O aceite de doações de comunidades externas também é uma forma de fazer o usuário sentir-se parte do acervo da instituição.

A prestação de serviços em parceria com outras bibliotecas ou centros educacionais é um item sempre presente quando se fala em bibliotecas híbridas, colaborando com as ações culturais, educacionais e de acolhimento das comunidades de seu entorno. Almeida Júnior (2013) destaca algumas atividades que são

desenvolvidas pelas bibliotecas vivas, conceito presente no ambiente das bibliotecas híbridas, tanto em conjunto com outras instituições como individualmente: 1) hora do conto, 2) concursos e oficinas, 3) teatro, 4) shows, 5) sessões de cinema e televisão, 6) jogos educativos e/ou recreativos, 7) exposições, 8) museu de rua, 8) cursos, 9) jornais locais, gincanas culturais, 10) campeonatos e 11) eventos relacionados com um determinado acontecimento (eleições, por exemplo).

Silva (2017) refere-se a alguns dos serviços presentes nas bibliotecas híbridas: 1) auto empréstimo, 2) acessibilidade, 3) pesquisa a bancos de dados, 4) acesso à internet, 5) cursos, 6) oficinas, 7) treinamento de usuários, 8) treinamento de funcionários, 9) assistência social, 10) programas permanentes, 11) oficinas, e 12) eventos.

De acordo com Oberhofer (1983), produtos e serviços que visem ao acesso à informação aos usuários devem ser avaliados em termos de custos, que possuem duas dimensões: 1) em termos de gasto, referindo-se ao tempo gasto pelo usuário na busca, identificação e localização da informação; e 2) em termos de atraso experimentado, isto é, o tempo de espera quanto à informação solicitada. Dessa maneira, não é suficiente que a biblioteca satisfaça somente a demanda dos usuários, mas que essa demanda seja satisfeita em tempo útil para que não haja o desinteresse dos indivíduos no uso da informação e/ou da instituição.

Garcez e Rados (2002) citam as vantagens dos serviços e produtos prestados pelas bibliotecas híbridas: 1) acesso fácil e rápido à informação; 2) disponibilização da informação via internet; 3) maior autonomia do usuário; 4) possibilidade de cobertura internacional, nacional, regional e local; 5) parceria com outros centros educativos, como arquivos e museus para a disponibilização do acervo; 6) trabalho voltado aos diferentes perfis de usuários e na adequação de seus produtos às necessidades e expectativas deles; 7) flexibilização de operações; e 8) prestação de serviços em tempo hábil.

Em se tratando do conceito de bibliotecas híbridas, três elementos devem ser considerados: ambiente complexo, ambientes micro e macro e tecnologia, que serão discutidos nas seções seguintes.

3.2.1 O contexto do ambiente em bibliotecas híbridas

De acordo com o Dicionário Michaelis da Língua Portuguesa *Online* (2020), a

palavra infraestrutura refere-se à “[...] base necessária e indispensável para uma edificação se erguer e se manter erguida” (s. n.). No âmbito da política urbana, trata-se de um “[...] conjunto de serviços de base indispensáveis em uma cidade ou sociedade, tais como o abastecimento e a distribuição de água, gás e energia elétrica, rede telefônica, serviços básicos de saneamento, de transporte público, etc.” (MICHAELIS, 2020, s. n.). Do ponto de vista filosófico, para o Marxismo, a infraestrutura refere-se ao “conjunto das relações produtivas e econômicas que norteiam as ideologias e fundamentam a organização política, cultural e jurídica de uma sociedade” (MICHAELIS, 2020, s. n.). Portanto, a palavra macroambiente designa os suportes nos quais se baseiam o funcionamento de uma estrutura, ou seja, são elementos essenciais constitutivos de um conceito e que estimulam o desenvolvimento de uma organização, neste caso, as bibliotecas híbridas.

Segundo Curtis e Dorner (2005), nas bibliotecas híbridas existe o que se pode chamar de pesquisa federada, ou seja, interfaces comuns de pesquisa, que contêm, em um mesmo local, coleções de recursos eletrônicos e impressos. É comum que essas localidades façam uso da lógica booleana, bem como de normas técnicas, como o Protocolo Z39.50, que tem a finalidade de permitir a comunicação (interoperabilidade de dados) entre sistemas de computadores, com o menor número de erros possível.

Conforme Zai III (2014), nas bibliotecas híbridas, há materiais disponíveis em vários formatos, com serviços oferecidos face a face e eletronicamente, por meio de um amplo acordo de normas e de uma estrutura organizacional social. Do mesmo modo, para Medina (2005), o macroambiente das bibliotecas híbridas é composto de informações disponíveis em recursos eletrônicos, de informações virtuais advindas da digitalização das coleções das bibliotecas tradicionais, e de informações disponibilizadas na internet. Para tanto, essas instituições utilizam a catalogação legível por computador, ou *Machine Readable Cataloging* (MARC), para o registro dos documentos de suas coleções.

Johnson (2015) designa a hibridez em bibliotecas como uma parceria entre bibliotecas, em que bibliotecas especializadas e universitárias compartilham do mesmo prédio e desenvolvem atividades em conjunto para satisfazer às necessidades informacionais dos usuários. O macroambiente da biblioteca híbrida deve manter coleções específicas e gerais em suas coleções. No caso da organização apresentada em seu estudo, trata-se de uma biblioteca jurídica acoplada a uma universidade.

Assim, os serviços da biblioteca jurídica são oferecidos ao público durante o tempo em que a biblioteca da universidade estiver aberta aos usuários, sendo que o acesso ao prédio não é restrito. Serviços de impressão, cópia e digitalização estão à disposição, no andar principal da biblioteca. Os serviços de referência são disponibilizados em horários específicos de atendimento. Bibliotecários de referência também podem ser contatados por telefone e e-mail. Além disso, a biblioteca oferece um terminal de acesso público que se conecta à universidade.

Para além da convergência de tecnologias, os ambientes híbridos são socioculturais, na medida em que desenvolvem suas atividades com base nos interesses dos usuários (SUBRAMANIA *et al*., 2012).

Ao tratarem do contexto da hibridez em bibliotecas escolares, Subramania *et al*. (2012) afirmam que o bibliotecário deve ser especialista em informação, isto é, ser parceiro instrucional dos usuários, conectando-os às atividades da biblioteca e às disciplinas da escola. O diferencial da hibridez, nesse contexto, está nas diferentes formas de mídia, infundidas com a ciência, que a biblioteca disponibiliza aos alunos. A biblioteca escolar híbrida deve trabalhar para que os usuários desenvolvam diferentes mecanismos de aprendizagem, como é o caso dos debates em comunidades *online*, tornando-os criadores de mídia, ou seja, garantindo o acesso a sites onde possam desenvolver a escrita, explorar seus interesses, criar vídeos, cultivar personagens virtuais e compartilhar conhecimento com outras pessoas.

Winkworth (1999) destaca que o macroambiente das bibliotecas híbridas deve contar com serviços combinados de bibliotecas tradicionais e eletrônicas, estas personalizadas para cada usuário e apoiadas por recursos eletrônicos e impressos. A ideia é atender às necessidades informacionais das comunidades onde quer que elas estejam (presencialmente ou não). No meio *online*, deve haver links que se conectem a fontes de informação de auxílio à pesquisa. Isso ocorre por meio do uso de normas técnicas, como o protocolo Z39.50, assim como pelo trabalho colaborativo entre bibliotecas.

Na mesma linha de pensamento, Sullivan, Sclippa e Riley (2016) destacam que um dos serviços a serem oferecidos pela biblioteca universitária híbrida é o bibliotecário pessoal, isto é, há de se ter um profissional bibliotecário disponível, durante o horário de funcionamento da instituição, para atender às especificidades e às necessidades informacionais de cada aluno da universidade. Para tanto, serviços de capacitação são feitos, pois, além da formação geral em Biblioteconomia, o

bibliotecário precisa atender às demandas especializadas de diferentes cursos. Deve, ainda, haver a convergência de tecnologias e o desenvolvimento de programas de interação social, como hora da história, noite de jogos, aulas de informática e clubes de tricô, por exemplo.

Para Suseela (2016), o macroambiente das bibliotecas híbridas abarca coleções impressas e eletrônicas, com serviços baseados em ambos os tipos, como a possibilidade de comércio digital. Os serviços são centrados no usuário, que guiam a automatização e a integração das operações da biblioteca, bem como a informatização dos registros bibliográficos, a aquisição de recursos eletrônicos, o desenvolvimento de bibliotecas digitais e de repositórios institucionais. Os catálogos *online* são utilizados para que os usuários possam acessar recursos textuais a partir dos hiperlinks disponibilizados nas entradas bibliográficas, solicitar ou reservar itens a serem emprestados, assim como renovar e recomentar recursos. Também há possibilidade de auto *check-in* e *check-out* de materiais em circulação e de compensação de cobranças vencidas, além pagamento *online*.

Fowke (2019) argumenta que a hibridez pode ser observada quando o macroambiente da biblioteca trabalha com um aspecto intergovernamental, isto é, bibliotecas que combinam características de instituições públicas e de associações privadas. Os benefícios materiais dessa combinação são os bens e os serviços tangíveis oferecidos ao público local. Há, assim, de se seguir uma política distributiva de bibliotecas, em consonância com o Governo Federal, facilitando atividades cooperativas, por meio da adoção de tecnologias como internet, mídia social e recursos impressos.

Como afirmam Elm e Trump (2001), as bibliotecas híbridas integram coleções impressas, juntamente com recursos eletrônicos, incluindo sistemas de *hardware*, *software* e inovações tecnológicas. Padrões para acesso contínuo à informação digital são trabalhados em conjunto com a legislação de direitos autorais e a propriedade intelectual, a fim de se obter um gerenciamento flexível, no qual a biblioteca oferece serviços centrados no usuário. Trata-se da colaboração interdisciplinar entre acadêmicos, especialistas em informação (bibliotecários) e tecnólogos da informação, em um mesmo ambiente, por meio de equipes multi-qualificadas. Um macroambiente híbrido propõe que os serviços da biblioteca sejam desenvolvidos por meio da tecnologia da informação a fim de facilitar a interação humana com sistemas digitais e, assim, garantir, de maneira mais intuitiva, a acessibilidade virtual e a interface.

Segundo Uutoni, Yule e Nengomasha (2011), a coleção das bibliotecas híbridas é composta por materiais em mais de um formato, isto é, por recursos impressos, multimidiáticos, eletrônicos e audiovisuais. Para o acesso a estas ferramentas, as instituições trabalham tanto com OPACs como com catálogos manuais, oferecendo, aos usuários, computadores conectados à internet. Ademais, é preciso ofertar programas de educação ao usuário, para que ele possa utilizar plenamente os serviços prestados pela biblioteca. Nesse quesito, iniciativas de governança eletrônica são bem-vindas, sendo que a biblioteca pode oferecer, além da sua coleção, acesso a políticas, publicações, vagas governamentais e a outras informações relevantes.

De acordo com Pinfield *et al.* (1998), as bibliotecas híbridas contam com fontes de informação eletrônicas e em papel, trabalhando com o *design* de interface do usuário, com a interconectividade de bancos de dados, com a digitalização de recursos, com parcerias entre instituições e organizações e com o treinamento e desenvolvimento de equipes para alcançar uma combinação adequada de habilidades profissionais para o trabalho da instituição. O suporte e a instrução para os usuários são feitos com foco em atividades na *web*. Assim, são utilizados protocolos padrão, como o Z39.50 e interfaces de programação de aplicativos (APIs).

Para Pearce e Berko (2004), além dos recursos impressos, um dos requisitos para que as bibliotecas sejam constituídas híbridas é que elas atuem com repositórios de metadados e com sistemas de pesquisa *online*, utilizando o protocolo Z39.50 para armazenar recursos digitais e, posteriormente, constituir um sistema integrado de gestão de bibliotecas. A biblioteca deve fornecer acesso aos recursos eletrônicos da própria instituição, de outras organizações (bibliotecas estaduais, universitárias, públicas, etc.) e a recursos vinculados a endereços da *web*. Logo, o macroambiente híbrido deve ser capaz de combinar a digitalização de novas aquisições com a digitalização sob demanda, refletindo as prioridades do usuário por meio de uma arquitetura de *software* moderna e flexível. Há, portanto, de se trabalhar com sistemas de gerenciamento de ativos digitais, como fontes de descrição de recursos de acesso público; com Identificadores Persistentes (PIs); com *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR), ou Requisitos Funcionais para Registro Bibliográficos; com esquemas de metadados para descrever itens da coleção digital - por exemplo, o Dublin Core; e com catalogação legível por computador, como o MARC.

Abdelrahman (2011) destaca a biblioteca universitária híbrida como uma instituição que dá suporte ao ensino a distância, abrangendo recursos convencionais

(impressos) eletrônicos e digitais, além de serviços de internet. Logo, seu catálogo deve ser do tipo OPAC, com resumos e links para periódicos internacionais. A biblioteca híbrida deve oferecer material didático *online* aos alunos das instituições nas quais estão inseridos a partir do trabalho com docentes, a fim de garantir o fornecimento de material didático em formato eletrônico.

Nas instituições híbridas deve ocorrer a prestação de serviços de referência e o encaminhamento de informações via e-mail ou *chat*, bem como o estabelecimento de empréstimos entre bibliotecas e a entrega eletrônica de documentos aos usuários. Para Abdelrahman (2011), principalmente no primeiro ano do ensino à distância, a biblioteca híbrida deve realizar sessões de instruções para o seu uso, desenvolvendo programas de alfabetização informacional. Os discentes dos programas de ensino à distância têm permissão para usar, de forma presencial, os recursos e os serviços da biblioteca de suas respectivas instituições, mas também podem pedir emprestado o que precisam de maneira *online*, conforme os regulamentos da biblioteca, por meio do acesso a materiais eletrônicos relevantes via *web*.

Young (2013) acredita que o macroambiente da biblioteca híbrida integra sistemas tradicionais e eletrônicos em seus serviços de catalogação, circulação e aquisição de materiais. Dessa maneira, trabalha-se com catálogos de acesso público *online* e com plataformas híbridas de automação de bibliotecas, como o *Sierra Innovative Interfaces*, o *Alma*, da empresa *Ex Libris*, o *Intota*, da *Serials Solutions*, o *Worldshare Management Services* (WMS), da *Online Computer Library Center* (OCLC) e o *Open Skies*, da VTLS. Softwares livres de código aberto também podem ser utilizados, como é o caso do *Koha* e do *Evergreen*, a fim de desenvolver plataformas colaborativas de serviços de biblioteca.

Imo e Igbo (2019) dissertam que, para ser híbrida, uma biblioteca deve fornecer serviços de catalogação e indexação tanto de forma tradicional como em meio eletrônico, com ênfase na atuação automatizada e nos FRBR. Para tanto, motores de busca e navegação na internet são fatores-chave, bem como o *design* de *hardware* e de *software*, a editoração eletrônica, o arquivamento eletrônico e o gerenciamento multimídia. Trata-se de focar no diagnóstico e na personalização da produção da informação, além da alfabetização informacional e da educação do usuário para a adaptação ao ambiente eletrônico. Nesse sentido, é necessário manter um programa de educação continuada para profissionais de bibliotecas, a fim de que eles desenvolvam as habilidades necessárias para atuar nesses ambientes.

Para Goldberg (1993), a coleção de uma biblioteca híbrida deve se expandir para além do ambiente da instituição em si, incluindo centros de pesquisa e diferentes pontos de acesso a materiais circulantes e não circulantes. Bilandzic e Johnson (2013) argumentam que o macroambiente de uma biblioteca híbrida deve combinar oportunidades sociais, espaciais e digitais, de modo a facilitar a interação social e a aprendizagem no espaço da biblioteca.

Elementos de *gamificação* complementam os espaços digital e físico das bibliotecas. Citem-se alguns exemplos de elementos de *design* de interiores que auxiliam essas instituições a desenvolverem suas atividades sociais: áreas de estar, sofás, salas de reuniões, quadros brancos, projetores, consoles de vídeo, cafés e lanchonetes. Uma arquitetura aberta (com nenhuma parede ou apenas vidro entre as obras) facilita descobertas interdisciplinares. Móveis reconfiguráveis e conectividade contínua, por meio de WiFi gratuito, permitem diferentes modos de interação e de aprendizagem, como o estudo individual e o trabalho em grupo. Logo, um macroambiente híbrido conta com pontos de energia e acesso WiFi abrangentes para *laptops*, *tablets* e *smartphones* (BILANDZIC; JOHNSON, 2013).

Segundo Kempf (2013), a biblioteca híbrida hospeda em seu acervo recursos impressos e digitais, com base nas necessidades concretas dos usuários. A coleção da biblioteca deve estar vinculada a um consórcio, incluindo recursos licenciados, bem como aqueles disponíveis gratuitamente na internet, os chamados recursos de informação de acesso aberto.

Stan e Stan (2011) afirmam que o macroambiente das bibliotecas híbridas deve expandir os produtos das bibliotecas tradicionais, criando repositórios temáticos, institucionais e comerciais. O *DSpace* é um pacote de *software* de repositório de código aberto muito utilizado por essas instituições.

MLS Hsiung (2008) observa que as bibliotecas híbridas acoplam recursos impressos e digitais, trabalhando em sistemas integrados de bibliotecas. Desse modo, pautam-se em programas de reconhecimento de metadados, como o MARC para a descrição de recursos, o OPAC para o acesso à informação e o protocolo Z39.50 para a interoperabilidade de dados.

Como destaca Silva (2017), ao se falar do ambiente complexo das bibliotecas híbridas, têm-se os seus designs micro e macro. Já na estrutura física, destacam-se o mobiliário, a arquitetura, a sinalização e a localização da biblioteca, além da acessibilidade advinda de rampas, elevadores, espaços entre corredores e ambientes

especiais (confortáveis, estimulantes, de socialização ou individuais).

O *design* diferenciado das bibliotecas híbridas está no fato de elas convergirem o novo com o velho, o concreto com o abstrato, a cidade com o campo, com vistas a trazer um ambiente agradável e aconchegante aos usuários da instituição, para que se sintam bem no local e passem a frequentá-lo. Um exemplo a ser identificado é o uso sustentável da luz solar, para dar um ar mais natural ao ambiente, além de gerar economia para a instituição. Uma outra exemplificação são as bibliotecas-parque, que disponibilizam parques para a promoção de atividades de desconcentração e de estudo, e possuem convênio com hospitais e escolas.

No *design* micro, trabalham-se as possibilidades de inclusão social, microambiente, espaços especiais e acessibilidade ao público. É o *layout* do *design* micro que promove a acessibilidade e instiga o seu uso, uma vez que possui setores diferentes, cada um com seu perfil, interligados por meio de diferentes departamentos que mesclam o lazer com o estudo.

A arquitetura micro das bibliotecas híbridas conta com espaços amplos e retos, sem ou com poucas elevações que impeçam a caminhada de idosos ou de deficientes físicos, com andares e repartições, com estantes entornadas que acompanham a arquitetura da instituição. O mobiliário é diferenciado, colorido e aconchegante. A sinalização conta com placas que explicam cada setor da biblioteca, referenciando locais de silêncio e locais de bate-papo, e piso tátil para demarcação de segurança.

No *design* macro, é enfatizada a arquitetura do local em relação aos seus parceiros e comunidade. Geralmente, a projeção da arquitetura macro da biblioteca híbrida instiga uma visão futurística. Seus arredores fornecem o contraste entre o velho e o novo e/ou entre a natureza e a tecnologia.

Por meio de sua estrutura física, as bibliotecas híbridas incluem 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 seu contexto institucional e pessoal. Portanto, trata-se do uso independente, crítico e produtivo da informação.

Em relação à estrutura e ambientação, a hibridez ocorre por meio de: (1) práticas internacionais; (2) sintonia com as ações governamentais; (3) espaços arrojados, possuindo projeto inovador de inclusão social por meio da leitura (a estrutura dessas instituições foi planejada para oferecer conforto, autonomia e

atenção aos frequentadores, que são os elementos centrais da biblioteca); (4) revitalização dos prédios; (5) informações disponíveis em variados tipos de suporte e mídias; (6) ambientação, que oferece ao público um espaço acolhedor e aconchegante, como convite para a leitura; 7) sociedade, que pode contribuir na escolha de itens a serem adquiridos para o acervo; e (8) acervos, atualizados frequentemente. Dessa maneira, a estrutura física e organizacional das bibliotecas híbridas 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 de inclusão digital e organizar planilhas que discutam acerca da sinalização, disposição de mobiliários, bem como da existência de itens que se adequem aos objetivos da instituição.

O ambiente de uma biblioteca perante as novas estruturas organizacionais constrói-se a partir do desenvolvimento de uma informação coletiva, ou seja, de um ambiente colaborativo no qual, ao mesmo tempo em que uma informação é apropriada, se gera um novo conhecimento. Logo, tem-se uma construção coletiva do conhecimento, que carrega em si paradigmas das tecnologias da informação (SILVA, 2017).

O conceito de estruturas organizacionais envolve um conjunto de expectativas sobre a pessoa que ocupa determinada posição social e designa, portanto, sua maneira de agir em determinada situação, na qual outras pessoas ou objetos podem também estar envolvidos. Dessa forma, tanto os indivíduos como a instituição estão incluídos nesse cenário, de maneira que a dicotomia entre a pessoa e seu cargo na instituição, bem como seus componentes psicológicos e sociológicos são reconhecidos (MINTZBERG,1973).

Segundo Castells (2004), o paradigma das tecnologias da informação passou por mudanças, chegando ao que o autor chama de “Novo Paradigma”, em que a convergência tecnológica se refere a uma interdependência de técnicas, contextos e métodos, as tecnologias de transmissão e conexão do conhecimento diversificam-se e interligam-se ao mesmo tempo.

Para o autor, o primeiro aspecto do novo paradigma é a informação como matéria-prima, contando que as tecnologias passaram a agir nos processos de uso da informação. Desse modo, a informação não somente influi no uso das tecnologias, como pode ser observado no paradigma anterior. A segunda característica refere-se à influência dos meios tecnológicos na existência individual e coletiva de uma

sociedade, pois, a partir do momento em que a informação é vista como matéria-prima, as novas tecnologias penetram no cotidiano social. O terceiro ponto enfatiza os sistemas de informação em redes de tecnologias da informação, nas quais a flexibilidade e a complexidade interagem ao mesmo tempo. Em quarto lugar, essas redes são reestruturadas pela flexibilidade dos sistemas. Nada é estável, mas pode ser reconfigurado. Como quinta e última característica, está a especificidade das tecnologias convergentes em sistemas integrados, na qual tecnologias antigas e atuais convergem entre si, já que uma não pode ser imaginada sem a outra. Assim, a estrutura organizacional das bibliotecas, sob o ponto de vista dos ambientes híbridos, insere, além da pesquisa, conservação, tratamento documental e administração, a esfera pública, de modo a difundir a informação por meio de atividades sociais.

Meyer (1986) destaca as estruturas organizacionais como processos sociais, ou seja, como uma estratificação de uma sociedade globalizada, na qual a socialização, a ciência, a religião, as leis e a educação permeiam as instituições. Desse modo, as novas estruturas sociais propõem as chamadas “Instituições Sociais”, nas quais não só as máquinas e a alta gerência são importantes, mas os funcionários também são vistos sob o ponto de vista humanizado da execução de tarefas.

O estudo dos paradigmas das tecnologias em informação e comunicação possibilita ao bibliotecário entrelaçar as necessidades dos indivíduos com seu auxílio profissional. Consequentemente, é essencial que eles estudem tais fenômenos, pois é por meio deles que suas relações profissionais com as bibliotecas e os indivíduos se transformam.

Estruturas organizacionais híbridas podem contribuir, desse modo, para um desenvolvimento mais conciso dos serviços realizados, de forma que as necessidades informacionais dos indivíduos possam ser mais bem trabalhadas. “Neste contexto, o profissional da informação deve ter um desempenho superior e está dependendo de um aprendizado de qualidade. Dentre os novos contextos de informação o que se apresenta promissor é o da inovação”. (OLIVEIRA; ARAÚJO, 2002, p. 45).

Ao tratar da relação entre ambientes colaborativos *versus* flexibilidade, Chartier (1999) traça um paralelo que chega ao paradigma atual, no qual a relação da sociedade para com os documentos remete à descentralização do conhecimento. Nessa perspectiva, o papel do bibliotecário perante os novos paradigmas sociais, tecnológicos, econômicos e contextuais integra a visão de um profissional flexível, que muda seu comportamento de acordo com as demandas coletivas e individuais da

sociedade.

A inovação nas estruturas organizacionais, então, é definida a partir de mudanças significativas na estrutura e métodos gerenciais da instituição, nos quais os pesquisadores são estudados como parte da análise organizacional (DAMANPOUR, 1991). Logo, não só as tecnologias, mas as informações pressupõem mudanças, pois a biblioteca se torna um sistema de redes em que a convergência de tecnologias e linguagens se faz presente.

3.2.2 Tecnologia

Entende-se que a biblioteca híbrida tem um impacto direto na gestão das comunidades, proporcionando a construção da cidadania, tanto para a ordem social quanto para a cultura, tecnologia e economia. É nesse contexto que se compreende a convergência de tecnologias como parte integrante da terminologia de bibliotecas híbridas em seu macroambiente, juntamente com a ideia de ambientes vivos, ou seja, as bibliotecas híbridas seriam uma junção entre a concepção da convergência de tecnologias analógicas e digitais com a prestação de produtos e serviços com foco nas necessidades e desejos informacionais dos usuários.

Sendo assim, 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, sendo designada para agregar diferentes tecnologias e fontes de informação. 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.

A Declaração de Lyon (*INTERNATIONA*L..., 2014) destaca que as TIC potencializam a divulgação das informações geridas nas instituições: “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. 73).

A biblioteca híbrida conecta-se com o mundo por meio das tecnologias, que são ferramentas estratégicas presentes em meio analógico ou digital. Estas são auxilares do desenvolvimento de produtos e serviços, com foco no amplo acesso à informação, voltados para atividades que possam integrar o indivíduo, a comunidade e o conhecimento. Logo, 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 (SILVA, 2017).

Surgem, nesse cenário, diferentes tipos sociais na medida em que o indivíduo e as tecnologias caminham em conjunto com as transições sociais e tecnológicas, portanto, as bibliotecas híbridas permitem maior proximidade entre a população e as tecnologias. Dessa maneira, possuir o melhor dos equipamentos tecnológicos não é o bastante, sendo necessárias novas habilidades de gerenciamento da informação, alcançadas por meio do estudo do comportamento informacional.

Pode-se dizer que as bibliotecas híbridas propiciam o uso inteligente da informação na medida em que propiciam o acesso à informação e o pensar sobre a informação acessada. Esse acesso é realizado por meio das TIC em consonância com a comunidade local. No contexto dessas instituições, percebe-se a presença simultânea de diversos suportes de informação.

Para Silva (2017), as tecnologias presentes nas bibliotecas híbridas complementam-se a todo instante, de acordo as necessidades informacionais dos usuários, tais como: 1) coleções especiais, 2) coleções não especiais, 3) itens digitais, 4) itens impressos, 6) bases de dados, 7) *software* inovativo e 8) *software* de acessibilidade, que, quando esmiuçados, trazem uma ampla gama de tecnologias presentes nessas instituições. Assim, os modos de tratamento e obtenção de informação e tecnologias, em acervos híbridos, devem acompanhar as mudanças que a sociedade impõe, o que remodela o papel do bibliotecário e dos usuários, denominados, aqui, bibliotecários e usuários híbridos.

3.2.2.1 O indivíduo no contexto da hibridez

Embora escassa a bibliografia sobre o indivíduo nas bibliotecas híbridas, notadamente, tais instituições refletem sobre o processo de inclusão de comunidades em seu ambiente. No que tange aos usuários, verifica-se que pensadores tendem a trabalhar o comportamento informacional desses sujeitos para justificar as distintas estratégias e ferramentas de processamento, armazenamento e disseminação da informação utilizadas por essas instituições.

Para melhor esclarecimento, Silva *et al.* (2018) abordam que, ao se trabalhar com a constituição da terminologia das bibliotecas híbridas, construída por um grupo

amplo e heterogêneo de pessoas que constituem a memória e a identidade social, entende-se a

> [...] 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 comportarem em grupos sociais com características diferentes (identidade), formando ideias e agindo sobre elas (ideologia) (SILVA *et al.*, 2018, p. 399).

Os produtos e serviços oferecidos por uma biblioteca híbrida devem ser integrados, proporcionando flexibilidade para que eles possam agregar valor aos indivíduos. Portanto, devem ser adaptados à diversidade de usuários e às suas localidades, já que cada pessoa ou grupos de pessoas têm diferentes necessidades informacionais. Nessa perspectiva, é preciso um diagnóstico do comportamento informacional de usuários e funcionários para que eles se tornem competentes no uso da informação.

Wilson (1981) definiu o termo comportamento informacional como a maneira pela qual o indivíduo busca, usa e compartilha informação quando percebe sua necessidade de informação. Em sua concepção, o papel dos profissionais da informação é realizar um estudo sobre as formas de uso e de compartilhamento da informação dos usuários e, então, torná-los competentes no uso dessa informação, ou seja, indivíduos que sabem como e porquê estão trabalhando com uma informação, e não com outra, assim como com as diferentes tecnologias disponíveis nas bibliotecas.

Ao mesmo tempo, para que os profissionais da informação estejam aptos a estudar o comportamento informacional dos usuários, é preciso, anteriormente, que haja um estudo do seu comportamento informacional, para que seja possível trabalhar competências e habilidades necessárias ao desenvolvimento desse serviço. Trata-se de uma espiral, em que o comportamento informacional sempre é estudado para o desenvolvimento de competências, sejam elas designadas a usuários ou a funcionários.

Gasque e Costa (2010) defendem que o comportamento informacional é entendido como um processo natural das pessoas enquanto aprendizes da vida, demandando compreensão por parte dos profissionais da informação. Em bibliotecas híbridas, a compreensão gira em torno dos elementos-chave destacados por Silva (2017): 1) melhoria futura na competência de funcionários, 2) autonomia de usuários,

3) abrangência de coleção, 4) designs micro e macro com estrutura de ambientes vivos e 5) gerenciamento da informação.

Como afirma Silva (2017), as bibliotecas híbridas trabalham com os funcionários por meio de: 1) workshops para identificar e trabalhar suas dúvidas, 2) análises das barreiras no desenvolvimento de suas habilidades, 3) identificação das necessidades de aprendizagem, 4) avaliação do potencial desses indivíduos, 5) desenvolvimento pessoal e treinamento, 6) desenvolvimento de carreira, 7) educação continuada e 8) trabalho voluntário. Já os usuários são enfatizados por meio 1) da aprendizagem à distância, 2) das necessidades de mudanças nas bibliotecas, 3) do treinamento de usuários, 4) do estudo de usuários, 6) da aprendizagem ao longo da vida, 7) da cidadania digital e 8) do envolvimento das comunidades de usuários nas atividades desenvolvidas pelas bibliotecas.

No que se refere aos funcionários, é importante destacar o treinamento, o desenvolvimento de carreiras e a educação ao longo da vida, características trabalhadas pela Competência em Informação (CoInfo). Como explica Lloyd (2017), a CoInfo visa capacitar os indivíduos para que eles compreendam o uso das fontes de informação e desenvolvam pensamento crítico em relação à informação contatada. Para Gomes e Dumond (2016), a CoInfo estimula a busca, o acesso, o uso e a comunicação da informação de modo ético, a fim de que o conhecimento seja fundado individualmente ou em grupo.

Conforme o Quadro 1, observa-se que as tecnologias presentes nas bibliotecas híbridas perpassam por todos os níveis de desenvolvimento de competências, permeando os diferentes itens de melhoria contínua presentes nessas bibliotecas. 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 funcionários e usuários no uso dessas tecnologias.

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 das instituições.
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 os usuários 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: Silva (2017, p. 46).

O estudo do comportamento informacional e da CoInfo não são distintos, uma vez que, para que o indivíduo se torne competente em informação, é preciso que, anteriormente, haja o estudo do seu comportamento em relação ao uso, procura e compartilhamento da informação. Nesse cenário, o estudo do comportamento informacional é papel dos profissionais da informação, assim como do desenvolvimento da CoInfo, que se aplica tanto para usuários como para funcionários.

No que diz respeito aos usuários, é necessário que a biblioteca realize treinamentos e ofereça serviços e produtos que envolvam a comunidade como um todo, em conjunto com a educação ao longo da vida. Para evitar a desinformação, os profissionais das bibliotecas híbridas devem ser capacitados a capacitarem seus usuários para que eles acessem e usem a informação de maneira útil. Nesse sentido, são trabalhadas capacidades para que eles se reconheçam perante o contexto social e o ambiente tecnológico da instituição.

Ao flexibilizarem os processos de atuação, as bibliotecas híbridas ampliam as comunidades de usuários, necessitando, assim, de operações diferenciadas para cada tipo de usuário. Trata-se de uma adaptação de estratégias para ir ao encontro

das necessidades informacionais desses usuários, que se complementam a todo momento no contexto das TIC. O foco está no acesso à informação diante da complexidade dos novos usuários (SILVA, 2017).

Garcez e Rados (2002) destacam três tipos de usuários no cenário das bibliotecas híbridas: 1) usuário presencial, 2) usuário *off* campus e 3) usuário remoto. O usuário presencial é aquele que está próximo, geograficamente, à sede da biblioteca, podendo ou não ser intermediado pelos bibliotecários na busca da informação. O acesso à informação inicia-se por meio de uma pergunta de referência, na qual o profissional a analisa e orienta o usuário no proceder e na utilização de fontes, recursos e canais de informação. O usuário *off* campus está distante, geograficamente, das bibliotecas, mas inserido nas atividades da instituição. Suas atividades de busca e recuperação da informação podem ou não ser intermediadas pelos profissionais da informação, uma vez que ocorrem via internet, correio eletrônico, telefone, fax ou por meio de bibliotecas consorciadas.

A busca da informação ocorre por meio de bases de dados, fontes micro e/ou catálogos eletrônicos, recursos remotos da Web e canais da informação disponibilizados no site dessas bibliotecas. O usuário, então, escolhe o local de busca e obtém a informação quando ela está disponibilizada, ou, caso contrário, a solicita. O usuário remoto realiza contato com a biblioteca virtualmente, por meio de correio eletrônico, telefone ou fax, sempre por intermédio do profissional da informação. O acesso à informação inicia-se com uma pergunta ao bibliotecário, por meio de fontes de informação disponíveis no site da biblioteca e/ou outro recurso remoto, passando pela consulta à base de dados e, posteriormente, ao acesso à informação, que pode ser direto (quando a informação é disponibilizada pela biblioteca) ou indireto (quando a informação precisa ser solicitada).

Nessa perspectiva, torna-se evidente o papel do bibliotecário ao atuar em bibliotecas híbridas. De acordo com Villa Barajas e Alfonso Sánchez (2005),

> O valor óbvio do bibliotecário ou analista de informação é calculado através de sua contribuição para a produtividade, que é caracterizada pelas respostas positivas dos usuários. A informação tornou-se um suporte tático e estratégico em todos os setores da produção e, como bem de consumo, representa um valor em crescimento contínuo, em relação à satisfação das necessidades de informação em termos de pontualidade e adaptação. (VILLA BARAJAS; ALFONSO SÁNCHEZ, 2005, s. n., tradução nossa).

Sendo assim, entende-se que a profissão bibliotecária sofreu profundas transformações por causa da incorporação de novas tecnologias em bibliotecas e unidades de informação. No contexto das bibliotecas híbridas, o bibliotecário passa a se caracterizar como agente de mudança na disseminação da inovação tecnológica.

4 TIPOLOGIAS DE BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DA HIBRIDEZ

Este capítulo voltou-se a uma abordagem prática das tipologias de bibliotecas em que a hibridez está sendo trabalhada nos dias atuais, bem como o modo como o híbrido está sendo aplicado nessas instituições. Para tanto, demonstrou-se um panorama de bibliotecas dos Estados do Missouri e Kansas, Estados Unidos da América, uma vez que o país considera que todas as suas bibliotecas são híbridas.

Tratou-se do relato de uma pesquisa de campo realizada pela autora em bibliotecas especializadas, públicas, universitárias e *makerspace*[2]. Aqui, elas são denominadas, respectivamente, de Be, Bp, Bu e M, inserindo-se a numeração correspondente à visitação, isto é, Bp1 a Bp8, Bu1 a Bu3, Be1 e M1.

4.1 Bp1

A Bp1 surgiu como um plano de expansão da biblioteca central do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Memphis*. A ideia era construir uma biblioteca ainda maior, visando uma "biblioteca do amanhã", que pudesse não somente atender às necessidades imediatas da comunidade, mas também se adaptar às mudanças futuras. A biblioteca é famosa pelo seu laboratório de tecnologia social (*makerspace*), que busca preparar adolescentes de 13 a 18 anos para o desenvolvimento de atividades características do século 21, com foco na criatividade, produção e pesquisa.

No que se refere à acessibilidade, a biblioteca contém escadas rolantes e elevadores em todos os pisos, piso tátil na entrada, *scanners* ampliadores de letras, teclados com letras maiores e *mouses* táteis para pessoas com baixa visão. Os espaços da Bp1 são amplos, possibilitando a locomoção de cadeirantes, indivíduos obesos, carrinhos de livros, dentre outros.

A *gamificação* é uma constante no *makerspace* da instituição, caracterizado como um laboratório de jogos, que tem o intuito de promover o *design*, a programação

[2] "[...] faça-você-mesmo é a expressão-chave desse movimento, em que empresários, estudantes e interessados encontram oportunidades de fazer o que querem e determinar os próprios caminhos criativos. "Fazedores" tiram proveito da disponibilidade das novas tecnologias e ferramentas artesanais tradicionais, melhoram a comunicação entre os membros da comunidade, e criam novos caminhos de mercado (economias de compartilhamento, comércio eletrônico, *crowdsourcing*)." (GASQUE, 2016, p. 17, grifo nosso).

e a robótica.

No tocante ao número de computadores de acesso aos usuários, há uma separação de computadores voltados apenas à consulta do acervo e aqueles de uso aberto aos usuários. Há uma seção com máquinas de autodevolução de materiais.

Acerca da sinalização, podem-se destacar os mapas com a distribuição dos espaços da biblioteca, maquinários e assuntos principais das coleções, juntamente com as suas subáreas.

Sobre os maquinários de auxílio ao acesso informacional, existem *scanners* de rolo (com projetor), impressoras (com *scanner*) e leitores de microfilme em cada piso da biblioteca.

A Bp1 possui áreas de descanso em cada um dos seus pisos. As áreas são compostas por *puffs*, sofás, paredes customizadas e coloridas, televisão, mesas e *folders* da instituição ou de organizações parceiras. Também há um Café e sala de jogos no primeiro andar.

Quanto aos mobiliários e à sua adequação aos tipos de atendimento ao público, observou-se que existem mesas de estudo espalhadas por toda a biblioteca. Embora, atualmente, a catalogação seja feita de modo automático, eles ainda mantêm o antigo acervo de fichas catalográficas impressas. As salas de estudo, de conferência e o estúdio de gravação de músicas e filmes são acústicos.

A Bp1 conta com áreas específicas para públicos diferenciados, isto é, sala especial para conferências, estúdio para gravação de músicas e filmes, salas de estudo acústicas e o *makerspace*, que possui sala de pintura, costura e marcenaria, bem como um local de trabalho com inteligência artificial, *design* e jogos de *videogame*.

Destaca-se que a Bp1 está localizada no centro da cidade de *Memphis*, perto de escolas, bancos e centros comerciais, portanto, o acesso à população é facilitado por compor um grande prédio (característica das bibliotecas de grandes cidades), com arquitetura e *design* modernos, com estacionamento gratuito.

É uma biblioteca climatizada. A instituição tem 13 bibliotecários, além de voluntários, técnicos, especialistas da área do *design*, dentre outros, logo, um número mais do que suficiente de funcionários para auxiliar os usuários.

Em referência aos tipos de acervo, a Bp1 contém acervos infantil, infantojuvenil, de jornais, revistas, periódicos, humanidades (nesse acervo, em especial, há uma coleção de línguas estrangeiras), negócios/ciências, história e coleções especiais.

Com exceção das coleções especiais, todos os outros materiais estão dispostos em acervos abertos, em recursos impressos, eletrônicos e digitais.

No acervo especializado, encontram-se seis coleções: 1. Índice Bibliográfico do Tennesse; 2. não ficcção popular afro-americana; 3. genealogia; 4. não ficção impressa; 5. estação de música dos compositores de *Memphis*; e 6. documentos do Condado de *Memphis* e *Shelby*.

Há um setor de referência em cada piso da Bp1, assim como espaços para exposições. Estas se modificam de acordo com as novas aquisições da biblioteca e/ou datas comemorativas. À título de exemplificação, quando visitada, a instituição estava promovendo uma exposição sobre o Dia das Mulheres.

A Bp1 foi construída com portas e janelas de vidro, para uso da luz solar, demonstrando preocupação com a sustentabilidade. Um ponto a se destacar é que a biblioteca possui uma livraria no piso inferior.

A biblioteca infantil é um espaço lúdico. Além de livros, CDs, DVDs e *audiobooks*, as crianças têm acesso a uma grande diversidade de brinquedos educativos.

Por fim, a Bp1 distribui *folders* impressos que remetem às programações da biblioteca, à história da instituição, aos avisos e propagandas de organizações parceiras. Destaca-se que há um grande número de imigrantes latinos na cidade, logo, muitos desses *folders* são oferecidos em inglês e em espanhol. Para demonstrar, a pesquisadora teve acesso a *folders* com assuntos relacionados à saúde física e mental, órgãos de proteção às mulheres, imigrantes e crianças, formulários para solicitação de emprego ao governo, explicação das obras de artes dispostas na biblioteca e jornais, em espanhol e em inglês.

4.2 Bu1

A Bu1 encontra-se localizada em uma avenida central da cidade, próxima de grandes centros comerciais, o que a caracteriza por ser de fácil acesso. Destaca-se por ser um centro de referência na região centro-sul.

No que se refere à acessibilidade, a biblioteca tem mesas de estudo adaptadas para cadeirantes em cada piso, além de um Laboratório de Tecnologia Assistiva, que contém *scanners* ampliadores de letras, teclados com letras maiores e telas de computador com luzes e tamanhos adequados para usuários com baixa visão. Para

mais, os espaços entre as estantes são amplos, possibilitando a locomoção de pessoas portadoras de deficiência e/ou comorbidades.

A Bu1 não trabalha com a *gamificação* institucionalizada, ou seja, pode vir a usar jogos em atividades isoladas, mas esses não são programas oficiais da biblioteca. No que concerne aos computadores voltados aos usuários, há um número relativamente alto deles disponíveis em cada piso, em conjunto com tecnologias de auto devolução de materiais.

Quanto à sinalização, há um mapa central na entrada que demonstra os setores na biblioteca e, em cada piso, mapas com a divisão dos assuntos das coleções do setor. Ressalta-se a sinalização de assuntos, por temática, nas estantes, e as placas para demarcar espaços para cadeirantes.

Sobre os maquinários de auxílio ao acesso informacional, todos os andares contam com impressoras multifuncionais, assim como impressoras comuns. A Bu1 possui áreas de descanso em todos os pisos, com sofás espalhados pelos espaços da biblioteca e exposições de itens de informação ou do trabalho dos alunos da universidade.

A biblioteca conta com um estúdio acústico para a produção de áudio e um estúdio para a gravação de aulas, conferências, apresentação de trabalhos, dentre outros, bem como com pelo menos dez salas de estudo em grupo e individual em cada andar, além de mesas de estudo espalhadas.

A Bu1 é climatizada e possui 16 bibliotecários. Dispõe de coleções especiais, publicações governamentais sobre a cidade de *Memphis*, acervo juvenil, de referência e acerca das temáticas Ciências da Saúde, Culinária, Direito e Música. Parte desses materiais está impressa e outra em mídias eletrônicas e digitais.

O seu acervo é aberto, e apenas a coleção especial tem restrição de uso. A biblioteca é toda de vidro, em prol de aproveitar a luz solar e contribuir para com a sustentabilidade.

A Bu1 distribui *folders* impressos para informar a comunidade de usuários sobre as atividades que estão sendo desenvolvidas na e pela biblioteca, tal qual pela universidade em seus variados campi.

4.3 Bp2

A instituição trabalha com imigrantes, encaminhando-os para órgãos da cidade

que os auxiliem no encontro de moradias, naturalização, aprendizagem da língua inglesa, obtenção de recursos legais, enfim, em atividades que contribuam para com a sua adaptação no país. Para tanto, a Bp2 se pauta na colaboração entre instituições.

É possível perceber que os elementos de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade, equipe multidisciplinar e relação público/privado estão sendo abarcados nas atividades desenvolvidas pela Bp2. Portanto, há participação ativa da instituição nos desenvolvimentos social, humano e econômico.

No item acessibilidade, a biblioteca conta com elevadores e um acervo de audiolivros. Não foram percebidas máquinas de acessibilidade no local.

A instituição é climatizada e, em relação ao número de computadores voltados aos usuários, em cada piso há computadores direcionados ao catálogo e de acesso aberto. A Bp2 também conta com máquinas de auto devolução em cada andar.

Na Biblioteca Infantil existem computadores para as crianças usarem. Eles possuem *mouses* e teclados coloridos, em prol de incentivar o lúdico. O tamanho dos equipamentos e mesas são adequados para atender o público infantil.

Há placas visíveis de sinalização demarcando os espaços da biblioteca, bem como a localização dos assuntos nas estantes. Os ambientes na Bp2 são amplos, possibilitando a movimentação de pessoas com dificuldades de locomoção. Essa perspectiva vai ao encontro da característica de hibridez *design*/arquitetura.

Sobre os maquinários de auxílio ao acesso informacional, a Bp2 dispõe de impressoras multifuncionais *tablets* e *videogames*, evidenciando a convergência de tecnologias.

No tocante às áreas de descanso, elas estão espalhadas por todos os espaços da Bp2. Existem poltronas, *puffs*, mesas com cadeiras coloridas, Sala de Jogos e brinquedoteca, o que contribui para com o elemento de hibridez *design*/arquitetura.

Em relação à adequação do mobiliário aos tipos de atendimento ao público, há mesas de estudo ao longo de toda a extensão da biblioteca.

Na Bp2 existem áreas específicas para públicos diferenciados, como auditórios, Sala do Clube de Leitura, cafeteria, Espaço Adolescente (ambiente com *videogames* e computadores, paredes coloridas e cadeiras despojadas, em paralelo a livros impressos, CDs e DVDs), *Makerspace* de Experiência Criativa (acústico e equipado com computadores e *softwares* de música profissionais), biblioteca infantil, salas de estudo acústicas, sala de treinamento e espaço para contação de histórias.

A Bp2 está localizada no centro de *St. Louis*, perto de comércios e

estacionamentos, caracterizando-se por ser de fácil acesso. Seu corpo de funcionários contém nove bibliotecários, que se dividem entre os diferentes setores e acervos da biblioteca.

Quanto aos acervos, a Bp2 trabalha com ficção; revistas populares e jornais; infantil; infantojuvenil; Ciência, Tecnologia, Patentes e Marcas Comerciais; Ciências Sociais; História e Linguagens; Artes; Esportes, Literatura e Biografias; e Genealogia. O acervo é aberto e seus itens estão divididos entre CDs, DVDs, audiolivros, livros impressos e digitais, assim como revistas impressas e digitais.

A Bp2 também tem acervos especializados, referentes à arquitetura da biblioteca, história da instituição, fotografias e arquivos históricos da cidade, bem como livros raros e manuscritos. Esses são fechados ao público, em prol de preservar a memória dos documentos.

Um ponto a ser ressaltado é que, juntamente com a catalogação automatizada, a Bp2 realiza a catalogação física de todos recursos informacionais da biblioteca, mesmos os adquiridos recentemente, destacando a convergência de tecnologias. Ademais, a biblioteca promove exposições temáticas em datas comemorativas, além de representar a história de *St. Louis*.

No que se refere ao acervo eletrônico, a Bp2 possui uma biblioteca digital disponível em seu *website*. Nela, há bases de dados e materiais digitalizados.

A Bp2 distribui *folders* em diferentes línguas, buscando englobar as nacionalidades das comunidades de imigrantes detectadas pela equipe da instituição (elemento de hibridez estudo de usuários). Foram observados *folders* nas línguas inglesa, espanhola e árabe, relativos à estrutura e à história da biblioteca, estilo de vida saudável, horários de ônibus na cidade, instruções para a busca de livros nas estantes, palestras programadas para o mês, informações sobre o acesso à biblioteca digital, ficha de inscrição para novos usuários, programação das férias, trabalhos de artistas da cidade, endereço das diferentes bibliotecas da rede de bibliotecas públicas de *St. Louis*, incentivo aos usuários a se tornarem membros da Bp2 (a darem auxílio financeiro à instituição, buscando auxiliá-la em suas atividades) e indicação de empresas que promovem empreendedores, tal como horário e serviços prestados pela Bp2.

4.4 Bp3

Encontra-se localizada em um bairro afastado do centro da cidade, dentro de um parque, beirando a rodovia, o que dificulta o seu acesso. No entanto, o há muitas linhas de ônibus para a região.

Além disso, há um ponto de ônibus na frente da Bp3. Para os moradores dos arredores da instituição o acesso à Bp3 é facilitado, já que há uma entrada da biblioteca voltada para o bairro.

No que tange à acessibilidade, a biblioteca conta com audiolivros; livros com letras grandes e DVDs com legendas de áudio para pessoas com baixa, ou nenhuma, visão; estacionamento acessível para cegos, indivíduos com baixa visão e pessoas com dificuldades de locomoção; rampas na entrada; portas elétricas; corredores e rotas acessíveis dentro do edifício; estações de trabalho ajustáveis, a fim de atender tanto ao funcionário quanto ao usuário com deficiência locomotora; banheiros e bebedouros acessíveis; balcões de atendimento baixos, pensando-se nos cadeirantes, por exemplo; serviço de entrega de materiais; e serviço gratuito de biblioteca para pessoas que não podem ir presencialmente ao local, devido a uma deficiência física (acervos *online* de ficção e não ficção, revistas e atendimento de profissionais da informação). Percebe-se, nesse sentido, que o elemento de hibridez estudo de usuários se destaca na instituição e que o *design*/arquitetura é mobilizado no sentido da acessibilidade.

A Bp3 não trabalha com a *gamificação*. Disponibiliza computadores de acesso aberto para os usuários e para pesquisa no catálogo. Para mais, conta com computadores no acervo infantil, adaptados para as crianças (com teclados e *mouses* coloridos, restritos às atividades e jogos oferecidos pela biblioteca).

São disponibilizadas aos usuários máquinas de auto devolução, impressoras multifuncionais, *tablets* para as crianças jogarem e acessarem o *YouTube Kids*; e *tablets* para idosos. Com relação aos *tablets* para os idosos, a Bp3 assinou um contrato com uma empresa especializada, de modo a comprar um maquinário adaptado a essa população. Destacam-se, aqui, as características de hibridez convergência de tecnologias e competência em informação.

O acervo da Bp3 é aberto, dos tipos infantil, infantojuvenil, educação básica, negócios, ficção, não-ficção, revistas, jornais, CDs e DVDs, disponíveis em formato impresso e *online*. Sobre a oferta de acervos especializados, a biblioteca conta com

uma coleção de exemplares únicos, ou com poucas impressões, de livros.

O trabalho com o público infantil e infantojuvenil é intenso, na medida em que nos arredores da Bp3 existem várias escolas que se utilizam dos serviços da instituição. No *site* da biblioteca é possível acessar guias que auxiliam os alunos no desenvolvimento de suas tarefas de casa. Bolsas de leitura contendo brinquedos, livros, CDs e DVDs são passíveis de serem emprestadas.

Ainda, para o público infantil e adolescentes, a Bp3 desenvolve eventos virtuais, com apresentações de dança, arte, filmes, Clube do Lego, clubes de leitura, discussões científicas, dentre outros. Tendo em vista esse cenário, enfatiza-se os elementos de hibridez estudo de usuários, convergência de tecnologias e competência em informação.

A sinalização da Bp3 é intuitiva, delineando os espaços da biblioteca e chamando a atenção dos usuários pelo uso de multicores. Ressalta-se que a biblioteca foi construída em um espaço amplo e reto, em um só andar, sendo possível, ao entrar no local, visualizar todo o seu ambiente.

No que concerne à sinalização do acervo infantil, este encontra-se separado em ordem alfabética nas estantes, com desenhos que representam as letras apresentadas. Por exemplo, na letra F existe o desenho de um sapo, *frog* em inglês. Para mais da sinalização dos acervos adultos, há um telão central na instituição, no qual passam as atividades que ocorrerão na semana, ou no mês, bem como as novas aquisições da biblioteca.

A Bp3 possui salas de estudo, espaços lúdicos, salas para estudo silencioso e uma sala de estudo em grupo. Embora climatizados, nenhum ambiente da biblioteca é acústico. Além disso, o prédio conta com janelas de vidro que possibilitam a entrada da luz solar no seu interior, o que contribui para a com a sustentabilidade.

No que diz respeito às áreas de descanso, há poltronas espalhadas por todo o ambiente interno da Bp3, Espaço do Café, mesas e cadeiras externas ao prédio para leitura e descanso, com vista para o parque, assim como *puffs* e poltronas coloridas na área infantil.

É possível, no *site* da Bp3, contactar bibliotecários de referência, equipes de treinamento e genealogistas, marcando reuniões *online* ou presenciais. Tal cenário recai sobre os elementos de hibridez equipe multidisciplinar e maiores possibilidades de acesso à informação.

A biblioteca oferece exposições temáticas, de acordo com os eventos sociais.

Em relação aos cuidados com a saúde, a instituição estava disponibilizando autoexames de COVID e máscaras para a população. Destaca-se a distribuição de *folders* referentes aos serviços prestados pela biblioteca, e de instituições parceiras, para os usuários estadunidenses, imigrantes e refugiados, nas línguas inglesa, espanhola, árabe e chinesa.

4.5 M1

O M1 é o laboratório prático de uma disciplina e elenca os elementos de hibridez promoção de maiores possibilidades de acesso à informação, estudo de usuários, equipe multidisciplinar, competência em informação e treinamento de equipes. O objetivo é oferecer experiências práticas com impressão 3D, digitalização, usinagem CNC[3] e cultura do espaço *maker*.

Destaca-se que as modelagens precedem avatares e a sua manipulação, logo, a *gamificação*. Nesse sentido, ressalta-se o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Possui computadores disponíveis em sistemas operacional *Mac* e *Windows*. Logo, notam-se as características de hibridez estudo de usuários e convergência de tecnologias.

O espaço é amplo, climatizado e conta com mesas para se realizar reuniões em grupo, bem como mesas individuais com computadores. Observam-se, assim, as características de hibridez interatividade entre os usuários e *design*/arquitetura.

Acerca dos maquinários de auxílio ao acesso informacional, o M1 conta com duas impressoras Afinia H800, uma impressora 3D *Dremel Idea Builder*, uma usinagem CNC *Carbide Nomad* 883 e uma tela de televisão ligada a um computador, de modo a executar os programas de modelagem. Enfatiza-se, mais uma vez, o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Sobre as áreas específicas para públicos diferenciados, o *makerspace* tem dois

---

[3] "A usinagem CNC é uma tecnologia comum de fabricação subtrativa. Ao contrário da impressão 3D, o processo normalmente começa com um bloco sólido de material (em branco) e remove o material para obter a forma final necessária, usando uma variedade de ferramentas rotativas ou cortantes. O CNC é um dos métodos mais populares de fabricação para pequenos trabalhos únicos e produção de médio a alto volume." (ENGIPRINTERS, 2020). Oferece repetibilidade, alta precisão e uma ampla gama de materiais e acabamentos de superfície. A impressão 3D cria peças adicionando um material por camada.

estúdios de gravação, em formato de cabines, acessíveis para uso. Eles são acústicos e dispõem de microfones, fones de ouvido e monitores de áudio. Evidencia-se a característica de hibridez convergência de tecnologias.

4.6 Bp4

A abordagem da instituição se pauta na confiança e na parceria com a comunidade, promovendo a criatividade, o acesso aberto e equitativo à informação e a conectividade entre as pessoas (elemento de hibridez interatividade entre os usuários).

Trata-se de um ambiente totalmente climatizado, próximo ao centro da cidade e da Universidade do Missouri. Conta com um estacionamento gratuito de alta dimensão, o que contribui para com a facilidade de acesso ao prédio. Portanto, corrobora com a característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação.

A Bp4 preza por ser uma organização acessível a todo e qualquer cidadão. Em relação à mobilidade, fornece edifício e banheiros acessíveis a cadeiras de rodas; elevadores e portas elétricas; corredores largos, inclusive entre as estantes; empréstimo de cadeiras de roda e de andadores para serem usados em seu ambiente; entrega a domicílio; cestas para carregar os materiais dentro da biblioteca; e serviço *fast*, isto é, o usuário com algum tipo de deficiência liga para a Bp4 informando os itens que deseja emprestar, ao passo em que os funcionários os separam e os entregam ao cidadão na porta da biblioteca.

Para a assistência auditiva, a Bp4 permite que os usuários solicitem intérpretes de línguas de sinais (equipe multidisciplinar), bem como acessem filmes e programas de televisão com legendas ocultas, além de utilizarem tecnologia de amplificação sonora. Já para a assistência visual, há recursos como audiolivros, *playaways*[4], livros eletrônicos com possibilidade de ajuste da cor de fundo, *website* institucional responsivo, lupa de vídeo, biblioteca *braille* e *softwares* de *zoom* de texto (convergência de tecnologias).

A biblioteca possui serviço de assistência individual e em grupo no uso de computadores e tecnologias digitais. Nessa perspectiva, é possível destacar os

[4] Reprodutor de audiolivros em MP3.

elementos de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade e competência em informação.

O acervo é aberto, exceto a coleção especializada de Genealogia. Contém as seguintes tipologias: revistas, jornais, memória histórica, música, suspense, não ficção, referência, romance, ficção científica, língua espanhola, infantil, gravação de vídeo, história ocidental, rochas e minérios (neste último, há uma coleção das pedras, e não apenas de livros), livros de bordo e gibis. Os formatos apresentados são recursos impressos, audiolivros, CDs, DVDs, eletrônicos e digitais. Ressalta-se, nesse quesito, a multidisciplinaridade proposta pela hibridez.

No que diz respeito ao número de computadores de acesso a usuários, existem computadores de uso individual e de utilidade compartilhada nas áreas adulta e infantil, além de máquinas de auto devolução de materiais. Há impressoras multifuncionais e fones de ouvido relativos ao item maquinários de acesso ao uso informacional.

Os usuários da Bp4 desfrutam de um estúdio de gravação, que contém microfones, telões, computadores e *softwares* de gravação de áudio. Para mais, há a chamada Cápsula de Contação de Histórias, uma sala lúdica, com computadores, telas e mesas para o desenvolvimento de atividades com crianças; uma biblioteca infantil colorida, com jogos educativos e móveis planejados; sala de fantoches e fantasias; área de auxílio a imigrantes e refugiados; área de passaportes; salas de conferência; e salas de estudo.

As salas de estudo, de reuniões e a Cápsula de Contações de História são acústicas. No que tange às áreas de descanso, a Bp4 abrange poltronas espalhadas pela instituição, área externa com bancos e mesas ao ar livre, e espaço de brincadeiras, na biblioteca infantil.

Destaca-se que o prédio da Bp4 utiliza a luz solar como maneira de contribuir para com a sustentabilidade. Enfatizam-se, assim, as características de hibridez estudo de usuários, convergência de tecnologias, *design*/arquitetura e maiores possibilidades de acesso à informação.

Todos os espaços e setores da Bp4 são sinalizados, informando o atendimento realizado no local, os seus horários de funcionamento e os contatos dos responsáveis pelos setores. Para mais, a sinalização foca os acervos e a delimitação dos andares e das atividades realizadas neles. Na biblioteca infantil a sinalização é lúdica, em prol de chamar a atenção dos usuários.

Quanto aos mobiliários, há mesas de estudo compartilhado e individuais, além de móveis diferenciados (estantes em formato de poltrona localizadas na área de descanso interna para adultos, na quais são colocados livros). A Bp4 investe em obras artísticas.

A biblioteca tem número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários, pois, além de alocar um bibliotecário para ser responsável por cada setor, faz parcerias com outras organizações da cidade – característica de hibridez relação público/privado.

Considerando as maiores possibilidades de acesso à informação, a Bp4 tem dois ônibus, um voltado para o público infantil e outro para os adultos, que vão até os bairros mais afastados da cidade levando itens de informação até esses indivíduos e desenvolvendo programas culturais com eles. Outrossim, empresta bolsas de leitura para crianças (contendo livros, CDs, DVs e jogos) e bolsas com livros para o clube de leitura, cujos encontros ocorrem mensalmente.

Embora atualmente realizando a catalogação de maneira automatizada, mantém, para fins históricos, o seu acervo de fichas catalográficas impressas.

Nesse meio de convergência de tecnologias, a Bp4 atua com quatro aplicativos móveis. O DBLR está disponível para Android e iOS, e serve para os usuários acessarem o catálogo em meio remoto. O *Freegal*, que roda em sistemas Android e iOS, é um aplicativo com mais de 15 milhões de músicas, no qual é possível baixar cinco músicas na semana. O *Hoopla*, acessível para Android, iOS e *Amazon Fire*, é uma plataforma para audiolivros. O *Kanopy*, para Android, iOS, *Amazon Fire* e Roku, possui mais de 30.000 filmes e vídeos a serem assistidos pelos usuários. Por fim, o *Libby* (*OverDrive*), para Android e iOS, trabalha com livros eletrônicos, audiolivros e revistas digitais.

Buscando informatizar os usuários em seus diferentes âmbitos, a Bp4 distribui, gratuitamente, o jornal da cidade, além de *folders* sobre os serviços da biblioteca, prevenção de abusos contra mulheres e crianças e regulamentações da cidade e do Estado.

4.7 Bu2

A Bu2 foi nomeada em 1972 para um dos ex-presidentes da universidade e se caracteriza por ser uma biblioteca federal depositária (nacional) para os documentos

do Estado. É uma biblioteca totalmente climatizada, próxima a grandes centros comerciais, localizando-se perto de uma das bibliotecas públicas da cidade. Se caracteriza por ser de fácil acesso, uma vez que está no bojo da universidade, um lugar em que todos os indivíduos que vão até o campus passam (elementos de hibridez *design*/arquitetura e maiores possibilidades de acesso à informação).

O seu acervo é aberto, exceto para as coleções especiais. Desfruta de jornais, revistas, livros, obras de referência, DVDs, microfichas e história em quadrinhos, disponíveis em plataformas analógica e eletrônica sobre os assuntos juvenil, Engenharia, Geologia, Ciências da Saúde, Jornalismo, Matemática e Medicina Veterinária, de acordo com os cursos oferecidos na instituição (característica de hibridez estudo de usuários). No que tange às coleções especiais, elas são formadas por acervos referentes às informações governamentais, livros raros, história em quadrinhos e mapas das cidades do Estado do Missouri.

O número de funcionários é adequado, já que a biblioteca conta com um bibliotecário para cada setor, bem como para cada curso da universidade. Ressalta-se o elemento de hibridez equipe multidisciplinar.

Em prol da acessibilidade conta com elevadores e espaços amplos, em que é possível passar cadeiras de rodas. Além disso, está em fase de implantação de uma sala de serviços para pessoas com deficiência (elementos de hibridez estudo de usuários e convergência de tecnologias).

Conta com áreas específicas para públicos diferenciados (características de hibridez estudo de usuários, interatividade entre os usuários e maiores possibilidades de acesso à informação), como Laboratório de Inovação e Mídia Digital; Sala de Gravação de Áudio (acústica); Estúdio de Filmagem (acústico); Estação Digital de Arte, para a criação de histórias em quadrinhos; auditório; salas de aula; salas de estudo, algumas acústicas; espaço de estudo silencioso; espaço para estudo em grupo; e sala de aplicação de provas. A *gamificação* é trabalhada no Laboratório de Inovação e Mídia Digital.

Sobre o número de computadores de acesso a usuários, a Bu2 tem computadores no Laboratório de Inovação e Mídia Digital, computadores em cada piso da biblioteca (ao todo, são quatro andares) e também na sala de aula eletrônica. Há máquinas de auto devolução de materiais em todos os pisos. Demonstra-se, assim, o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

No que diz respeito aos maquinários de auxílio ao acesso informacional há

impressoras, *scanners*, *scanners* 3D portáteis (sensor de *scanner* 3D acoplado a um *iPad)* e *scanner* toca discos para o escaneamento de pequenos objetos 3D no Laboratório de Inovação e Mídia Digital. Na linha da característica de hibridez convergência de tecnologias existem microfones, placas de som, *Macs* e *softwares* especializados na Sala de Gravação de Áudio; tela verde, lâmpadas LED e fluorescentes, tripé e câmeras no Estúdio de Filmagem do laboratório; canetas para mesas de desenhos digitais na Estação Digital de Arte; e estações de impressão em cada piso, cada uma com, pelo menos, três impressoras multifuncionais.

Para o entretenimento e descanso dos usuários, a Bu2 abrange poltronas e carteiras espalhadas ao longo de toda a biblioteca, além de uma cafeteria no primeiro piso (elementos de hibridez flexibilidade, interatividade entre os usuários e infraestrutura/gestão de ambientes). Os mobiliários são adequados aos diferentes tipos de atendimento ao público, logo, existem mesas e cadeiras para estudos individuais e em grupo em todos os seus andares (característica de hibridez *design*/arquitetura).

A instituição é sinalizada, demarcando os seus espaços, eventos e processos técnicos locais. Para mais, a Bu2 promove exposições das obras e desenhos criados no seu Laboratório de Inovação e Mídia Digital, assim como dos trabalhos de graduados e graduandos da universidade. Demonstram-se, nesse caso, as características de hibridez convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários.

4.8 Be1

A Be1 fornece acesso a recursos gratuitos de pesquisa genealógica, a nível mundial. Localiza-se no subúrbio da cidade, todavia, a sua facilidade de acesso é demarcada no sentido de que a Be1 possui entrada pela rodovia e pelo bairro, além de um estacionamento consideravelmente grande (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

A biblioteca é climatizada e sua coleção circulante é baseada em doações, contribuições de organizações de genealogia tanto locais como estaduais. O acervo é especializado e se caracteriza por ser aberto somente em relação aos livros, DVDs e CDs.

É possível encontrar os seguintes tipo de materiais na coleção da Be1: livros

(físicos e digitais), novelas gráficas, audiolivros, DVDs, microfilmes, microfichas, jornais (físicos e digitais), revistas (físicas e digitais), mapas (físicos e digitais), fotografias (físicas e digitais), esculturas, vestuários, bandeiras e porcelanas. As temáticas são: não ficção, ficção, história, registros de nascimento, EUA, famílias, genealogia, cemitérios, registros de casamento, exército/militares, registros da Igreja, pioneiros e histórias regimentais (elemento de hibridez convergência de tecnologias).

Para mais, há exibições, coleção especial de livros raros e histórias orais. As histórias orais são gravadas por cidadãos, que contam uma determinada vivência.

No que tange á acessibilidade, o seu prédio foi projetado de acordo com as normas internacionais de acessibilidade, sendo um espaço amplo, que possui elevadores e sinalização em *braille* (característica de hibridez *design*/arquitetura).

Além disso, a instituição tem um *website* responsivo e conta com dispositivos *UbiDuo*, aparelhos que possibilitam a comunicação face a face e de texto entre surdos, pessoas com baixa audição e audição padrão (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Na Be1 há máquinas de auto devolução de materiais, computadores voltados apenas à pesquisa de genealogia e aqueles, juntamente com *notebooks*, de livre acesso (característica de hibridez convergência de tecnologias).

Sobre os maquinários de auxílio ao acesso informacional, A Be1 conta com impressoras, impressoras multifuncionais, fax, *drivers* externos para a entrada de CDs e DVDs, fones de ouvido, leitores/ampliadores de documentos e leitores de microfilme (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Há sinalização dos acervos, dos espaços e dos equipamentos, informando as instruções para o seu uso (características de hibridez *design*/arquitetura e competência em informação). Ademais, a instituição desfruta de número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários, possuindo, além de profissionais da informação, docentes e técnicos especializados em genealogia (elementos de hibridez equipe multidisciplinar e treinamento de equipes).

A Be1 tem salas de aula e de reuniões acústicas, restaurante e áreas de descanso - característica de hibridez *design*/arquitetura. Para mais, a Be1 disponibiliza aplicativo próprio para acesso dos usuários ao acervo e a serviços da biblioteca, assim como intercâmbio de dados entre bibliotecas (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação);

Serviço de Assistência ao Professor (características de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação, estudo de usuários/atendimento à comunidade); *kits* de registro de história oral para empréstimo (elementos de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação e estudo de usuários/atendimento à comunidade); e *folders* sobre o acervo da instituição e contato das agências que dão acesso a materiais históricos na área metropolitana de *Kansas City* (elementos de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação, estudo de usuários/atendimento à comunidade e relação público/privado).

4.9 Bp5

A Bp5 Abriga os principais departamentos do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*, realizando a manutenção e a entrega de documentos às outras agências, além de conter uma extensão dos departamentos administrativos de cada filial (elemento de hibridez relação público/privado).

Está localizada no centro da cidade e possui um estacionamento ao lado, o que a caracteriza por ser de fácil acesso (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação). Cabe ressaltar que o muro do estacionamento contém o que a biblioteca chama de Estante Comunitária, uma pintura do dorso de livros em alto relevo, o que torna único o visual da instituição (elemento de hibridez *design*/arquitetura). O mesmo acontece na entrada da biblioteca infantil, no interior da Bp5.

A organização se aloca no prédio de um antigo banco da cidade, e ainda mantém algumas de suas particularidades. É climatizada e preza por exposições da história local.

O seu acervo é aberto, com exceção do especializado (documentos históricos da cidade) e da Galeria de Arte. Engloba revistas, jornais e livros, tanto físicos quanto digitais, CDs e DVDs sobre filme, música, história local (*Kansas City*, Guerra Civil da Fronteira Oeste, Pendergast - Tom Pendergast, um político americano que comandou *Kansas City* entre 1925 a 1939*)*, genealogia, automotivos, cultura, sociedade, governo, leis, política, negócios, infantil, infantojuvenil, entretenimento, saúde, literatura, aprendizagem *online* e carreiras (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Em relação à acessibilidade, a Bp5 compreende rampas, elevadores, espaços

amplos e móveis planejados para a passagem e/ou alocação de cadeiras de rodas. Ainda, trabalha com *softwares* de acessibilidade, como lupa para facilitar a leitura; leitores de tela; *software* de conversão de fala; e aplicativos gratuitos de bate papo por vídeo para usuários com deficiência auditiva (*Google Hangouts*, *Facebook Messenger*, *Skype*). No que tange a *hardwares*, a biblioteca abrange microfones para o *software* de conversão de fala, teclados de alta visibilidade e *trackball*. Ressalta-se a característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação.

A *gamificação* pôde ser percebida no trabalho que a biblioteca realiza com os adolescentes. A fim de que eles aprendam a histórica local, são disponibilizados jogos *online* de tabuleiro em que, a cada jogada acertada, os indivíduos vão aprendendo uma característica histórica (elementos de hibridez convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários).

Há computadores para acesso ao catálogo da Bp5 disponíveis em todos os seus pisos, além de computadores de acesso aberto para adultos e computadores infantis, coloridos, na biblioteca infantil (característica de hibridez convergência de tecnologias). Ademais, a organização dispõe de máquina das auto devolução de materiais.

Sobre os maquinários de auxílio ao acesso informacional (elemento de hibridez convergência de tecnologias), a Bp5 oferece *tablets* para acesso à página institucional da biblioteca, *iPads*, impressoras, impressoras multifuncionais, fax e brinquedos educativos para as crianças.

Os mobiliários da Bp5 são adequados aos diferentes tipos de atendimento ao público. Existem mesas de estudo espalhadas por todos os andares da biblioteca, com abajures, espaço para tomada de *notebook* e com possibilidade de encaixe cadeiras de rodas, assim como cadeiras e mesas adaptadas ao tamanho do público infantil (característica de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade).

No que diz respeito às áreas específicas para públicos diferenciados, a Bp5 contempla salas para estudo em grupo e individual, salas de conferência, salas para eventos privados, como cerimônias de casamento, seminários e almoços formais, Centro de Aprendizado em Tecnologias (com computadores e *iPads* disponíveis), variados espaços abertos para estudo, sala de cinema, espaço para teatro infantil e Galeria de Arte (elemento de hibridez *design*/arquitetura). As salas de estudo e de conferência são acústicas.

Ainda, a Bp5 conta com duas áreas externas à biblioteca, com bancos, guarda-

sóis, mesas e cadeiras, para a interação e descanso dos usuários; poltronas espalhadas por todos os andares; outrossim máquinas de bebidas e salgadinhos (elementos de hibridez *design*/arquitetura e interatividade entre os usuários). A sinalização pode ser percebida com os avisos sobre os horários de funcionamento, serviços e eventos a serem promovidos para a comunidade (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

A biblioteca disponibiliza *folders* e informações referentes à naturalização americana, processos e tecnologias institucionais e contato de organizações de apoio a imigrantes. Nesse caso, a ênfase é dada nos elementos de hibridez convergência de tecnologias, estudo de usuários e relação público/privado.

4.10 Bp6

A Bp6 está localizada no centro *Kansas City*, atendendo, principalmente, a adolescentes, crianças em idade escolar e empresários. Ressalta-se que o ambiente da biblioteca é climatizado e preza por maiores possibilidades de acesso à informação, o que é uma característica de hibridez.

O prédio da instituição é inteiro de vidro, permitindo o aproveitamento da luz solar e contribuindo para com a sustentabilidade. A sua estrutura é de apenas um andar, mantendo um espaço amplo, no qual é possível visualizar todo o ambiente organizacional. Caracteriza-se por ser de fácil acesso, uma vez que conta com estacionamentos gratuitos e pontos de ônibus por perto, além de ruas propícias para pedestres.

Em relação à acessibilidade, a Bp6 conta com 1. mesas baixas para os computadores de acesso aberto; 2. computadores que permitem dar alto *zoom* na tela; 3. *software* de conversão de fala em texto; 4. teclados coloridos, iluminados e com teclas grandes; e 5. *trackball*, para que os usuários com mobilidade limitada controlem o ponteiro do *mouse* na tela do computador. Essas oportunidades de acessibilidade destacam os elementos de hibridez *design*/arquitetura, convergência de tecnologias e estudo de usuários.

A Bp6 possui máquinas de auto devolução de materiais e disponibiliza computadores de acesso aberto, computadores para acesso ao catálogo, computadores voltados para adolescentes, computadores para o público infantil (coloridos e restritos a jogos educativos e ao *YouTube Kids*), bem como *laptops*.

Destaca-se, nesse quesito, as características de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários.

Sobre a sinalização, a Bp6 distribui placas intuitivas no ambiente da biblioteca, sinalizando os setores, as coleções e a idade recomendada para a leitura dos livros dos acervos infantil e infantojuvenil. Dessa maneira, dá ênfase ao elemento de hibridez *design*/arquitetura.

No que diz respeito aos maquinários de auxílio ao acesso informacional, característica de hibridez convergência de tecnologias, a Bp6 conta com impressoras multifuncionais e *tablets* com jogos educativos, disposto no Espaço Adolescente.

A Bp6 tem áreas de descanso espalhadas por todo o seu recinto, com *puffs* e sofás, em prol de propiciar a interação entre os usuários, o que é um elemento de hibridez. Ademais, possui mesas de estudo individuais e para estudo em grupo – característica de hibridez *design*/arquitetura.

A instituição dispõe de número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários, já que, por meio de uma equipe disciplinar (elemento de hibridez), compreende mais de seis profissionais por setor. Nesse sentido, possui um programa de auxílio ao uso da tecnologia, em que colaboradores da biblioteca se disponibilizam a retirar as dúvidas dos usuários sobre os maquinários de acesso informacional. Percebe-se, nesse quesito, a característica de hibridez competência em informação.

No que se refere a áreas específicas para públicos diferenciados, a Bp6 atua com um Espaço Adolescente, que contém jogos, *videogames* e computadores; salas de estudo silencioso e em grupo; espaços para o desenvolvimento de eventos; cafeteria; e um Espaço Criança, com jogos e áreas para desenvolvimento de peças teatrais e contação de histórias.

A maior parte dos eventos presenciais da biblioteca ocorrem conjuntamente com a modalidade remota. Do mencionado, destacam-se os elementos de hibridez interação entre os usuários e convergência de tecnologias.

O acervo da Bp6 é aberto, ocasionando a característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação. Sua coleção aborda entretenimento; negócios; ensino fundamental e médio; saúde; automotivos; carreiras; história e genealogia; Direito; infantil e infantojuvenil; literatura; e ensino remoto. Essa diversidade de materiais encontra-se materializada em plataformas físicas, eletrônicas e digitais, por meio de livros impressos, CDs, DVDs e bancos de dados. Salienta-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários, pois, a coleção cresce

de acordo com as demandas informacionais dos mesmos.

No que tange aos acervos especializados, a Bp6 conta com itens sobre a história de *Kansas City*, a Guerra Civil da Fronteira Ocidental e o Pendergast (fotografias digitalizadas, cartões postais, documentos legais e cartas de Tom Pendergast) – característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação.

Importante destacar que, em prol de auxiliar as comunidades mais carentes, a Bp6 realiza campanhas para a doação de fraldas. Outrossim, distribui *folders* que remetem às programações, história e avisos da biblioteca e de organizações parceiras.

4.11 Bp7

A Bp7 recebeu o nome da área arborizada que a cerca, uma propriedade anteriormente familiar. Possui um centro histórico especializado que visa oferecer serviços para capacitar os usuários na criação e compartilhamento de histórias orais. Se localiza no mesmo terreno da Bp7, mas, em um prédio separado, em uma casa de fazenda.

A instituição é climatizada e conta com número suficiente de funcionários, muitos deles especializados em áreas específicas do conhecimento (elemento de hibridez equipe multidisciplinar). A biblioteca foi reformada seguindo-se padrões internacionais de acessibilidade, com ambientes amplos e inclusivos, o que também ocorre no seu *website* (características de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade e maiores possibilidades de acesso à informação).

As placas de sinalização dispostas na organização contam com informações em *braille*. A Bp7 possui dispositivos UbiDuo e livros com letras grandes (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Ainda sobre a sinalização, há demarcação dos espaços e acervos com cores diferenciadas. Destaca-se, assim, a característica de hibridez *design*/arquitetura.

A Bp7 trabalha com a *gamificação* por meio de um jogo de celular criado para a interação entre os usuários, o que ressalta os elementos de hibridez convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários.

As coleções são abertas. A coleção geral dispõe de livros impressos, livros

eletrônicos, audiolivros em CD, audiolivros eletrônicos, DVDs, *blue-rays*, novelas, revistas e jornais. Os assuntos abordados são fantasia, ficção, não ficção, mistério, romance, história, ficção científica, terror, suspense, autoajuda, Ocidente e séries juvenis (elemento de hibridez convergência de tecnologias).

O acervo especializado do centro histórico abrange livros físicos sobre o ofício de contar e escrever histórias, contos populares, reflexões sobre a escrita e negócio editorial; mais de 36 periódicos literários para escritores e contares de histórias; coleção de obras literárias de escritores que vivem na área de serviço da biblioteca: autopublicação e publicações editoriais; séries de livros com instruções sobre como contar histórias, muitos deles únicos e/ou esgotados no mercado editorial; e coleção de obras literárias de escritores do Missouri (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

Sobre as áreas, há um auditório externo disponível para Bp7. A instituição conta com sala de aula, auditório interno, biblioteca infantil e quarto privativo para necessidades de saúde a curto prazo, como a prestação de serviços de enfermagem. No centro histórico existe uma sala de leitura e uma sala de conferências (características de hibridez *design*/arquitetura e estudo de usuários/atendimento à comunidade).

Há poltronas espalhadas no ambiente da Bp7, além de um restaurante. Enfatiza-se que o prédio principal da biblioteca é de apenas um longo andar (que utiliza a luz solar em prol da sustentabilidade), enquanto que o centro histórico conta com dois andares, de pequena extensão (elemento de hibridez *design*/arquitetura).

Em relação aos maquinários de auxílio ao acesso informacional, a Bp7 compreende impressoras, copiadoras, impressoras multifuncionais, máquinas de fax, fones de ouvido, *drivers* externos para CD e DVD, *datashow*, *scanners*, TVs e máquinas de impressão sob demanda (característica de hibridez convergência de tecnologias).

A Bp7 conta com máquinas de auto devolução de materiais, computadores de acesso ao catálogo e computadores de acesso livre. Os computadores da biblioteca infantil são coloridos, adaptáveis às crianças, assim como os seus mobiliários (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Para o estudo individual e em grupo há mesas espalhadas pelo espaço da Bp7 (características de hibridez *design*/arquitetura e interatividade entre os usuários). A

instituição disponibiliza *folders* relativos aos serviços e maquinários da biblioteca e ao processo de naturalização nos EUA (elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

4.12 Bu3

A biblioteca é climatizada e se localiza no centro da cidade, próxima a uma biblioteca pública. Ao entrar na universidade, a Bu3 é um dos primeiros prédios a se visualizar. Possui estacionamento próprio e um ponto de ônibus em suas mediações, o que garante o acesso estratégico ao seu ambiente (elementos de hibridez *design*/arquitetura e maiores possibilidades de acesso à informação).

Metade dos acervos gerais e especializados da Bu3 são abertos, e a outra metade se encontra em esteiras automáticas de acesso permitido apenas a funcionários, uma vez que não há espaço, no ambiente público, para todo o material ser disponibilizado (característica de hibridez *design*/arquitetura). Por ser um acervo geral, aglomera assuntos todos os cursos do campus, isto é, Medicina, Enfermagem, Farmácia, Direito, Negócios e Genealogia, em formatos impresso, microfilmes, CDs, DVDs e digital (elementos de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação e convergência de tecnologias).

A Bu3 possui seis coleções especiais (características de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação e convergência de tecnologias). A saber: 1. Arquivo *Gay* e Lésbico da América central; 2. Coleção Especial LaBudde (manuais, mapas e livros raros sobre música, especialmente acerca do *jazz* de *Kansas City*, além de artes cênicas, estudo de gênero e cultura popular); 3. Arquivo de Som “Marr” (gravações de áudio e audiovisual sobre a experiência americana com variados gêneros musicais); 4. registros administrativos permanentes; 5. Coleção de Música e Mídia; e 6. Acervo da Sociedade Histórica do Estado do Missouri (acervo de pedras advindas de diferentes países).

Sobre as áreas específicas para públicos diferenciados, a Bu3 abarca salas para estudo em grupo, salas para apresentações de trabalhos de disciplinas, salas para estudo individual, estúdio de colaboração digital (acústico e com tecnologias multimídia) e sala para conferências (elementos de hibridez *design*/arquitetura, convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários). Tais áreas dividem-se em espaços que permitem conversas baixas, em tom normal ou estudo silencioso

(características interatividade entre os usuários e maiores possibilidades de acesso à informação).

Áreas de descanso estão disponíveis em todos os pisos da biblioteca, com poltronas, mesas, bancos e máquinas de bebida, salgado e doce. Ademais, a Bu3 conta com uma lanchonete (elemento de hibridez interatividade entre os usuários).

Quanto à acessibilidade, a Bp3 compreende 1. espaços amplos; 2. estantes acessíveis; 3. possibilidade de recuperação de material pelo pessoal da biblioteca, mediante solicitação do usuário; 4. oportunidade de preenchimento do cadastro da biblioteca em modalidade específica para pessoas com algum tipo de deficiência; 5. *scanners* acessíveis; 6. tecnologia adaptativa para o *website*; 7. leitor em voz alta para PDF; 8. duas seções voltadas ao uso prioritário de alunos, professores e funcionários com deficiência; 9. *softwares* leitores de tela; 10. *software* ampliador de tela; 11. *software* tradutor de texto escrito para *braille*; 12. gravador de som em *braille*; 13. gravador de imagens em *braille*; 14. monitores grandes para facilitar a leitura de pessoas com baixa visão; 15. mesas com altura regulável; 16. atendimento telefônico para surdos ou pessoas com deficiência auditiva; 17. estacionamento acessível; 18. portas automáticas; 19. rampas de acesso na entrada; 20. elevadores; 21. banheiros acessíveis; 22. piso tátil; e 23. teclado colorido (características de hibridez *design*/arquitetura e maiores possibilidades de acesso à informação).

Há sinalizações demarcando os espaços da instituição, seus pisos e acervos. As placas são de cores chamativas e diferenciadas para cada andar, explicitando os ambientes e as coleções de cada piso, horário de funcionamento e contato dos setores (elementos de hibridez *design*/arquitetura e maiores possibilidades de acesso à informação).

A *gamificação* pode ser percebida na Bu3 por meio do treinamento de usuários (característica de hibridez convergência de tecnologias).

Em relação aos maquinários de auxílio ao acesso informacional, a biblioteca aborda *scanners*, impressoras multifuncionais, *datashows*, máquinas de auto devolução de materiais, computadores de acesso restrito ao catálogo e computadores de acesso aberto (elemento de hibridez convergência de tecnologias). No que diz respeito aos mobiliários, existem mesas de estudo individual e em grupo disponíveis em todos os pisos da biblioteca (características de hibridez *design*/arquitetura e interatividade entre os usuários).

Para mais, a Bu3 distribui *folders* específicos para cada coleção, assim como

para os eventos da biblioteca e da universidade.

4.13 Bp8

No início, a Bp8 era uma biblioteca do tipo comunitária, administrada pelos moradores da cidade. Posteriormente, foi oficializada pelo Estado de Kansas, se tornando pública. Ainda mantém o espírito comunitário de suas origens, nesse sentido, a equipe conta com 900 voluntários, que doam mais de 500 horas de trabalho por ano.

Cabe ressaltar que a instituição está localizada no centro comercial de *Overland Park*, o que facilita o seu acesso. Além disso, possui um grande estacionamento ao seu redor (elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

A Bp8 é climatizada e seu acervo aberto (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação). Apenas as coleções especiais, isto é, de genealogia e de história local possuem uma parte fechada.

A fim de atender às diferentes demandas informacionais de seus usuários (elemento de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade), a biblioteca possui coleções de artigos, revistas, jornais, livros, microfilmes, CDs e DVDs sobre artes, automotivo, melhorias domésticas, língua espanhola, genealogia, informações governamentais, linguagem, história local, Direito, negócios, desenvolvimento de carreiras, educação, saúde e bem-estar, história, bibliografia, finanças pessoais, ciência, ficção, não ficção, infantil e infantojuvenil.

A Bp8 desenvolveu um aplicativo móvel para acesso aos serviços e produtos do seu sistema de bibliotecas (características de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação). Para mais, o prédio em que se encontra alocada foi construído com grandes janelas vidro, que cercam todo o seu ambiente, em prol de utilizar a luz solar como foco de iluminação, indo ao encontro da sustentabilidade.

Quanto à acessibilidade possui equipamentos de locomoção disponíveis, como *scooters* e cadeiras de roda. A construção é de um andar amplo e plano, o que facilita o deslocamento de indivíduos no ambiente (elementos de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação e *design*/arquitetura).

Acerca dos espaços informacionais (característica de hibridez

design/arquitetura), a biblioteca abrange uma sala de reunião acústica, com acomodação de até 150 pessoas; salas de conferência acústicas; salas de estudo acústicas; uma zona de votação eleitoral; um *makerspace* voltado aos negócios, com público principal de engenheiros, dentistas e *designers*; e uma biblioteca infantil lúdica. Sobre as áreas de descanso, constatou-se: ambiente com máquinas para comprar bebidas, salgadinhos e doces; espaço de interatividades entre os usuários, com bancos coloridos; local de TV, com poltronas; e ambiente com almofadas na biblioteca infantil.

Os maquinários de auxílio ao acesso informacional (características de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários/atendimento à comunidade) da Bp8 são variados. A saber: impressoras, impressoras multifuncionais, copiadoras, *notebooks*, máquina de empréstimo de *notebooks*, duas estações de carregamento de veículos elétricos, mini carrinhos de compra, s*canners* (2D e 3D), *tablets*, projetores, cabos HDMI e quadro magnético móvel.

Em específico no *makerspace* existem impressoras 3D (duas de filamento e uma de resina), cortador de papel e de plástico (CNC *Router*), e equipamentos eletrônicos. São eles: sistema de solda por calor e indução Hakko FX100-04, sistema de extração de fumaça Hakko FA-430, osciloscópio digital Rigol DS1054Z, fonte de alimentação CC de comutação de 80 W, *kit* de ferramentas para reparos pequenos/de precisão, lupa de LED, estação de retrabalho de ar quente digital SMD Aoyue 852ª++, suporte de placa de circuito ajustável, cortadores de fio, alicates, equipamento de corte e gravação a *laser*, máquina de costura, serradora, cortador de vinil e prensa térmica.

No que diz respeito aos computadores de acesso aos usuários (elemento de hibridez convergência de tecnologias), a Bp8 disponibiliza computadores para acesso aos catálogos e computadores de acesso aberto, com softwares de *design*, áudio e vídeo instalados. Para agilizar a devolução de recursos de informação, a instituição oferece máquinas de auto devolução de materiais.

A Bp8 conta com um eficiente sistema de sinalização (característica de hibridez *design*/arquitetura), em que cada departamento e coleção são demarcados com cores diferenciadas e letras grandes, favorecendo a sua visualização. Ademais, indo ao alcance das origens de formação da biblioteca, há placas para a recrutação de voluntários, assim como um mapa central da instituição disponíveis no local.

No que tange aos mobiliários (elementos de hibridez *design*/arquitetura e

estudo de usuários/atendimento à comunidade), mesas para estudo podem ser encontradas ao longo de toda a biblioteca, tanto para estudos individuais, como em grupo. Na biblioteca infantil as estantes dos livros são baixas, para que as crianças possam acessar, livremente, a coleção.

O time de funcionários da Bp8 é interdisciplinar, composto por bibliotecários, engenheiros, historiadores, genealogistas, educadores, de acordo com as áreas de atuação trabalhadas no ambiente (característica de hibridez equipe multidisciplinar). O sistema de bibliotecas conta com cerca de cinco a seis bibliotecários trabalhando em cada filial.

Folders são entregues aos usuários. Há um painel para aqueles relacionados a Carreiras e Finanças e outro para assuntos gerais.

SEÇÃO METODOLÓGICA

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresentou-se a caracterização, tipologia, abordagem, método, universo, ferramentas de coleta de dados e seus dispositivos de diálogo.

5.1 Abordagem, caracterização e tipologia de pesquisa

No que se refere à formação do constructo do conceito necessário para se alcançar o objetivo desta tese, a pesquisa caracterizou-se como teórico-epistemológico**,** pois é "dedicada a reconstruir teorias, conceitos, idéias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos" (DEMO, 2000, p. 20). No que diz respeito às bases para a construção do conceito de biblioteca híbrida, abordou-se, em um primeiro momento, uma pesquisa do tipo teórica. Buscou-se, nesse momento, estabelecer bases epistemológicas do conceito de biblioteca hibrida.

Para Barros e Lehfeld (2008), são consideradas pesquisas teórico-epistemológicas aquelas cujas finalidades são conhecer ou aprofundar conhecimentos e discussões, a fim de proporcionar um espaço para a discussão de um tema.

Em um segundo momento, realizou-se uma coleta de dados *in loco*. Destaca-se que esta pesquisa utilizou a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo como ferramentas de coleta de dados, uma vez que o foco estava na episteme do conceito de biblioteca híbrida, e não o estudo da instituição em si.

Posteriormente, percorreu-se uma pesquisa aplicada (quase-experimental), a partir do Modelo de Hibridez para Bibliotecas e desenvolvimento na esfera pública (Figura 11), elaborado pela autora e que demonstra como os elementos de hibridez influenciam nos tipos de desenvolvimento da sociedade e nas tipologias de bibliotecas. O modelo foi aplicado na análise dos dados coletados na pesquisa de campo, a fim de compreender como os elementos de hibridez elencados na fase I estavam sendo colocados em prática, o que caracterizou a fase II deste estudo.

Ressalta-se que a pesquisa quase-experimental é uma classe de estudo de natureza empírica, que possui duas características usuais da experimentação: controle completo e aleatoriedade na seleção dos grupos (CAMPBELL; STANLEY, 1966). Há uma escolha não aleatória da amostra (ou grupo) ao qual se vai trabalhar,

visando a comparação e destacando, em simultâneo, um número múltiplo de variáveis, o que viabiliza o teste de hipóteses causais. Ademais, não são necessários longos períodos de observação e recolha de dados, sendo adequada para observar os efeitos de uma determinada alteração induzida em um sistema. Assim, possibilitam um modelo de investigação envolvendo diferentes métodos.

O método que permeou o estudo foi a Análise do Discurso Multimodal (ADM). O Quadro 2 demonstra a divisão das fases da pesquisa.

Quadro 2 – Fases da pesquisa

FASE I	**A D M**
Abordagem qualitativa, explicativa e exploratória. Ferramentas de coleta de dados: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.	
FASE II	
Pesquisa quase-experimental.	

Fonte: Elaborado pela autora.

Como afirma José Filho (2006, p. 64) “o ato de pesquisar traz em si a necessidade do diálogo com a realidade a qual se pretende investigar e com o diferente, um diálogo dotado de crítica, canalizador de momentos criativos”. Sendo assim, ao buscar a informação diretamente com a população pesquisada, o caráter de campo soma-se à pesquisa bibliográfica.

Esta pesquisa é qualitativa, do tipo explicativa e exploratória. “Na pesquisa qualitativa questões e problemas para a pesquisa advêm de observações no mundo real, dilemas e questões. Elas são formuladas como hipóteses - então [...] derivadas da teoria” (MARSCHALL; ROSSMAN,1989, grifo do autor). A escolha desse tipo de abordagem decorreu do objetivo da tese, ou seja, de construir um conceito aplicável na gestão pública, com uma análise indutiva dos dados levantados.

De acordo com Gil (1991), a pesquisa explicativa procura identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos por meio do aprofundamento do conhecimento da realidade e da explicação das razões das coisas. Já a pesquisa exploratória busca explicitar o problema de pesquisa desenvolvido, podendo envolver levantamentos bibliográficos e pesquisas de campo (GIL, 1991).

5.2 Método

Este estudo foi desenvolvido por meio do método Análise do Discurso Multimodal e utilizou como ferramentas de coleta de dados a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. A escolha pela ADM decorreu do fato de o objetivo da pesquisa ir além da teoria, tendo também uma base em campo. Por esse diferencial, entendeu-se que somente a Análise do Discurso não era suficiente.

Para este momento, o importante foi o rigor presente nos métodos pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo para inseri-los enquanto ferramentas estratégicas para compor a ADM. Importante destacar que não foram trabalhadas todas as especificidades de ambos os métodos, mas algumas de suas características, para propor o rigor científico.

No caso da pesquisa bibliográfica, serviu-se dos seguintes elementos: levantamento em bases de dados de áreas específicas e correlatas, identificação de relatórios de desenvolvimento, leitura e fichamento do material, organização lógica do conteúdo, mensuração e tabulação dos dados. Na pesquisa de campo: aplicação de entrevistas semiestruturadas, discussão com especialistas e observação participativa.

O Quadro 3, a seguir, apresenta um esquema para embasar a análise de dados de pesquisas, com o objetivo de propor conceitos.

Quadro 3 – Proposta metodológica para a formação de um conceito

FASES DA FORMAÇÃO DO CONCEITO		
Método Análise do Discurso Multimodal		
Etapas	**Ferramentas de coleta de dados**	
Estabelecimento de categorias de análise. Análise de enunciados em diferentes tipologias discursivas: - escrita (bibliografia levantada, documentos, questionários); - oral (entrevistas, participação observante).	**Pesquisa bibliográfica**	**Pesquisa de campo**
	Levantamento em bases de dados de áreas específicas e correlatas. Identificação de relatórios de desenvolvimento. Leitura e fichamento do material. Organização lógica do conteúdo. Mensuração e tabulação dos dados.	Entrevistas, aplicação de questionários e discussão com especialistas da área. Aplicação do conceito em determinado contexto. Observação *in loco* ou observação participativa.

Fonte: Elaborado pela autora.

A Análise do Discurso Multimodal foi o método escolhido para se alcançar uma inter-relação entre as tipologias discursivas: linguagem escrita (bibliografia levantada e relatório de desenvolvimento), aplicação de entrevistas e observação participativa. A ferramenta pesquisa bibliográfica foi utilizada para levantar, de maneira exaustiva, as pesquisas relacionadas à hibridez em bibliotecas, na literatura nacional e internacional da Ciência da Informação, bem como no relatório de desenvolvimento da Agenda 2030.

Em 2015, a Organização das Nações Unidas (ONU) propôs um relatório de desenvolvimento denominado Agenda 2030, um plano global composto de 17 objetivos e 169 metas, referentes ao desenvolvimento sustentável. As bibliotecas podem apoiar esses objetivos, que são: erradicação da pobreza; fome zero e agricultura sustentável; saúde e bem-estar; educação de qualidade; igualdade de gênero; água potável e saneamento; energia limpa e acessível; trabalho decente e crescimento econômico; indústria, inovação e infraestrutura; redução das desigualdades; cidades e comunidades sustentáveis; consumo e produção responsáveis; ação contra a mudança global do clima; vida na água; vida terrestre; paz, justiça e instituições eficazes; parcerias e meios de implementação.

5.2.1 Análise do Discurso Multimodal (ADM)

Utilizou-se a Análise do Discurso Multimodal para se atingir a proposta de integração do desenvolvimento à hibridez, no contexto das bibliotecas. Destaca-se que “o conhecimento da população [...] é o elemento básico que torna possível romper com a gestão baseada na oferta, característica dos sistemas fragmentados, e instituir a gestão baseada nas necessidades [...] da população, ou gestão de base populacional” (MENDES, 2011, p. 22).

Como organizações inseridas na gestão pública, entende-se que as bibliotecas híbridas fazem parte desse panorama. A ideia desta seção é a discussão da temática de modo breve, sem abordar, exaustivamente, o histórico e o desenvolvimento da ADM até os dias atuais, mas explicitando como a metodologia foi utilizada para a construção da identidade do conceito de bibliotecas híbridas.

Considerando as palavras de Orlandi (2009, p. 15, grifo nosso), o discurso é “palavra em **movimento**, prática de linguagem: com o estudo do discurso observa-se o homem falando”. Logo, entende-se que a análise das palavras em seus contextos

de elaboração gera um discurso e, consequentemente, a constituição de conceitos, que serão ou não paradigmáticos em sociedade, dependendo do modo como são apresentados aos interlocutores.

Ressalta-se a diferença entre o enunciado e o discurso. Para Brandão (2004), o processo de enunciação decorre da emissão de um conjunto de signos derivados da interação entre os indivíduos em um dado momento, jamais se repetindo. Já o discurso caracteriza-se por ser uma mediação entre o que as pessoas pensam e a realidade, podendo se observar a sua permanência (paráfrase) ou a sua transformação (polissemia) (ORLANDI, 2009).

É importante entender o que é uma formação discursiva, um enunciado e uma enunciação. Foucault (2002) concebe a formação discursiva como uma dispersão, na qual o discurso é formado e influenciado por 1) objetos, que coexistem e se transformam em um espaço comum; 2) diferentes tipos de enunciados; 3) conceitos, em suas formas de aparecimento e transformação; e 4) sistemas de relações diversas, que formam temas e teorias. O enunciado ocorre quando alguém emite um conjunto de signos, podendo ser replicado, já a enunciação não se repete.

A formação discursiva ocorre no contexto em que o enunciado se constitui: 1) a partir de um referencial, isto é, o que o enunciado referencia/enuncia; 2) da relação do enunciado com o seu sujeito, em que o sujeito é fundador do objeto pensado, no entanto faz parte da história e seus pensamentos são continuamente introduzidos no tempo (a formação discursiva é influenciada por momentos históricos e subjetivos); 3) da existência de um campo de domínio que se articula com o enunciado, sendo que este não pode ser neutro; e 4) da materialização, enquanto enunciado constitutivo de um discurso.

Em 1969, Michael Foucault interrogou sobre o lugar institucional do simbólico, e Michel Pêcheux, sobre a posição do sujeito no simbólico, destacando que o sentido do signo não é dado de uma vez por todas, mas deve ser determinado segundo o contexto. Nessa corrente de pensamento, nasce um campo de estudo, a Análise do Discurso (AD).

A AD é originária da França, na década de 1960, tendo como precursores Jean Dubois (linguista) e Michel Pêcheux (filósofo), ambos envolvidos com o Marxismo e com as questões políticas estruturalistas da época (MUSSALIM, 2006). Pêcheux e Foucault inscrevem o projeto da AD no debate intelectual sobre o sentido, o sujeito e a ideologia.

Em contrapartida com o pensamento de Dubois, Pêcheux não compreende a AD apenas como o estudo da palavra, mas como uma ruptura epistemológica que "[...] coloca o estudo do discurso num outro terreno em que intervêm questões teóricas relativas à ideologia e ao sujeito" (MUSSALIM, 2006, p. 105).

É nessa dialética, na qual interesses competitivos e conflitantes decorrem de processos permanentes de mudança, que o estudo das contradições pôde ser focalizado pela Análise do Discurso.

> Eis a questão que a análise da língua coloca a propósito de qualquer fato do discurso: segundo que regras um enunciado foi construído e, consequentemente, segundo que regras outros enunciados semelhantes poderiam ser construídos? A descrição de acontecimentos do discurso coloca uma outra questão bem diferente: como apareceu um determinado enunciado e não outro em seu lugar? Trata-se de compreender o enunciado na estreiteza e singularidade de sua situação: determinar as condições de sua existência, de fixar seus limites da forma mais justa, de estabelecer suas correlações com os outros enunciados a que pode estar ligado, de mostrar que outras formas de enunciação excluem (FOUCAULT, 1969, p. 30).

Quanto aos procedimentos de Análise do Discurso, Mussalim (2006, p. 118, grifo do autor) descreve as seguintes etapas de realização:

> a) Primeiramente se seleciona um *corpus* fechado de sequências discursivas;
> b) em seguida, faz-se a análise linguística de cada sequência, considerando as construções sintáticas (de que maneira são estabelecidas as relações entre os enunciados) e o léxico (levantamento de vocabulários);
> c) passa-se depois à análise discursiva, que consiste basicamente em construir sítios de identidades a partir da percepção de sinonímia (substituição de uma palavra por outra no contexto) e de paráfrase (sequências substitutíveis entre si no contexto);
> d) por fim, procura-se mostrar que tais relações de sinonímia e paráfrase são decorrentes de uma mesma estrutura geradora do processo discursivo.

Importante destacar que existem duas correntes da AD: a de origem francesa, que valoriza a história por detrás dos textos formais materializados; e a de origem anglo-saxã, que considera também a conversa informal. Segundo Mussalim (2006, p. 113),

> [...] o que diferencia a Análise do Discurso de origem francesa da Análise do Discurso anglo-saxã, ou comumente chamada de americana, é que esta última considera a intenção dos sujeitos numa intenção verbal como um dos pilares que a sustenta, enquanto a Análise do Discurso francesa não considera como determinante essa intenção do sujeito; considera que esses sujeitos são condicionados por uma determinada ideologia que pré-determina o que poderão ou

não dizer em determinadas conjunturas histórico-sociais.

Para Foucault (1971), a AD procura entender um enunciado na singularidade de seu acontecimento, determinando as condições de sua existência, fixando seus limites e estabelecendo associações com outros enunciados aos quais possa estar ligado. Para o autor, a questão embasadora da Análise do Discurso poderia ser assim formulada: “Qual é essa irregular existência que surge no que se diz e em nenhum outro lugar?” (p. 23).

Segundo Foucault (1971), existem dois tipos de análises situacionais para a AD: a análise arqueológica e a análise genealógica. A análise arqueológica “[...] examina as contradições, como elas ocorrem e como elas são, e não busca compreender problemas a serem resolvidos ou obstáculos a serem superados” (BUDD, 2006, p. 73, tradução nossa). Já a abordagem genealógica examina “[...] as maneiras pelas quais o discurso reflete não somente os fundamentos objetivos do conhecimento, mas também as relações sociais baseadas no poder, que definem objetividade e tentam legitimar tais fundamentos” (BUDD, 2006, p. 74, tradução nossa).

Foucault (1971) destaca a Arqueologia do Saber, ou uma árvore relacional de onde nascem e se transformam os saberes ao longo da história. Desse modo, nenhum discurso ou texto materializado é autônomo ou suficiente por si mesmo, mas se apoia sobre outros, dos quais o sujeito criador do discurso se pautou para desenvolvê-lo: o chamado interdiscurso. “O que a arqueologia do saber coloca fora de circuito não é, então, a possibilidade das descrições diversas a que pode dar lugar o discurso cientifico; é, antes, o tema geral do <conhecimento>” (FOUCAULT, 1971, p. 50, destaque do autor).

Para Pêcheux (1969), a AD é uma maneira de se fazer leitura, em que não é possível extrair o sentido total de um texto, pois ele não é acabado em si. O sentido é um processo no qual o leitor apreende um objeto de acordo com os significados que lhe atribui.

Orlandi (2009) ressalta algumas questões que devem ser consideradas quando se aplica a AD em uma pesquisa: Como a informação significa para e por sujeitos? Como produz sentidos? Como se diz? Quem diz? Em que circunstâncias? Como o sujeito se marca no que diz (ou não)? De que lugar fala o sujeito?. Percebe-se que o contexto de elaboração de um discurso impera em todas as questões formuladas para

a AD.

Os estudos linguísticos despertaram a ideia de que os textos são, inerentemente, multimodais, já que todo evento comunicativo depende de uma multimodalidade de meios de comunicação (JEWITT; BEZEMER; O'HALLORAN, 2016; KRESS, 2010; MACHIN, 2016; O'HALLORAN; LIM, 2014). Por exemplo, os textos orais são multimodais na medida em que as conversações vêm acompanhadas de gestos. Nesse pressuposto, a ADM é um complemento à Análise do Discurso. Trabalhar a ADM para a constituição de conceitos não é construir algo unitário, que substitua ou invalide o discurso anterior, mas é dar lugar a diferentes tipos de análises sobre um mesmo objeto de pesquisa.

Barros e Lehfeld (2000) destacam que o objeto de pesquisa da ADM deve abarcar, de modo dialético, todos os seus aspectos, suas ligações, mediações e contradições, sendo o objeto considerado em seu desenvolvimento e movimento próprios, na sua transformação discursiva. Perante a sociedade, um discurso relacionado ao conceito de biblioteca híbrida pode ser compreendido pela forma como um grupo de pessoas, com interesses que podem divergir ou convergir, materializam seu pensamento.

Destaca-se, aqui, o papel do sujeito, decisivo na construção do discurso. Neste estudo, os sujeitos são os autores e instituições da área da Ciência da Informação, que desenvolveram(em) ou trabalharam(em) com o conceito de bibliotecas híbridas. Existe, dessa maneira, um meio de negociação entre a heterogeneidade mostrada na linguagem do enunciado e a heterogeneidade constitutiva do sujeito, que é capaz de localizar e delimitar o seu lugar (BRANDÃO, 2004).

Segundo Kress (2010, p. 5, tradução nossa), anteriormente à ADM, a escrita e os demais fenômenos semióticos "[...] eram assuntos de áreas acadêmicas distintas, agora há uma tentativa de trazer todas as formas de construção de sentido sob um único aporte teórico, como parte de um campo, relato e teoria", ou seja, sob a ótica de práticas sociais. No sentido Foucaultiano, o discurso, para a ADM, consiste em

> […] uma grade conceitual com suas próprias exclusões e eliminações, suas próprias regras e decisões, limites, lógica interna, parâmetros e becos sem saída. Um discurso é o que fica submerso no consciente do autor em termos de regras que governam a formação e transformação das ideias em uma dispersão do agente histórico, o sujeito cognoscente (LATHER, 1991 *apud* OLSON, 1999, p. 66, tradução nossa).

A ADM constitui um método de análise de discursos registrados (sejam eles

escritos, de imagem, vídeo ou audiovisuais) por sujeitos ou grupos de sujeitos, de modo a compreender as condições histórico-sociais que influenciaram esses sujeitos a formularem tal enunciado. Assim, os enunciados são ditos a partir do que se compreende sobre a maneira como eles existem, podendo ou não gerar um discurso (FOUCAULT, 1969).

O objetivo da ADM é oferecer uma visão ampla do objeto de estudo, ao considerar como unidade de análise não somente a linguagem textual, como também imagens, gestos, música, sons e símbolos, os quais, em combinação, expandem a semântica de um enunciado (O'HALLORAN, 2012).

A ADM deve considerar o contexto de produção de um objeto, bem como o momento histórico em que o sujeito materializa um discurso. Para tanto, o método não se prende apenas aos aspectos léxicos e linguísticos dos enunciados, mas leva em conta o contexto histórico-social no qual o discurso foi produzido e pelo qual é influenciado.

Desse modo, a multimodalidade se associa às mudanças das condições de produção, disseminação e recepção dos textos. Dentre os interesses relativos a essas condições estão a alfabetização multimodal (GONZÁLEZ, 2013; WALSH, 2010), a compreensão leitora (SERAFINI, 2011; PARODI; JULIO, 2016) e a identidade disciplinar (BOUDON; PARODI, 2014). É o caso dos computadores, *smartphones* e *tablets*, que permitiram um novo modo de leitura para os textos impressos.

A ADM estuda o discurso, que é "[...] o espaço em que saber e poder se articulam, pois quem fala, fala de algum lugar, a partir de um direito reconhecido institucionalmente. Esse discurso, que passa por verdadeiro, que veicula saber (saber institucional), é gerador de poder" (BRANDÃO, 2004, p. 31). Sendo assim, é necessário se pensar em quem está enunciando o discurso, como ele é feito e a correspondência de categorias, que devem ou não ser modificados de acordo com o contexto em que se aplica.

O sentido é um efeito que, no processo de interpretação da ADM, surge da interação do material simbólico com o contexto de enunciação. Maingueneau (2011) destaca que o estudo do discurso não pode estar separado do estudo do funcionamento do grupo que o organiza, sendo que o colocado no texto deriva de certas regras, remetendo ao interdiscurso.

A Análise do Discurso Multimodal refere-se ao estudo da linguagem escrita em conjunto com outros recursos não linguísticos, como imagens, objetos tridimensionais,

gestos, símbolos, vestuários, ações, músicas e sons, na construção de um sentido a esses recursos (CAVALCANTI, 2016). A multimodalidade abre novos panoramas para a compreensão do funcionamento do discurso.

Para Parodi (2010), a ADM possui quatro sistemas de análise. A saber: verbal (léxico-gramática); gráfico (fotografias, gráficos, diagramas, tabelas, dentre outros); matemático (números, letras, signos); e tipográfico (forma e cor das letras). Esses sistemas devem ser investigados em prol de responder a perguntas como “Quem?; “Onde?”; “Como?”; “Por que?”, o que retoma às ideias de Orlandi (2009).

“O discurso multimodal deve ser visto como uma prática social, na qual as suas modalidades se interagem para criar significados” (MORALES, 2018, p. 158, tradução nossa). Portanto, em um conjunto de modalidades, o potencial de análise de um modo nunca pode ser completamente expressado por outro (URIOS-APARISI, 2009).

A multimodalidade trabalha com metáforas, ou com a extensão das chamadas metáforas conceituais (FORCEVILLE, 2009). Essa expansão se materializa na possibilidade de modalidades distintas representarem um mesmo objeto. Segundo Forceville (2009), há seis modos capazes de serem considerados na ADM: linguagem escrita, linguagem oral, linguagens imagéticas estáticas e em movimento, música, sons e gestos.

Como destaca Cavalcanti (2016, p. 72), “[...] o estudo da multimodalidade nos auxilia a compreender como e para quais efeitos ou funções sociais e culturais os diferentes recursos são usados e transformados”. Trata-se de uma vertente da Teoria Sistêmico Fundamental (TSF), que busca explorar os modos em que a linguagem e os recursos não linguísticos criam sentidos individuais, por meio de sistemas inter-relacionados (JEWITT; BEZEMER; O’HALLORAN, 2016). Por sua vez, a ADM, ou Teoria Sistêmico Funcional, procura entender e descrever as funções desses sistemas de sentidos, analisando os sentidos e a combinação dos fenômenos semióticos (O’HALLORAN; LIM FEI, 2014).

Para O’Halloran (2011), o panorama semiótico consiste em objetos e eventos com apenas um recurso semiótico (monosemiótico) ou com dois ou mais recursos semióticos (multisemióticos), que podem ser materializados em modalidades visual, auditiva ou somática (representação concreta do discurso). Os objetos ou eventos analisados podem ser caracterizados como monomodais (envolvem apenas uma modalidade) ou multimodais (duas ou mais modalidades).

> [...] cada signo ideológico é não apenas um reflexo, uma sombra da realidade, mas também um fragmento material dessa realidade. Todo fenômeno que funciona como signo ideológico tem uma encarnação material, seja como som, como massa física, como cor, como movimento do corpo ou como outra coisa qualquer (BAKHTIN, [1929]2009, p. 33).

Os recursos multimodais são signos e estão sujeitos à avaliação cognitiva, de acordo com o contexto e com as motivações que medeiam a construção dos seus sentidos. A vertente está relacionada ao entendimento das práticas sociais e de seus objetos ou eventos.

Há seis passos a serem seguidos para se realizar a ADM (MORALES, 2018): 1. estabelecimento de um objetivo, 2. compilação de um corpus de análise, 3. operacionalização das multimodalidades; 4. contextualização do corpus; 5. análise do corpus; e 6. combinação, ou não, de distintas teorias. Nesse pressuposto, se evidencia a utilização de perspectivas diversas para se explorar um mesmo fenômeno.

Para tanto, a importância de se entender os enunciados como práticas discursivas, que se realizam com intenções particulares, em contextos determinados, variando dependendo das intenções do autor, gênero, cenário de produção, disseminação e recepção. Pode-se potencializar a ADM por meio da triangulação de propostas metodológicas (MORALES, 2018).

Neste trabalho, uma das formas de se alcançar o objetivo foi entender o porquê de determinados fundamentos estarem dispostos como estão, por meio da Análise do Discurso Multimodal. Não se objetivou identificar verdades universais, mas refletir acerca de um problema específico de pesquisa.

Tendo em vista que o que se busca na ADM é o entendimento das condições em que os discursos foram produzidos, optou-se pela abordagem genealógica. Determinantes nesse processo foram as condições ideológicas e histórico-sociais que precedem o discurso.

A ADM foi aplicada em duas fases distintas: análise dos conceitos levantados na literatura e permanência da pesquisadora em um contexto híbrido. A permanência incluiu a aplicação de entrevistas para bibliotecários de bibliotecas híbridas norte-americanas, a observação *in loco,* a análise da documentação dessas bibliotecas e o emprego de entrevistas a pesquisadores da temática nos diferentes campi da Universidade do Missouri. Nesta tese, o foco da ADM não é a semiótica, mas sim a prática social.

Nesta tese, foi feita uma adaptação das ideias de Foucault (1971, 2002), Budd (2006), Kress (2010), O'Halloran (2011), Forceville (2009) e Morales (2018) para o alcance dos objetivos do estudo. Isto posto, esses autores se caracterizaram como sendo a base metodológica da pesquisa.

Abordou-se as possíveis construções ideológicas do conteúdo apresentado, de modo a analisar os enunciados em termos de autor, local, objeto, crença e momento histórico. Buscou-se compreender as condições e possibilidades de discursos sobre biblioteca híbrida, bem como os campos que assinalam seu modo de existência e que fazem com que, em determinada época ou lugar, se diga isto, e não aquilo.

Logo, percorre-se a matriz teórica e conceitual da ADM, de modo a dar suporte para o diálogo entre a convergência de tecnologias e o enquadramento social das bibliotecas híbridas no plano teórico da construção de conceitos em Ciência da Informação. Descreve-se a Análise do Discurso Multimodal em sua perspectiva estruturalista, presente na constituição das organizações e conceitos.

Em uma abordagem estruturalista, o todo não é a soma das partes, mas "[...] é necessário que existam entre as partes outras relações que não a simples justaposição, e que cada uma das partes manifeste propriedades que resultam da sua dependência à totalidade" (CHIAVENATO, 1999, p. 82). Ou seja, os conceitos se convergem em uma estrutura, e seus elementos são reunidos numa totalidade (aqui, a área da Ciência da Informação), nos quais a totalidade dos elementos (conceitos) depende inteiramente ou parcialmente dos caracteres dessa totalidade.

Esta pesquisa pretendeu delimitar o percurso histórico-sociológico intrínseco ao conceito de bibliotecas híbridas, bem como os elementos constituintes dessas organizações, destacando a ideia estruturalista de que a modificação do elemento de uma estrutura acarreta modificação em seus outros elementos e relações – trabalho em rede e complexo. Sob a ótica do sentido de bibliotecas híbridas, os discursos podem variar de acordo com as características de cultura, tipos de desenvolvimento percebidos nessas culturas e formas como a sociedade se caracteriza e se transforma em cada localidade onde a biblioteca foi conceituada.

Compreendem-se as bibliotecas híbridas como redes de informação e comunicação, que convergem paradigmas anteriores com atuais, por meio da relação entre o desenvolvimento da sociedade e das TIC. Como argumenta Castells (2004), são características fundamentais e diferenciadoras de um sistema em rede:

> - sua capacidade auto-expansiva de processamento e de comunicação, em termos de volume, complexidade e velocidade;
> - sua capacidade para combinar a informação analógica e a informação digital;
> - sua flexibilidade de distribuição, mediante redes interativas e digitais (CASTELLS, 2004, p. 34, tradução nossa).

Entende-se, portanto, que as bibliotecas híbridas trabalham em sistemas de redes, sendo necessária uma análise paradigmática das suas relações com a gestão pública. Para tal análise, Budd (2006, p. 73) destaca: "[...] o discurso não apenas reflete as relações sociais e ações sociais; ele ajuda a construí-las." Isto é, o conceito de biblioteca híbrida deve refletir as relações e as ações sociais, construindo-se em conjunto com a sociedade.

5.2.1.1 Categorias de análise

Entendendo-se que a teoria é paralela à construção social, isto é, elaboração de valores, normas e crenças de uma sociedade, trabalharam-se os conceitos levantados a partir do pensamento complexo, considerando-se a perspectiva da sociedade em rede, de Castells (2004). A estrutura social em rede (posição que os indivíduos ou grupo de indivíduos ocupa na sociedade) é composta por redes de relacionamentos potencializadas pelas TIC, que se caracterizam como ferramentas auxiliares no alcance dos objetivos do sistema populacional.

> Entende-se por estrutura social os acordos organizativos humanos em relação à produção, consumo, reprodução, experiência e poder, expressados mediante um tipo comunicação, que é delineado pela cultura. Uma rede é um conjunto de nós interconectados. Um nó é um ponto de intersecção de uma curva. Uma rede não coloca ninguém no centro, apenas os nós. Os nós podem ter maior ou menor relevância para o conjunto da rede: aumentam sua importância quando absorvem mais informação relevante e a processam mais eficientemente. A importância relativa de um nó não provém de suas características especiais, mas de sua capacidade de contribuir com os objetivos da rede. Não obstante, todos os nós da rede são necessários para a atuação da própria rede. Quando os nós são redundantes, ou perdem sua função, as redes tendem a reconfigurar-se eliminando alguns deles e criando outros. Os nós existem e funcionam exclusivamente como componentes das redes: a rede é a unidade, o nó, o todo (CASTELLS, 2004, p. 27, tradução nossa).

Compreende-se que a biblioteca híbrida seja um nó presente na estrutura social e seus componentes, delineados de acordo com as características de cada época e o valor dado pelos cidadãos aos elementos constituintes de sua cultura. "Valor é o que

se processa em cada realidade dominante, em cada momento, em cada lugar, segundo a hierarquia programada em uma rede e por aqueles que atuam sobre ela" (CASTELLS, 2004, p. 53, tradução nossa).

> Se entendermos a cultura como um conjunto de valores e crenças que dão forma e motivam o comportamento das pessoas, todas as redes são construções culturais. Portanto, se existe uma sociedade rede específica, deveríamos ser capazes de identificar a sua cultura como seu definidor histórico (CASTELLS, 2004, p. 68, tradução nossa).

Ao optar pela abordagem dos nós, destaca-se a não neutralidade deste estudo, uma vez que se buscou exemplificar o tópico de pesquisa por meio das alterações conceituais de biblioteca híbrida, ao longo do tempo. Compreende-se, assim, que a biblioteca é uma instituição que deve ser construída em consonância com a sociedade. O objetivo foi mostrar que há outras maneiras de se pensar posturas epistêmicas, oferecendo subsídios para se repensar paradigmas tidos como verdadeiros em uma dada época e realidade. Portanto, procurou-se entender o porquê de o conceito de biblioteca híbrida estar construído desse modo, e oferecer múltiplas abordagens para tal.

> Se é justo dizer que cada um sabe, é preciso imediatamente acrescentar que ninguém sabe tudo. Em relação à imensidão de saberes que circulam, crescem e se multiplicam entre os humanos, cada um ignora infinitamente mais coisas do que tem noção. Essa ignorância de tudo, essa impossibilidade do saber absoluta é irremediável e definitiva. Funda ao mesmo tempo uma humildade primeira e o respeito que os humanos devem uns aos outros (LÉVY; AUTHIER, 1995, p. 101-102).

Elencadas para a análise de resultados, as categorias de ADM foram criadas pela pesquisadora a partir do aporte teórico da AD, bem como do objetivo de estudo da tese. São as seguintes:

1. **Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações:** buscou-se entender o espaço da biblioteca e da hibridez, em sociedade, por meio da relação entre os conceitos de biblioteca híbrida, relacionados na literatura, e as perspectivas de desenvolvimento, educação e legislação vigentes na gestão pública dos países em que os conceitos foram enunciados. Para tanto, trabalhou-se com as maneiras de se entender a gestão micro das bibliotecas e seu diálogo com o ambiente macro.
2. **A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso:** abordaram-se o mais antigo e o mais atual discurso proferido sobre biblioteca

híbrida, de modo a entender a relação discurso-interdiscurso que os permeava. Trabalharam-se, para tal, a polissemia e as maneiras encontradas para expressar o que foi dito (paráfrase).

3. **Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos:** procurou-se esmiuçar as práticas híbridas de bibliotecas em diferentes épocas da sociedade, bem como sua interferência na gestão pública. Dentro dessa perspectiva, também analisou-se **quem tem acesso ao discurso**, destacando-se para quem o conceito de biblioteca híbrida foi desenvolvido (instituições e pessoas), isto é, quem tem acesso a ele e os espaços em que ele se aplica nas diferentes épocas da sociedade.
4. **O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar:** destacaram-se os elementos constituintes dos conceitos de biblioteca híbrida tidos como válidos no momento de concepção e aplicação dos discursos, levando-se em conta as exclusões que tais delimitações possam ocasionar. Buscou-se compreender o porquê de os autores terem chegado a tal concepção de biblioteca híbrida.
5. **Associações entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública:** discutiu-se a possibilidade de aplicação da hibridez em diferentes tipos de bibliotecas, bem como se o termo biblioteca híbrida pode ser constituído como um tipo de biblioteca ou como um conceito aplicável a diferentes tipos bibliotecas, mostrando o seu impacto para a gestão pública.

A escolha por essas categorias justifica-se pela leitura do material levantado na literatura, no qual se percebeu que o conceito de biblioteca híbrida gira em torno de um espaço institucional, sendo designado para determinado(s) sujeito(s), em um campo prático específico. O conceito exclui ou salienta certas ações em detrimento de outras, de acordo com o tipo de biblioteca ao qual se aplica, impactando de modo diferente em cada local onde se situa.

Tais categorias foram aplicadas na análise dos enunciados coletados, em sua expressão toda de escrita, tanto na pesquisa bibliográfica quanto na pesquisa de campo, investigando-se autor, local em que o enunciado foi escrito, objeto descrito, ideologia, crenças pessoais e dado momento histórico. Destaca-se que a ADM visa compreender as condições em que os discursos foram produzidos, pois é a partir

dessas condições que o interdiscurso aparece na escrita e na fala dos sujeitos.

5.3 Ferramentas de coleta de dados

A fim de se coletar os dados deste estudo, foram utilizadas duas ferramentas: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Na pesquisa bibliográfica, valeu-se da abordagem de Gil (1991, p. 48), de que esta pesquisa "[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos". Como afirmam Gerhardt e Silveira (2009) e Prodanov e Freitas (2003), uma pesquisa bibliográfica é realizada por meio de materiais já existentes sobre a temática, como livros, artigos científicos, teses, monografias, vídeos, documentários, dentre outros. De acordo com Prodanov e Freitas (2003, p. 54), a pesquisa bibliográfica tem o objetivo "[...] de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa".

O objetivo foi construir um arcabouço teórico capaz de sustentar as principais premissas para a construção do conceito de biblioteca híbrida aqui proposto. Constatou-se a necessidade de se buscar referências em bases de dados específicas e correlatas à CI, uma vez que algumas das bibliografias levantadas demandavam um aprofundamento em outras áreas, como a Sociologia, para o entendimento dos conceitos trabalhados nos estudos encontrados.

Em um segundo momento, realizou-se uma recuperação de dados *in loco*, com aplicação de entrevistas semiestruturadas e observações participativas, de modo presencial, utilizando-se a pesquisa de campo:

> [...] tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]. (GONSALVES, 2001, p. 67).

A pesquisa de campo serviu como base para a análise prática da hibridez em bibliotecas e contribuiu para a criação de um conceito de biblioteca híbrida complexo, isto é, que abrangesse tanto a teoria quanto a prática, na esfera pública.

5.3.1 Relação dos dispositivos de diálogo com a pesquisa bibliográfica

A pesquisa bibliográfica foi utilizada para embasar o desenvolvimento de conhecimentos acerca do conceito de biblioteca híbrida, a fim de desenvolver uma discussão mais aprofundada sobre o assunto, o que ocorreu por meio da Análise do Discurso Multimodal.

O levantamento bibliográfico ocorreu na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), na *Library and Information Science Abstracts (*LISA), na *Web of Science* (WoS), na Scopus e na *Sociology Research Database* (SocINDEX), bem como no Catálogo *Parthenon*, que abrange o acervo de diferentes universidades. A escolha por essas bases de pesquisa foi feita por elas abarcarem um referencial de estudos científicos no campo desejado, dentre eles, os mais completos conteúdos produzidos na CI e áreas correlatas.

As palavras-chave que propiciaram o desenvolvimento das buscas foram: ("biblioteca" OR "hybrid library") AND (definition OR development OR concept OR definição OR desenvolvimento OR conceito). Delimitaram-se tais palavras como "assunto principal".

O levantamento limitou-se a um período de 30 anos, considerando o início do desenvolvimento da hibridez em bibliotecas (década de 1990) até os dias atuais. Como o intuito era alavancar o maior número de referências possível, não houve delimitação de língua ou tipo de publicação, apenas focou-se a pesquisa na área da Ciência da Informação.

A opção pela SocINDEX, base de dados não específica da CI, decorreu do fato de a literatura de biblioteca híbrida trabalhar com tipos de desenvolvimento em sociedade. Como o desenvolvimento não é um conceito nascido no campo da Ciência da Informação (pode ser considerado parte de um estudo da sociedade, dos padrões de relações sociais, interação social e cultura da vida cotidiana), pareceu mais coerente buscar subsídios da área da Sociologia para a sua melhor compreensão. A SocINDEX é uma das mais famosas e completas bases de dados dessa natureza.

Do levantamento bibliográfico derivou o primeiro recurso do método escolhido nesta tese, isto é, o entendimento do impacto das bibliotecas híbridas nos tipos de desenvolvimento em sociedade. Foram encontrados 70 artigos de periódicos, 6 textos oriundos de eventos, um artigo científico publicado no *site* de uma biblioteca, 2 livros, um capítulo de livro e 2 dissertações. O Apêndice A sumariza, em ordem cronológica,

esse material que, posteriormente, foi analisado sob a ótica da ADM, de modo a compor os resultados deste estudo.

5.3.2 Descrição dos dispositivos de diálogo na pesquisa de campo

A pesquisa de campo foi feita com especialistas da área de bibliotecas híbridas, nos diferentes campi da Universidade do Missouri, bem como da observação *in loco* e da aplicação de entrevistas semiestruturadas para profissionais atuantes em contextos híbridos do Estado do Missouri (MO) e do Kansas (KS), EUA. A escolha por esse universo de pesquisa ocorreu pelo fato de tais localidades evidenciarem uma ampla gama de pesquisadores no campo de hibridez e, por conseguinte, contarem com promissores números de bibliotecas, nas suas mais variadas tipologias, caracterizadas como híbridas.

Tendo em vista esse cenário, esta pesquisadora manteve diálogos com especialistas e profissionais do Missouri e do Kansas, durante todo o período de elaboração desta tese. Entendeu-se, assim, que a coleta de dados *in loco* deveria ocorrer nesse universo de pesquisa.

O objetivo foi presenciar os modelos ideais existentes de hibridez, ou seja, a proposta dessas localidades e pessoas, aquilo que já está sendo feito e pesquisado sobre bibliotecas híbridas, para depois, na ADM, abordar a biblioteca híbrida.

A estruturação do protocolo de entrevista pautou-se nas figuras 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 desta tese, por representarem a análise discursiva dos documentos levantados na pesquisa bibliográfica. A Figura 4 demonstra a transformação de projetos de hibridez em prática. A Figura 5, o elemento de hibridez convergência de tecnologias. A Figura 6, a demanda de usuários em ambientes híbridos. A Figura 7, a interação entre indivíduos e tecnologias em bibliotecas híbridas. A Figura 8, o conceito de biblioteca híbrida diante das mudanças ocorridas em sociedade. A Figura 9, o discurso da formação continuada nas bibliotecas híbridas. E a Figura 10, o macroambiente das bibliotecas híbridas.

Além disso, os dispositivos foram baseados nas legislações e diretrizes da IFLA para a infraestrutura e organização de bibliotecas (*INTERNATIONAL*..., DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS, 2013; *INTERNATIONAL*..., 2015).

O protocolo de entrevista para os bibliotecários (Apêndice C) e para os

pesquisadores (Apêndice D) foram desenvolvidos a fim de se aplicar a técnica de entrevista semiestruturada, face a face e individual. Como destaca Gil (1991, p. 109),

> Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação (GIL, 1991, p. 109).

A escolha pela entrevista do tipo semi-estruturada decorreu do fato de esta pesquisa propor um roteiro pré-estabelecido, focando em questões relacionadas à hibridez em bibliotecas, mas, permitir acrescentar novas perguntas, ou comentários, conforme as respostas dos entrevistados. Houve a flexibilidade para o aprofundamento de determinados assuntos, conforme o andamento da entrevista com cada indivíduo (GIL, 1999).

O Quadro 4 apresenta as 13 bibliotecas híbridas percorridas, em suas diferentes tipologias. No Missouri permeou-se por uma biblioteca pública (Bp1) e uma universitária (Bu1) na cidade de *Memphis*; duas bibliotecas públicas (Bp2, Bp3) na cidade de *St. Louis*; uma biblioteca pública (Bp4), um *makerspace* (M1) e uma biblioteca universitária (Bu2) na cidade de *Columbia*; três bibliotecas públicas (Bp5, Bp6, Bp7), uma universitária (Bu3) e uma especializada (Be1) na cidade de *Kansas City*. No Kansas, uma biblioteca pública (Bp8), na cidade de *Overland* Park.

Quadro 4 - Universo das bibliotecas híbridas norte-americanas estudadas

Tipo de biblioteca	**Localidade**				
	Memphis, MO	*St. Louis*, MO	*Columbia*, MO	*Kansas City*, MO	*Overland Park*, KS
	Biblioteca				
Especializada				Be1	
Makerspace			M1		
Pública	Bp1	Bp2, Bp3	Bp4	Bp5, Bp6, Bp7	Bp8
Universitária	Bu1		Bu2	Bu3	

Fonte: Elaborado pela autora.

Ressalta-se que o período total de estadia *in loco* foi de sete dias, de 14 a 20 de março de 2022 e que a divisão nas nomenclaturas das bibliotecas se fez pela ordem de visita em cada localidade. Optou-se por não citar o nome completo de cada instituição, mas sim nomeá-las por letras e números, a fim de manter a

confidencialidade das organizações. Do mesmo modo, para a privacidade do entrevistado, utilizou-se o pronome masculino (o) para se referir a ele.

Além da aplicação de entrevistas aos bibliotecários, foram feitas observações participativas e análise dos documentos de governança, disponíveis nos *sites* das instituições e nos seus espaços físicos. Em três das localidades visitadas, uma biblioteca pública na cidade de *St. Louis* (Bp2), um *makerspace* em *Columbia* (M1) e uma biblioteca pública em *Kansas City* (Bp6), não se aplicou entrevista, apenas realizou-se a observação participativa.

O universo da pesquisa de campo também foi composto por cinco estudiosos da Universidade do Missouri, campi de *Memphis*, *St. Louis*, *Columbia* e *Kansas City*. Tal universidade é referência no desenvolvimento de novos protótipos para a sociedade, envolvendo laboratórios de *makerspace* para se trabalhar em bibliotecas, além do aprimoramento da prática profissional de pesquisadores da área da informação.

A entrevista para os bibliotecários e as observações participativas (Apêndice E) focaram no paralelo estrutura física (tecnologia), pois se entende que esse é o primeiro passo para a introdução da hibridez em bibliotecas, *versus* gestão pública, o segundo momento da hibridez, ao passo em que engloba os tipos de desenvolvimento em sociedade e sua relação com os micro e macro ambientes. Buscou-se, primeiramente, compreender a estrutura e os serviços das bibliotecas híbridas, isto é, como se dava a disponibilidade e a organização dos espaços e se eles estavam ocorrendo em ambientes físicos e digitais. Em uma etapa posterior, focou-se no impacto dessas bibliotecas para as comunidades, ou seja, sua participação em aspectos sociais, econômicos, culturais, humanos e sustentáveis do município de atuação. O Apêndice F apresenta as questões da entrevista, que se caracterizaram por serem abertas, abarcando itens como: política de decisão entre a compra de materiais físicos e digitais, seleção de bancos de dados, criação de arquivos ou bancos de dados locais, *tour* virtual, empréstimo entre bibliotecas, treinamento de profissionais e de usuários, serviços para imigrantes e refugiados, *gamificação*, serviços de alcance à comunidade, apoio ao desenvolvimento de negócios locais, Agenda 2030, entendimento do termo hibridez para bibliotecas e compreensão da aplicação desse termo na instituição pesquisada.

A observação participativa focou nas evidências de discursos dominantes e marginais do contexto das localidades visitadas, a partir da informação registrada no

suporte, isto é, acessibilidade, *gamificação*, número de computadores de acesso a usuários, máquina de autodevolução de materiais, sinalização, espaços amplos (para boa locomoção dos usuários), maquinários de auxílio ao acesso informacional, áreas de descanso, mobiliário adequado aos tipos de atendimento, acústica, áreas específicas para públicos diferenciados, proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais, facilidade de acesso ao ambiente, climatização, número de funcionários, tipos de acervo, acervo aberto ou fechado, oferta de acervos especializados e outros aspectos que pudessem ser destacados no momento da observação *in loco*.

Para os pesquisadores, a entrevista constituiu-se de questões mais genéricas, a fim de captar o máximo de reflexão possível do sujeito entrevistado. O instrumento teve cinco questões abertas (Apêndice G) referentes: à compreensão do termo hibridez em bibliotecas; ao ideal de uma biblioteca híbrida; serviços essenciais a serem oferecidos em ambas as plataformas (analógica e digital); às ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence.

Para fins de confidencialidade, como mostra o Quadro 5, os pesquisadores foram nomeados de P1, P2, P3, P4 e P5. Todos fazem parte de um dos campi da Universidade do Missouri, sendo professores da universidade ou alunos de Doutorado atuantes em bibliotecas.

Quadro 5 – Universo dos pesquisadores que participaram da pesquisa

Pesquisador	Campus	Atuação
P1	*Columbia, MO*	Docente da área da Ciência da Informação
P2	*Columbia, MO*	Docente da área da Ciência da Informação
P3	*Columbia, MO*	Docente da área de Ciência da Informação
P4	*Columbia, MO*	Doutorando em Ciência da Informação e bibliotecário de uma das bibliotecas da unidade
P5	*Memphis, MO*	Doutorando em Ciência da Informação e bibliotecário de uma das bibliotecas da unidade

Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise da entrevista com o pesquisador, a ADM foi aplicada nas duas primeiras perguntas, pois elas se referiam, de modo explícito, ao conceito de hibridez em bibliotecas. As três últimas questões remetiam às características fundamentais

das bibliotecas híbridas, logo, foram utilizadas como complementações da ADM.

As categorias de ADM elencadas na tese foram abarcadas na análise de ambas as pesquisas de campo: biblioteca híbrida e pesquisador. Ressalta-se que, após a transcrição de ambas entrevistas, a ADM foi aplicada, bem como a documentação de governança, de modo a levantar a relação sujeito-interdiscurso, as polissemias e as ideologias constituintes de hibridez. Foram designadas como formas de análise as instituições nas quais o discurso foi produzido, os momentos históricos e sociais que definiram o discurso, assim como os espaços que cada discurso ocupou no interdiscurso do enunciado analisado.

Destaca-se que a coleta e a transcrição das entrevistas foram realizadas na língua inglesa, mas, para não prejudicar os dados coletados durante a etapa da pesquisa bibliográfica, a ADM foi feita em português. Sabe-se que, ao se realizar uma tradução, há possibilidade de perda de alguma informação do enunciado, entretanto o objetivo desta pesquisa não é a análise da língua em si, nem da palavra escrita ou da língua falada, mas tão somente o pensamento do entrevistado no seu contexto de atuação.

De qualquer maneira, para uma autora que tem o português como língua nativa, o processo de ADM demanda uma análise em português. Além do mais, a análise em língua portuguesa facilita a leitura do texto para os leitores brasileiros, país em que a tese será defendida. Posteriormente, caso haja a publicação do texto em formato de artigos, pode-se pensar na versão em outras línguas, dentre elas o inglês.

SEÇÃO DE RESULTADOS

FASE I

6 O AMBIENTE E O DESENVOLVIMENTO NA COMPLEXIDADE DA HIBRIDEZ EM BIBLIOTECAS

Este capítulo pretendeu demonstrar os aspectos de desenvolvimento social trabalhados por autores que estudam os tipos de desenvolvimento em sociedade, trazendo-os para o contexto das bibliotecas híbridas. O documento norteador do conceito de desenvolvimento aqui abordado é a Agenda 2030. Dentre os relatórios levantados (*INTERNATIONAL*..., 2008; *INTERNATIONAL*..., 2014; *INTERNATIONAL*..., 2019; *INTERNATIONAL*...; FEDERAÇÃO..., 2016; *INTERNATIONAL*...; ORGANIZAÇÃO..., 2003), a escolha da Agenda 2030 justifica-se por seus objetivos abordarem diretivas de desenvolvimento diversificadas e atuais para a melhoria da sociedade, impactando nas diferentes esferas da gestão pública.

Por meio de objetivos diretamente voltados ao todo social, o documento destaca a importância das bibliotecas híbridas para a sociedade, apontando diretrizes para a sua implantação. Portanto, o diálogo entre os diferentes modos de se compreender a gestão das instituições promove um caminho para a complexidade de conceitos e atuações, destacando, inclusive, o sentido que passou a ter o conceito de hibridez entre os anos 2008/2011.

Desse modo, em primeiro lugar, este capítulo versa sobre os macros desenvolvimentos enfatizados por Habermas (2000), principalmente sob a ótica de pesquisadores que contribuíram para a percepção de novas formas de se entender o ambiente complexo das instituições. Essa nova percepção compreende que é o diálogo entre os ambientes micro (funcionários, processos) e macro (usuário, treinamento, comunidade) que confere a complexidade às instituições. Também expõe-se o caminhar histórico dos conceitos de hibridez e de gestão para bibliotecas, discutidos na fase bibliográfica desta tese.

Destacam-se as abordagens de pesquisadores estruturalistas, como Lévi-Strauss (1945,1949), Althusser (1967), Althusser e Badiou (1979), Foucault (1971, 2002), Saussure (1997), Bordieu (2000) e Derrida (2006), uma vez que eles trabalham com o ideal de inter-relação entre os ambientes micro e macro das instituições.

Como aconteceu na história da gestão, o campo teórico da hibridez foi

repensado para compor a gestão pública. Assim ele deixou de ser visto apenas como uma convergência entre tecnologias analógicas e digitais, mas também como um meio de se fazer a sociedade compreender a importância da organização biblioteca no dia a dia das comunidades.

Entende-se que as bibliotecas híbridas são instituições que perpassam por constantes desconstruções e reconstruções de ações, se transformando em prol da sociedade, no entanto, que o seu conceito se encontra delimitado à década de 1990. Nos últimos anos, a Ciência da Informação entrou no consenso de que as TIC modificaram a ideia de compartilhamento da informação, de proximidade entre instituições, pessoas e capital (HAMPTON; WELLMAN, 2003). Todavia, além das tecnologias analógicas como ferramentas auxiliares dos processos das bibliotecas, a ideia de hibridez deve considerar as experiências de vida das comunidades, macroambiente e arquitetura da instituição (VISEU *et al.*, 2006).

Ao observar a construção histórica do conceito de biblioteca híbrida, é possível compreender que, na maior parte do tempo, ele está relacionado à implementação das tecnologias digitais no âmbito das bibliotecas[5]. A literatura demonstra que o conceito sempre se voltou ao entendimento de como a gerência da biblioteca deve se comportar no que diz respeito à aquisição das TIC, assim como com os gastos, custos e benefícios que essas novas tecnologias trazem ao contexto das bibliotecas.

O ideal de desenvolvimento social para bibliotecas aparece na literatura a partir do século XXI. Mesmo trabalhando com a integração da tecnologia na hibridez, quando se fala em Complexidade, o foco da biblioteca híbrida deve ser não somente a implantação de ferramentas nas instituições, mas a capacitação de pessoas no uso de tecnologias, juntamente com a integração das necessidades e desejos dos usuários reais e potenciais. Nessa premissa, a biblioteca híbrida estará em consonância com os objetivos da Agenda 2030.

Destaca-se que as categorias de ADM elencadas nesta tese pautaram-se nos tipos de desenvolvimento da esfera pública, pois, se pretende criar um conceito de biblioteca híbrida plausível às novas demandas da sociedade e, consequentemente,

[5] PINFIELD *et al.* (1998); HAMPSON (1998); PINFIELD e MCKENNA (1998); PINFIELD (1998); OPPENHEIM e SMITHSON (1999); LEGGATE (1999); DENT (2000); GUY (2000); MARK (2000); MARCAS *et al.* (2000); GAMBLES (2000); PRICE (2000); PINFIELD e DEMPSEY (2001); BREAKS (2001); DENT *et al.* (2001); BROPHY (2002); ROBERTS (2002); WESTON (2002); CASSERLY (2002); GUY (2003); KOLLÖFFEL et al. (2003); HAMILTON (2004); COVI; CRAGIN (2004); DE KEYSER (2005); ORERA-ORERA (2007); PINTO e URIBE TIRADO (2012).

adequado ao contexto histórico e institucional no qual ela se encontra. É necessário, portanto, compreender a sua relação com os desenvolvimentos humano, social, econômico, cultural e sustentável. A Agenda 2030 auxiliou no entendimento dessas categorias, com foco no desenvolvimento, na educação e na legislação vigentes na gestão pública, bem como na associação entre as bibliotecas híbridas, sua tipologia e os tipos de desenvolvimento das sociedades.

6.1 Bibliotecas híbridas: tipologias de desenvolvimento que podem ser apropriados pela gestão pública

As bibliotecas híbridas podem ser consideradas agentes de mudança perante a trajetória histórica de existência das bibliotecas, impactando nos desenvolvimentos humano, social, econômico, cultural e sustentável. Ressalta-se o sentido norteador de biblioteca híbrida como aquela que possui serviços integrados de informação, em prol da interoperabilidade de técnicas e recursos, trabalhados de forma multidisciplinar, em nível nacional e internacional.

Para tanto, esta seção trabalhou as esferas dos ambientes das bibliotecas híbridas nas tipologias de desenvolvimento da gestão pública, correspondentes às subseções subsequentes. Tais esferas foram definidas a partir da Agenda 2030 e dos conceitos de biblioteca híbridas levantados na pesquisa bibliográfica.

6.1.1 Capital e desenvolvimento humano

Uma comunidade híbrida perpassa pelo que Lane e Lubatkin (1998) chamam de capital social, ou seja, pelos ativos sociais inseridos em redes de comunicação, pela motivação social, pela qualidade na troca de conhecimento, pelo crescimento do conhecimento individual e em grupo, assim como pelas relações entre os indivíduos pertencentes a uma determinada comunidade. O capital seria o valor dado aos resultados obtidos pela relação social estabelecida, mais especificamente: pelo capital social estrutural (caracterizado por redes ou estruturas de redes sociais de uma comunidade); pelo capital social relacional (atitudes positivas entre os membros de uma comunidade, motivação e troca de conhecimentos); e pelo capital social cognitivo (visão dos membros das comunidades com relação à dinâmica de conhecimento) (LANE; LUBATKIN, 1998).

Conforme Garrod (2001), Pugh (2004), Pugh (2005), Carr (2006), Sechi *et al.* (2013) e Silva (2017), o principal tipo de desenvolvimento decorrente da atuação das bibliotecas deve ser o desenvolvimento humano e, consequentemente, os desenvolvimentos social e sustentável. Garrod (2001) revê os problemas de treinamento de funcionários e usuários em bibliotecas híbridas, fornecendo uma visão geral de algumas das habilidades relacionadas aos problemas encontrados na interface dessas bibliotecas. Para tanto, considera que as instituições híbridas são equipamentos sociais, portanto, devem prezar pela análise das habilidades humanas, primando pelo usuário final e delegando treinamentos de acordo com as necessidades individuais.

Pugh (2004) destaca que o desenvolvimento humano nas bibliotecas pode ser percebido em oposição às questões meramente tecnológicas, refletindo o novo comportamento organizacional dos indivíduos que frequentam esses locais. Trazendo essa perspectiva para o contexto das bibliotecas híbridas, pode-se dizer que tanto os funcionários como os usuários desses ambientes, além do maior acesso a diferentes tipos de tecnologias, são atuantes em sociedade na medida em que têm acesso a diferentes tipos de serviços e produtos voltados aos interesses pessoais. Esse cenário os torna capazes de interpretar e gerar informações a todo instante, independentemente das barreiras físicas impostas pelas tecnologias analógicas de informação.

Pugh (2005) estabelece bases teóricas para o gerenciamento de organizações que operam em circunstâncias de hibridez, destacando a importância do *design* (forma física e funcionalidade) organizacional para a adequação do ser humano nesses locais. As principais áreas das estruturas organizacionais de equipamentos organizacionais híbridos relacionam-se com a comunicação institucional, gestão de informação em meios eletrônico e digital, estudo de competências de funcionários e usuários, atividades de aprendizagem e de desenvolvimento humano, trabalho em equipe, papel da liderança, assim como com o papel da alta e da média gerência no gerenciamento desses processos.

Na mesma linha de pensamento, Carr (2006) reflete sobre o desenvolvimento de uma abordagem centrada no usuário (desenvolvimento sustentável), tendo em vista que o termo “híbrido” remete ao entendimento do usuário de acordo com suas reais necessidades, sendo papel da biblioteca desenvolver produtos e serviços mais sofisticados e sensíveis aos desejos e necessidades do público. Nesse contexto,

ressalta-se a importância de o bibliotecário híbrido ao examinar as razões contextuais dos diferentes usuários, além da necessidade de uma abordagem aberta e imparcial para a alocação de recursos, planejamento de serviços a longo prazo e exploração de novas oportunidades. Portanto, a utilização de recursos e o desenvolvimento de atividades nesses espaços devem ser feitos de maneira criativa, a fim de garantir a contínua relevância para os usuários.

Sechi *et al.* (2013) idealizaram um modelo cognitivo no desenvolvimento da confiança e na identidade de comunidades de bibliotecas híbridas, prezando pela qualidade na troca de conhecimentos, que deve estar em conjunto com o desenvolvimento humano nesses equipamentos sociais. Para os autores, o indivíduo, o conhecimento e o compartilhamento de informações, respectivamente, devem ser levados em conta dentro de espaços informacionais híbridos. Trata-se de tornar a biblioteca um canal de comunicação na partilha de conhecimentos, o que traz consequências sociais para as comunidades em questão.

Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008) afirmam que a hibridez designa a acessibilidade em bibliotecas e a inclusão digital, sob o ponto de vista do desenvolvimento humano, por meio do uso das TIC na digitalização de acervos. O foco está em mover recursos humanos, tecnológicos e financeiros para tornar mais acessíveis o acervo, os produtos e os serviços oferecidos pela biblioteca. Portanto, são assuntos a serem discutidos em instituições híbridas: tipos de acervo, vinculação institucional, segmentação do público, fornecedores e distribuidores de informação, assim como diversidade de profissionais da informação.

Silva (2017) destaca que o termo biblioteca híbrida refere-se ao amplo compartilhamento de recursos, em entidades geograficamente dispersas, às relações humanas, tecnológicas, sociais e econômicas de uma determinada instituição (objetivos 3, 6, 7, 9, 10, 12, 13 e 16 da Agenda 2030). Nesses locais, há uma convergência entre as ferramentas tecnológicas, o fazer profissional 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 por meio do oferecimento de produtos e serviços como bens de informação (objetivo oito da Agenda 2030).

Sob o ponto de vista do desenvolvimento humano, as bibliotecas híbridas agregam 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 (SILVA, 2017). O desenvolvimento humano permite o aumento da inclusão social nesses espaços, impactando diretamente no desenvolvimento econômico da sociedade (objetivo 8 da Agenda 2030), além de promover o desenvolvimento sustentável.

6.1.2 Desenvolvimento social

O desenvolvimento social pode ser observado por meio das atividades educativas exercidas pelas bibliotecas híbridas, de modo a incluir socialmente os usuários. Sob a perspectiva geral e, também, a perspectiva epistêmica, as comunidades possuem características comuns a serem observadas do ponto de vista do desenvolvimento social. Em se tratando de bibliotecas, essas características são: 1) coleções organizadas por meio de links associativos em coocorrência física ou geográfica, que podem se referir a agentes humanos e artificiais (como repositórios de conhecimento, por exemplo); 2) estruturas de interação, normas compartilhadas implícitas ou explícitas, princípios de comportamento compartilhados, além de feedbacks e objetivos institucionais; e 3) macroambiente e especificidades de formatos e canais de comunicação (SECHI *et al.*, 2013).

Os fatores de interação social são baseados na experiência interna do sujeito (crenças, objetivos e normas), na sua representação em sociedade e nas partes envolventes dessa representação, como as relações entre os indivíduos, seus ambientes de atuação e o contexto com o qual interagem. Assim, torna-se necessária a discussão acerca dos tipos de comunicação física e virtual, pois, por meio de um macroambiente de redes, que consiste em links *online* e *offline*, com suporte aos funcionários e aos usuários, presencialmente ou de modo remoto, as comunidades híbridas superam as deficiências que caracterizam as comunidades puramente analógicas e aquelas puramente digitais.

O desenvolvimento social em bibliotecas híbridas pode ser percebido em estudos de comunidades além-geografia, do ponto de vista transcultural (objetivos 11 e 17 da Agenda 2030).

As possibilidades de criação de conhecimento tornam o ambiente das bibliotecas híbridas mais atrativo ao usuário do tipo pesquisador. Considerando-se que a pesquisa desenvolve a ciência, a formação de comunidades de pesquisadores no ambiente das bibliotecas híbridas colabora com o desenvolvimento social.

Portanto, uma maior compreensão do ambiente das bibliotecas híbridas deve considerar as tendências acadêmicas de comunicação, cientistas da informação e políticas interessadas nos desafios investigativos do desenvolvimento social (PERRY, 2003).

Em outras palavras, para impactarem no desenvolvimento social, as bibliotecas híbridas devem se pautar na educação de usuários, na orientação de pesquisas e na ampla abordagem de vocabulários, para que eles não signifiquem barreiras na comunicação e na compreensão da informação (objetivos da Agenda 2030). Daí a necessidade de profissionais de outras naturezas (além dos profissionais da informação) na biblioteca, como arquitetos, *designers*, bibliotecários, engenheiros, *designers* de interiores, pedagogos, professores, psicopedagogos e assistentes sociais (SILVA, 2017) – objetivo 17 da Agenda 2030.

Tais implicações permeiam o investimento financeiro e a implementação de políticas públicas para a capacitação de profissionais da informação, de modo que eles atuem em todas as esferas informacionais das suas comunidades. Compreende-se, assim, que os profissionais atuantes em bibliotecas híbridas são gerenciadores de um volume cada vez maior de informação e meios de comunicação.

Pode-se dizer que o fator determinante do desenvolvimento social em bibliotecas híbridas não é a especificidade do assunto tratado ou o canal de comunicação, mas o sentido atribuído à mensagem e aos atores que compartilham a informação. Teli, Pisanu e Hakken (2007) sugerem o estudo da etnografia nessas instituições para o entendimento do comportamento das comunidades de usuários e de funcionários em relação ao tempo, espaço e macroambiente das bibliotecas.

Desse modo, a biblioteca híbrida assume um trabalho cooperativo entre os vários agentes envolvidos em seus processos: equipe de funcionários, comunidades de usuários, instituições públicas de ensino, associações culturais, entre outros. Esse trabalho cooperativo entre tecnologias e pessoas, convergentes em equipamentos híbridos, promove o desenvolvimento social à medida que propicia a inovação dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca, pautados na valorização das comunidades de usuários. Sob a perspectiva do desenvolvimento social, a biblioteca híbrida deve fornecer ambientes de estímulo informativo, desenvolvendo indivíduos críticos, auxiliando-os no exercício da cidadania e proporcionando a inclusão educacional em sociedade.

6.1.3 Desenvolvimento econômico

Compreender o desenvolvimento econômico implica no entendimento de que quanto maiores os índices de desenvolvimento de uma região, mais investimento de capital advindos de empresas e instituições públicas será proporcionado às bibliotecas. Além disso, que os indivíduos que possuem maior acesso à informação geram conhecimento para a evolução da sociedade e ocupam melhores postos de trabalho, aumentando a economia do município.

As ações das bibliotecas, nesse sentido, se voltam ao oferecimento de treinamentos para a comunidade, bem como para os processos de capacitação de usuários. À título de exemplificação, é possível prover serviços e tecnologias que auxiliem as empresas locais desde a sua criação até o seu mantimento e inovação.

O desenvolvimento econômico está intimamente relacionado ao desenvolvimento político de uma instituição. As bibliotecas híbridas enfrentam desafios no cumprimento de suas funções-chave de aquisição, preservação e acesso às formas tradicionais e digitais de informação. Esses locais devem voltar sua atenção para contextos político-sociais, modificando suas ações no decorrer do tempo, ao considerar os desafios que buscam e as mudanças organizacionais às quais são submetidos.

No que diz respeito ao *software*, o desenvolvimento econômico leva em conta que o conceito de biblioteca deve ser revisado periodicamente, sempre que mudanças sejam percebidas no âmbito da instituição. O *software* nasce das mudanças exigidas pela sociedade da informação e daquelas necessárias para que a biblioteca se mantenha ativa. Trata-se de se realizar uma gestão baseada na filosofia da globalização, na qual a cooperação é esperada para a qualidade dos serviços prestados, seja por meio do desenvolvimento de *software* pela própria instituição ou pela aquisição de *software* desenvolvido por outras instituições. O objetivo é promover o intercâmbio de dados necessário para uma sociedade globalizada. É o caso do processo de catalogação, por exemplo, em que a importação de dados de outras instituições facilita a não repetição de serviços já realizados, poupando, assim, o tempo do catalogador (PRICE, 2000; KOLLÖFFEL *et al.*, 2003; HAMILTON, 2004).

O desenvolvimento econômico também pode ser observado no desenvolvimento de modelos de bibliotecas cuja estrutura financeira possa quantificar o impacto dessas instituições nos serviços e produtos oferecidos. Entra em jogo a

sustentabilidade econômica, ou seja, tornar as bibliotecas digitais integrantes de sua organização matriz – as bibliotecas tradicionais (PRICE, 2000; KOLLÖFFEL *et al*., 2003; HAMILTON, 2004). Insere-se, aqui, a importância do desenvolvimento sustentável para esses locais, como discriminado na Agenda 2030.

Para o desenvolvimento cultural (PINTO; URIBE TIRADO, 2012), o desenvolvimento econômico apresenta uma reflexão crítica sobre a necessidade de as bibliotecas híbridas atenderem aos requisitos de suas coleções e comunidades de usuários, a fim de integrarem diferentes usuários em seus ambientes. O resultado é uma seleção de experiências de treinamento de vários públicos, analisando o relacionamento entre as tecnologias e as competências necessárias para o seu uso. Entende-se, aqui, a valorização das crenças e dos valores dos funcionários e de usuários, de modo a permitir um trabalho em conjunto.

Sob o ponto de vista da acessibilidade, o desenvolvimento econômico (ROBERTS, 2002) debate o desenvolvimento do acesso *versus* propriedade, em que a prestação dos serviços deve atender aos requisitos de três partes interessadas: as normas e os regulamentos da instituição, os interesses dos funcionários e os desejos e as necessidades dos usuários. Sendo assim, deve-se medir o quão benéficos a propriedade e o acesso serão para cada parte, sempre destacando o valor do usuário nessa posição (objetivo 10 da Agenda 2030).

O desenvolvimento econômico é parte essencial do desenvolvimento organizacional e, em conjunto com os desenvolvimentos tecnológico, humano, sustentável e social, colabora para melhor desenvolvimento dos recursos humanos, dos recursos físicos e tecnológicos da instituição. Esse item trabalha as atitudes gerenciais sobre o *design* organizacional de equipamentos informacionais híbridos, considerando a estrutura organizacional, as formas de comunicação e de gestão da informação, as competências no uso e desenvolvimento dos espaços, a formação de equipes de trabalho, assim como as formas de liderança, a fim de tornar o ambiente da biblioteca híbrida propício ao desenvolvimento cultural.

6.1.4 Desenvolvimento cultural e sustentável

Do ponto de vista do desenvolvimento sustentável, a biblioteca planeja para que seus produtos e serviços atendam às necessidades informacionais do seu público, tornando-os seres autônomos em pesquisa e capazes de gerar novos

conhecimentos.

Não se deve esperar que os usuários procurem os serviços da biblioteca, deve-se levar a informação até eles, por meio do desenvolvimento de atividades educacionais e de ambientes atrativos, com tecnologias convergentes e atendimento a todo o público (independentemente de raça, idade, sexo, etc.) – objetivo 5 da Agenda 2030. Portanto, o desenvolvimento sustentável é um meio complexo de execução de todos os macros desenvolvimentos mencionados neste estudo, em conjunto com os subdesenvolvimentos.

Um dos estudos mais recentes que compreendem essa perspectiva é o de Silva (2017), segundo o qual o conceito de 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" (SILVA, 2017, p. 163).

A autora descreve que o desenvolvimento sustentável em bibliotecas híbridas não pode estar desconexo dessa convergência, uma vez que não se limita à tecnologia, mas abrange, sobretudo, os profissionais da informação e os usuários. Desse modo, os elementos constitutivos do desenvolvimento sustentável são: 1) grupos de trabalho, 2) abordagem social em esferas culturais, 3) treinamento de usuários, 4) *software* inovativo, 5) informação via eletrônica e 6) acesso remoto, com grande destaque para o item abordagem social.

Silva (2017) disserta que o acesso remoto se refere às formas de renovação de itens emprestados (por internet ou pelo telefone), às formas de empréstimos de recursos (*online*, via telefone ou pessoalmente) e aos processos de digitalização do acervo analógico. A informação via eletrônica refere-se: 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 ao desenvolvimento de bibliotecas virtuais.

O Software inovativo caracteriza-se por: *software* de gerenciamento de dados; *software* de acessibilidade para deficientes visuais (com vistas a promover novos meios de leitura); *software* de *gamificação*, para entretenimento da população; e *software* para impressão de materiais 3D e/ou lúdicos, a fim de estruturar a sinalização e o *design* da biblioteca. O treinamento de usuários trata das formas pelas quais a biblioteca híbrida integra os usuários aos serviços oferecidos: capacitação, plantão de dúvidas, atualização, *workshops*, oficinas, palestras e atendimentos em grupo ou

individuais.

O processo de acolhimento do usuário pela biblioteca híbrida e sua ressocialização envolvem o desenvolvimento cultural, pois, propiciam ações como reabilitação de usuários em situações de riscos (moradores de rua, usuários de droga, dentre outros); encaminhamento desses usuários a órgãos públicos que os auxiliem na ressocialização; projetos culturais 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; participação da biblioteca nas atividades políticas locais; participação da comunidade na tomada de decisões da instituição. Essas atividades são veículos para o resgate da cidadania.

Os grupos de trabalho estão ligados à divisão de atividades por categorias (infantil, infantojuvenil, jovens, adultos, idosos) e à participação de outras organizações no desenvolvimento dos programas da instituição (parcerias entre empresas públicas e privadas e a biblioteca).

A troca de comunicação entre bibliotecas pode ser incentivada no contexto das bibliotecas híbridas, sendo descrita na forma de interoperabilidades: 1) a interoperabilidade técnica refere-se ao acesso remoto; 2) a interoperabilidade semântica está ligada ao *software* inovativo; 3) a interoperabilidade política/humana é a abordagem social/cultural; 4) a interoperabilidade multidisciplinar está relacionada à informação via eletrônica e ao treinamento de usuários; e 5) a interoperabilidade internacional visa aos grupos de trabalho micro e macro e às relações na troca de informações. Tais interoperabilidades são percebidas em todas as formas de troca de dados e de comunicação da instituição, sejam elas em meio analógico ou digital (WESTON, 2002). Para o autor, o conceito de hibridez tem fortes raízes na convergência de tecnologias, enfatizando a dicotomia hibridez *versus* tecnologia.

Nesse contexto, as bibliotecas híbridas podem ser consideradas instituições capazes de trabalhar, em um mesmo ambiente, o nicho técnico (ou duro) da implementação de novas tecnologias e os aspectos sociais das comunidades, e se constroem com os recursos humanos e tecnológicos presentes em sociedade.

Os formuladores de políticas públicas e os administradores de bibliotecas, isto é, os profissionais da informação, precisam reconhecer o potencial da biblioteca híbrida e considerar seu impacto no desenvolvimento mais amplo do ensino e da pesquisa. Finalmente, os usuários precisam ser auxiliados no desenvolvimento de

novas habilidades e novas formas de abordar as informações recebidas. Nessa perspectiva, as bibliotecas híbridas, inicialmente tratadas apenas pelo âmbito da convergência de tecnologias, ao atuarem na comunicação e na troca de informação entre pessoas, equipamentos sociais, sistemas de computador, cultura, dentre outros, destacam-se como organizações promoventes do desenvolvimento sustentável dos indivíduos.

Ao se trabalhar com o desenvolvimento sustentável em bibliotecas híbridas, abordam-se a cultura e os processos técnicos e legais da instituição, levando-se em conta: 1) as formas de acessibilidade (remota ou presencial), ou seja, a interoperabilidade técnica entre sistemas de computador e de pessoas - responsáveis pela disseminação dos serviços e produtos prestados pela biblioteca; 2) a utilização de tecnologias que atendam às necessidades informacionais dos usuários (*software* inovativo) - visando à interoperabilidade semântica entre sistemas operacionais de instituições nacionais ou internacionais, sejam elas públicas ou privadas; 3) o foco na capacitação de funcionários e de usuários, para que sejam capazes de utilizar as tecnologias como ferramentas estratégicas no uso da informação, isto é, a interoperabilidade política e humana, enfatizando-se a abordagem social; 4) o tratamento dos processos técnicos de bibliotecas, em conjunto com os aspectos humanos, destacando que todos esses processos devem ser desenvolvidos de acordo com as necessidades e os desejos informacionais do público da instituição – interoperabilidade multidisciplinar; e 5) a parceria entre instituições, para se evitar trabalho redobrado e promover atividades inovativas, de maneira colaborativa − interoperabilidade internacional (WESTON, 2002).

Todos esses tipos de interoperabilidade vão ao encontro do desenvolvimento sustentável, na medida em que eles se constroem em conjunto com as demandas sociais e da cultura em esferas públicas. A biblioteca híbrida trabalha com as mudanças ocorridas em sociedade para atender às necessidades e desejos de seu público em prol de não se estagnarem no tempo (SILVA, 2017).

Nesse desejo de buscar o usuário e trazê-lo ao ambiente da biblioteca, o desenvolvimento sustentável é enfatizado, já que a instituição híbrida procura meios de fazer com que a informação seja disseminada para todos, entendendo que toda e qualquer pessoa da sociedade poderá se interessar por suas atividades. Além disso, ao abarcar públicos de diferentes idades, raça, sexo, etc., o sentimento social é despertado, bem como o desenvolvimento cultural.

No que se refere à capacitação de funcionários e de usuários no uso de tecnologias, ao reconhecer que elas são aspectos técnicos de funcionamento dos produtos e serviços da biblioteca, entende-se que o processo de capacitação envolve o ser humano, seus contextos, crenças e valores, ou seja, o social, além do desenvolvimento econômico. Pode-se perceber, então, que, mesmo nos aspectos mais técnicos de trabalho, o social sempre está presente e deve ser levado em conta quando se trata do ambiente de uma biblioteca híbrida.

6.2 Complexidade das bibliotecas e a sua inter-relação com a hibridez

Na trajetória de construção do conceito biblioteca híbrida percebe-se que a dificuldade de as bibliotecas trabalharem com a hibridez está relacionada à sua estagnação no Estruturalismo, em que a tecnologia é tão somente utilizada de maneira interna. Entretanto, nos dias de hoje, a sociedade espera uma instituição que desenvolva ações voltadas para o município, a partir de um trabalho sistêmico, que envolva indivíduos além micro ambiente. Dessa maneira, é preciso entender o caminho percorrido do Estruturalismo até a Complexidade, bem como o seu impacto em ambientes híbridos.

Lévi-Strauss (1945, 1949) refere-se ao que ele chamou de Antropologia Social e Cultural, adequando as propriedades dos pensamentos dos indivíduos com as do mundo. O autor privilegiou o estudo da infraestrutura inconsciente do sujeito, ou seja, o fato de que as relações de uma organização formam um sistema, recorrente dos modos de funcionamento das redes de pertencimentos históricos dos indivíduos de uma localidade. Isto é, uma relação nunca é neutra, mas decorre de relações passadas e futuras das pessoas que compõem o seu todo.

O valor de uma informação é passado de um indivíduo a outro, transformando-o e acrescentando qualidades novas ao valor transferido (LÉVY-STRAUSS, 1949). Logo, o indivíduo possui esquemas formais e universais inscritos no seu espírito, que são conscientemente apreendidos e residem na cultura. Essa perspectiva pode e deve ser trazida para o campo das bibliotecas híbridas, uma vez que trabalha o compartilhamento de informação entre os sujeitos de uma sociedade.

Althusser (1967) e Althusser e Badiou (1979) compreendem o Materialismo Histórico e Dialético, a ciência em sua totalidade social, em uma estrutura complexa, formada pela articulação de diversos componentes correspondentes a um nível ou

instância social. A instituições complexas, portanto, são formações sociais e abordam as formas de coexistência dos seus membros, bem como as relações constitutivas da própria história, em um complexo estrutural composto por níveis e instâncias determinantes para fins econômicos.

> A teoria da história, teoria dos diferentes modos de produção é, por seu próprio direito, a ciência da 'totalidade orgânica' (Marx) ou a estrutura que constitui toda formação social dependente de um modo de produção determinado. [...] A teoria da história ou materialismo histórico é a teoria da natureza específica desta 'totalidade orgânica' ou estrutura, e portanto do conjunto de seus 'níveis' e do tipo de articulação e de determinação que os une uns aos outros (ALTHUSSER; BADIOU, 1979, p. 35).

Nesse caso, a biblioteca híbrida, ao ser vista como uma organização complexa, passa a compreender o todo social e suas relações estruturais, portanto vai ao encontro do acompanhamento das mudanças em sociedade, adequando-se a elas.

Para Foucault (1971, 2002), as ciências podem ser analisadas de maneira autônoma, por meio de equivalências que se relacionam em um todo social. É a chamada Arqueologia do Saber, um método que trata dos discursos das ciências humanas, buscando encontrar as regras locais de transformação que definem a identidade e o sentido de um enunciado, num dado período e local. Voltada para os enunciados, a Arqueologia do Saber descreve a função enunciativa da qual um enunciado é portador, percorrendo seus domínios e articulações.

> A arqueologia busca definir não os pensamentos, as representações, as imagens, os temas, as obsessões que se ocultam ou se manifestam nos discursos; mas os próprios discursos, enquanto práticas que obedecem a regras. Ela não trata o discurso como documento, como signo de outra coisa, como elemento que deveria ser transparente, mas cuja capacidade importuna é preciso atravessar frequentemente para reencontrar, enfim, aí onde se mantém a parte, a profundidade do essencial; ela se dirige ao discurso em seu volume próprio, na qualidade de monumento. Não se trata de uma disciplina interpretativa: não busca um "outro discurso" mais oculto. Recusa-se a ser "alegórica (FOUCAULT, 2002, p. 159).

Na mesma linha de pensamento, Saussure (1997) analisa o estruturalismo das linguagens, destacando a língua como um sistema autônomo, com signos que se definem em relações internas. Importante ressaltar que o pensamento do autor não compreende a interferência externa do ambiente nas estruturas complexas da língua.

> Do ponto de vista prático, seria interessante começar pelas unidades, determiná-las e dar-se conta de sua diversidade, classificando-as. [...] A seguir, ter-se-iam de classificar as subunidades, depois as unidades maiores etc. Ao determinar dessa maneira os elementos que maneja,

> nossa ciência cumpriria integralmente sua tarefa, pois teria reduzido todos os fenômenos de sua competência ao seu princípio primeiro (SAUSSURE, 1997, p 128-129).

Saussure (1997) aborda a relação intrínseca entre a língua e a fala, sendo esta necessária para a produção de sentidos e comunicação entre os indivíduos. A língua é necessária para que a fala seja inteligível, mas a fala é preliminar para que a língua se estabeleça. São relações diacrônicas e sincrônicas, que devem ser trabalhadas a fim de se atingir efeitos de sentido.

A função enunciativa de Foucault (1971, 2002), em conjunto com a relação língua/fala de Saussure (1997), permite a compreensão discursiva da sociedade, trazendo à tona as necessidades informacionais mais intrínsecas dos indivíduos que frequentam ou venham a frequentar as bibliotecas. São ideias importantes a serem trabalhadas no contexto das bibliotecas híbridas.

Segundo Bordieu (2000), existem dois tipos de estruturas em sociedade: as objetivadas e as incorporadas. As primeiras referem-se às estruturas criadas de modo objetivo, com um fim organizacional, em sociedade; já as segundas designam as incorporações de novas atitudes demandadas pela sociedade a essas instituições. Elucidam-se, portanto, as relações entre o individual e o coletivo, tendo em vista que

> [...] não somente o sistema das relações objetivas que constrói o modo de conhecimento objetivista, mas as relações dialéticas entre as estruturas objetivas e as disposições estruturadas nas quais elas se atualizam e que tendem a reproduzi-las, isto é, o duplo processo de interiorização da exterioridade e de exteriorização da interioridade (BOURDIEU, 2000, p. 235).

O *habitus* é o dispositivo que permite a dialética, pois articula a estruturação de práticas em relação à realidade que as engendram. É um recurso relacional entre a teoria e prática, entre a formulação de conceitos e o *modus operandi* de uma organização. Bordieu (2000) compreende uma sociologia estrutural, tratando o indivíduo socializado como um elemento de capacidade generativa e criativa, que deve ser considerado na estruturação de uma organização.

Trazendo os ideais de Bordieu (2000) para o contexto das bibliotecas híbridas, conclui-se que estas buscam relacionar o individual e o coletivo, além de trabalhar, além do objetivo, a criatividade no tratamento e na disseminação da informação. Portanto, ao acatarem tais perspectivas, as bibliotecas híbridas podem se tornar instituições não somente objetivas, como também incorporadas.

Nessa perspectiva, Derrida (2006) propõe a negação da possibilidade de se

adquirir a verdade na análise de enunciados. Concordando com Saussure (1997), o autor apresenta o desconstrucionismo, afirmando que todo pensamento humano é uma possibilidade complexa de um sistema. Defendendo uma nova realidade, Derrida (2006) destaca:

> A "racionalidade" — mas talvez fosse preciso abandonar esta palavra, pela razão que aparecerá no final desta frase —, que comanda a escritura assim ampliada e radicalizada, não é mais nascida de um logos e inaugura a destruição, não a demolição mas a de-sedimentação, a desconstrução de todas as significações que brotam da significação de logos. Em especial a significação de verdade (DERRIDA, 2006, p. 13).

Para se compreender um enunciado, é preciso negar sua verdade, pois não é possível dizer que um enunciado é verdadeiro ou falso sem se ter contato com a sua realidade de produção. Portanto, é impossível afirmar uma premissa sem se admitir a possibilidade de outras verdades, que derivam de um ponto de vista muitas vezes desconhecido.

Outro ponto a ser trabalhado na literatura sobre bibliotecas híbridas e desenvolvimento é o custo de aquisição de novos *software* e *hardware*, a fim de se entender os benefícios e os malefícios dessa aquisição, para a instituição e para o público (PRICE, 2000; KOLLÖFFEL *et al.*, 2003; HAMILTON, 2004). No final da década de 1990 e início dos anos 2000, a grande maioria dos estudos da temática estava interligada ao desenvolvimento tecnológico pelo qual as bibliotecas tradicionais passaram: do desenvolvimento de *software* para a interoperabilidade de dados e aos programas de desenvolvimento de bibliotecas.

Com o entendimento dos melhores e mais adequados *software* e *hardware* necessários ao dia a dia das bibliotecas, além da aquisição e da instalação dos mesmos, observou-se uma convergência tecnológica nessas instituições, porém essas tecnologias não teriam valor se a instituição não contasse com profissionais capacitados para o seu uso, de acordo com a missão e com a visão da organização. No final dos anos de 1990 e início dos anos 2000, surgem os estudos sobre o desenvolvimento profissional em bibliotecas híbridas, ou seja, maneiras pelas quais seria possível tornar os profissionais da informação aptos a fazerem melhor uso/benefício da convergência de linguagens proporcionada por esses locais (HAMPSON, 1998; MURRAY, 2000; GAMBLES, 2000; PRICE, 2000; GARROD, 2001; CASSERLY, 2002). Caminhou-se, portanto, para o início das perspectivas para o ideal estruturalista de Lévi-Strauss (1945, 1949), de Althusser (1967) e de Althusser e

Badiou (1979). Contudo, trata-se apenas uma visão tecnicista, e não uma vertente do desenvolvimento humano.

Juntamente com o desenvolvimento profissional e entendendo-se a premência em estudar o foco da hibridez em bibliotecas - os usuários -, a biblioteca híbrida deveria seguir uma corrente em torno da capacitação desses sujeitos não somente nas suas necessidades de informação, como também nos seus desejos informacionais, indo ao encontro das teorias ambientais de gestão organizacional e do objetivo 8 da Agenda 2030.[6]

A biblioteca híbrida compreende o estudo de usuários e de comunidades, a fim de entender seus contextos e de desenvolver produtos e serviços de acordo com as demandas. Contudo, isso é observado somente na prática, e não no seu conceito, recaindo, mais uma vez, na ideia de que esse conceito não está pautado nos desenvolvimentos humano e social, mas somente no econômico e tecnológico.

Em meados dos anos 2000, as pesquisas em torno das bibliotecas híbridas voltaram-se para o desenvolvimento de coleções, aproveitando as grandes possibilidades de acesso à informação (da própria instituição ou de outras instituições) que as tecnologias eletrônicas e digitais trouxeram (MLEKUS, 2000; CASSERLY, 2002; CROVI; CRAGIN, 2004) - objetivos um, dois, seis, oito, 14, 15 e 16 da Agenda 2030. Nessa visão de intercâmbio de dados, começou-se a análise da questão da privacidade *versus* acessibilidade da informação, com vistas a oferecer uma ampla gama de informação aos usuários.

Embora ainda pautados nos ideais estruturalistas de Foucault (1971, 2002), Saussure (1997), Bordieu (2000) e Derrida (2006), os estudos dessa época passaram a trabalhar a contrapartida entre os ambientes tradicionais e os digitais, impactando nos desenvolvimentos humano e econômico da sociedade. Entretanto, o desenvolvimento humano não é mencionado no conceito de biblioteca híbrida, que se mantém, mais uma vez, atrelado aos aspectos tecnicistas e tecnológicos da prática desses locais.

De acordo com Scott (2008), uma organização tem a função de produzir bens, prestar serviços à sociedade e atender às necessidades do público. Além disso, possui uma estrutura formada por pessoas que se relacionam, colaboram e dividem o

[6] LEGGATE (1999); DENT (2000); GUY (2000); MARK (2000); GAMBLES (2000); GARROD (2001); BREAKS (2001); HAMILTON (2004); CARR (2006); ORERA-ORERA (2007); PINTO; URIBE TIRADO (2012).

trabalho para transformar insumos em bens e serviços. Por outro lado, uma instituição tem a função de atender a certa necessidade básica da sociedade, incorporando valores e procedimentos comuns, por meio de uma estrutura formada por pessoas que possuem um conjunto de crenças, valores, ideias e comportamentos. Logo, pode-se dizer que as instituições se desenvolvem gradualmente na sociedade, pois, quando certas atividades se tornam padronizadas e necessárias para se atingir metas, esse comportamento passa a ser institucionalizado. Portanto, uma instituição caracteriza-se por ser uma forma de organização, configurada para uma causa específica, seja ela educacional, religiosa, social ou profissional.

Novos estudos trazem a necessidade de se trabalhar o desenvolvimento sustentável nas bibliotecas híbridas, mesmo que ele não seja abordado no seu conceito inicial (GUY, 2003; PUGH, 2004; PUGH, 2005; SILVA; JORENTE; CALDAS, 2017; SILVA; CALDAS, 2017; SILVA *et al.*, 2018).

Embora visto na prática, o conceito de biblioteca híbrida não buscou enfatizar as maneiras de se manter a qualidade no acesso e uso da informação como impactantes do desenvolvimento humano. A prática dessas bibliotecas passou, na literatura, a dar mais valor ao desenvolvimento profissional e de usuários, por meio do treinamento de pessoas no uso das novas tecnologias, do que à tecnologia em si. Ainda que o foco seja oferecer produtos e serviços à sociedade de acordo com a demanda, no que diz respeito à sua conceituação, nada mudou.

Para tanto, é necessário trabalhar com recursos humanos, tecnológicos e financeiros, a fim de tornar a organização híbrida institucionalizada - um equipamento social. Compreende-se que tais instituições se expandem de acordo com as políticas institucionais (da biblioteca) e culturais (dos funcionários e da comunidade externa). Assim, é preciso incluir no conceito de biblioteca híbrida as abordagens estruturais de ambientes micro e macro (outras instituições, políticas públicas e privadas, dentre outros).[7]

Nos fins dos anos 2000, a biblioteca híbrida começa a sobressair-se na gerência de médio a longo prazo, perpassando pelos níveis estratégico, tático e operacional (objetivos 4, 5, 9, 11 e 17 da agenda 2030). Nesse contexto, a sua prática

[7] LEGGATE (1999); DENT (2000); GUY (2000); MARK (2000); GAMBLES (2000); GARROD (2001); BREAKS (2001); GUY (2003); HAMILTON (2004); CARR (2006); ORERA-PRERA (2007); PINTO; URIBE TIRADO (2012); SILVA; JORENTE; CALDAS (2017); SILVA; CALDAS (2017); SILVA *et al.* (2018).

volta-se aos desenvolvimentos humano e social, bem como aos seus impactos econômicos, exceto ao seu conceito. Tendo em vista que os recursos humanos são os mais complexos a serem trabalhados dentro de organizações, é importante destacar que os seres humanos são subjetivos e, assim como as tecnologias, se renovam a cada instante (SILVA; JORENTE; CALDAS, 2017; SILVA; CALDAS, 2017; SILVA *et al.*, 2018).

As bibliotecas híbridas, enquanto organizações sustentáveis, designam-se como modelos de bibliotecas com foco no desenvolvimento social, abrangendo a prática de profissionais da informação a fim de convergir 1) tecnologias, como ferramentas estratégicas no auxílio ao desenvolvimento econômico, 2) pessoas, buscando uma equipe de trabalho multidisciplinar, passível de entender os diferentes indivíduos que fazem parte da comunidade de usuários, suas necessidades e desejos informacionais (desenvolvimento humano), 3) sistemas de interoperabilidade de dados, a fim de trocar informação entre instituições e, consequentemente, com a sociedade, buscando padrões de intercâmbio de informações para evitar falhas na comunicação e incompatibilidades entre sistemas (desenvolvimentos econômico e social) e 4) o estudo organizacional, a fim de entender os recursos pertencentes à biblioteca, seu público e os recursos que ainda precisa adquirir (desenvolvimento cultural e sustentável) (SILVA; JORENTE; CALDAS, 2017; SILVA; CALDAS, 2017; SILVA *et al.*, 2018).

O tratamento técnico, em conjunto com o social, é necessário quando se deseja que uma informação atinja, com qualidade, o maior número de públicos possível, como é o caso do uso das tecnologias como ferramentas estratégicas para o alcance dos objetivos das bibliotecas híbridas, como mostra o Quadro 6. Dessa maneira, os produtos e serviços das bibliotecas híbridas perpassam pelos desenvolvimentos humano, social, econômico e cultural, concretizando-se em uma única categoria denominada desenvolvimento sustentável, que aborda os aspectos institucionalizados da cultura das comunidades e da biblioteca, ou seja, onde as ações da biblioteca se concretizam.

Quadro 6 - Possibilidades de impacto das bibliotecas híbridas nos tipos de desenvolvimento da gestão pública

Biblioteca híbrida		
Tipo de desenvolvimento	**Características**	**Autores**
Desenvolvimento	Formas de atuação da biblioteca para o	Agenda 2030;

humano	acesso e uso da informação de qualidade: - Treinamento profissional; - Educação de usuários; - Foco na demanda das comunidades; - Acesso a diferentes tipos de tecnologias; - Atuação efetiva em sociedade; - *Design* organizacional; - Gestão da informação em meios eletrônico e digital; - Estudo de competências de funcionários e usuários; - Trabalho em equipe; - Acessibilidade; - Inclusão digital.	Garrod (2001); Habermas (2000); Lane; Lubatkin (1998); Miranda; Leite; Suaiden (2007, 2008); Pugh (2004); Pugh (2005); Sechi *et al.* (2013); Silva (2017).
Desenvolvimento social	Atividades exercidas para incluir, socialmente, os usuários e torná-los confiantes no sistema da biblioteca: - Coleções organizadas por meio de links associativos em coocorrência física ou geográfica; - Interação instituição-sociedade; - Disponibilização de diferentes formatos e canais de comunicação; - Links *online* e *offline*, com suportes aos funcionários e aos usuários, presencialmente ou de modo remoto; - Acesso amplo à informação e envolvimento com a pesquisa investigativa; - Orientação de pesquisas; - Ampla abordagem de vocabulários; - Trabalho cooperativo entre tecnologias e pessoas.	Agenda 2030; Habermas (2000); Perry (2003); Sechi *et al.* (2013).
Desenvolvimento econômico	Produtos e serviços (bens) gerados para a sociedade: - Convergência de tecnologias analógicas e digitais; - *Software* de intercâmbio de dados entre sistemas desenvolvidos ou comprados pela instituição; - Internacionalização da informação; - Formação, organização e disseminação de coleções; - Estudos de usuários e de comunidades; - Autonomia profissional no uso de tecnologias; - Intercâmbio de informações entre funcionários de diferentes áreas; - Sustentabilidade econômica; - Acesso *versus* propriedade.	Agenda 2030; Breaks (2001); Brophy (2002); Casserly (2002); Covi; Cragin (2004); De Keyser (2005); Dempsey (2001); Dent (2000); Dent *et al.* (2001); Gambles (2000); Garrod (2001); Guy (2000); Guy (2003); Habermas (2000); Hamilton (2004); Hampson (1998); Kollöffel *et al.* (2003); Leggate (1999); Marcas *et al.* (2000); Mark (2000); Mlekus (2000); Oppenheim; Smithson (1999); Orera-Orera (2007); Pinfield (1998); Pinfield *et al.* (1998); Pinfield; Mckenna (1998);

		Pinto; Uribe Tirado (2012); Price (2000); Roberts (2002); Silva; Caldas (2017); Silva *et al*. (2018); Silva; Jorente; Caldas (2017); Weston (2002).
Desenvolvimento cultural	Atendimento aos requisitos das comunidades de usuários: - Integração dos usuários aos ambientes da biblioteca; - Análise do relacionamento entre as tecnologias e as competências necessárias para o seu uso; - Valorização das crenças e valores de grupos de funcionários e de usuários.	Agenda 2030; Habermas (2000); Silva (2017); Weston (2002).
Desenvolvimento sustentável	Promoção de produtos e serviços de valia em sociedade (bens): - Desenvolvimento de atividades educacionais; - Ambientes atrativos, com tecnologias convergentes e atendimento a todo o público da instituição (independentemente de raça, idade, sexo, etc.); - Abordagem social em esferas públicas – desenvolvimento cultural; - Gestão organizacional; - Meio complexo de execução de todos os demais macros desenvolvimentos.	Agenda 2030; Carr (2006).

Fonte: Elaborado pela autora.

No Quadro 6, a coluna da esquerda mostra os desenvolvimentos levantados na literatura acerca das bibliotecas híbridas, em consonância com os macros desenvolvimentos destacados por Habermas (2000). Já a coluna da direita explicita o impacto das bibliotecas híbridas em cada um desses desenvolvimentos.

Da análise, destacou-se o desenvolvimento sustentável, proposto pela Agenda 2030, como principal impacto das bibliotecas híbridas, pois, para se trabalhar com a inclusão social, é preciso entender as políticas micro e macro que interferem nas ações da instituição, portanto, no seu desenvolvimento político, que é aqui compreendido como parte integrante do desenvolvimento cultural se materializando no desenvolvimento sustentável. O social afeta positivamente a geração de conhecimento. Então, o compartilhamento de informações não depende apenas das tecnologias presentes nas bibliotecas híbridas, mas da maneira como essas tecnologias se relacionam com as necessidades, os desejos e a cultura das comunidades, afetando a qualidade do compartilhamento da informação e os produtos e serviços oferecidos (desenvolvimento econômico). Esse fato relaciona-se com o

senso de pertencimento da comunidade, já que a motivação orientada para a comunidade abrange positivamente as formas de geração de conhecimento.

Tais descobertas indicam que fatores motivacionais relacionados à comunidade, como o sentimento de inserção do indivíduo à organização, afetam o crescimento individual de forma complexa do conhecimento (desenvolvimento humano). Portanto, destacam-se as seguintes máximas para o contexto das bibliotecas híbridas:

1. a comunicação e o capital social cognitivo relacionado ao profissional da informação afetam positivamente o capital relacional, já que os efeitos do capital social estão envolvidos com a motivação pessoal;
2. um clima confiável possibilita o comportamento voltado para a comunidade;
3. o uso de linguagens e terminologias no tratamento da informação e a percepção de interesses comuns podem levar a ligações mais fortes entre a comunidade e o sentimento de pertencimento à biblioteca;
4. a percepção de interesses comuns pode levar a comportamentos voltados para a coleta de informações essenciais ao desenvolvimento local;
5. o capital humano afeta positivamente a qualidade do conhecimento;
6. os benefícios da comunidade e os benefícios pessoais orientados para a motivação pessoal impactam na qualidade do conhecimento;
7. a capacitação profissional incumbe positivamente o conhecimento procedimental e o conceitual;
8. as formas como as comunidades são tratadas na instituição afetam o modo como a biblioteca será vista em sociedade;
9. o intercâmbio de conhecimento proporcionado pelas novas tecnologias figura-se no crescimento, na geração e no compartilhamento de conhecimento entre diferentes instituições;
10. a base de informações do indivíduo, ou seja, o contexto que ele vivencia, afeta suas crenças, habilidades e práticas;
11. o conhecimento conceitual e o procedimental de cada indivíduo, seja ele funcionário ou usuário, correlaciona-se positivamente ou negativamente, dependendo de como a organização os vê, institucionalizando-se quando de interesse comum para a sociedade.

As bibliotecas híbridas são instituições de desenvolvimento tecnológico, que voltam suas ações para o desenvolvimento social por meio do trabalho com aspectos

culturais e desenvolvimento sustentável. Sendo assim, compreende-se que o desenvolvimento social, nessas bibliotecas, volta-se 1. à escolha de mídias para a realização de procedimentos institucionais voltados aos interesses das comunidades de usuários da biblioteca, 2. à consolidação da instituição no mercado de bibliotecas, 3. ao uso de coleções capazes de tornar os usuários informados sobre sua história e dia a dia pessoal, 4. a convergência entre profissionais da informação e de outras áreas, possibilitando o uso mais adequado dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

Nesse sentido, o estudo de comunidades e a transculturalidade estão presentes nas bibliotecas híbridas, pois estas desenvolvem projetos que incluem oportunidades para os usuários visualizarem e selecionarem tópicos importantes relativos à própria história e identificarem os diferentes tipos de fontes de informação para suprirem suas necessidades informacionais. Para a melhora no desempenho organizacional, o aprendizado interdisciplinar e o trabalho em equipe, essas instituições precisam trabalhar de modo a 1) envolver a comunidade e aumentar a conscientização cívica das pessoas; 2) oferecer oportunidades para os usuários e funcionários trabalharem com informações autênticas; 3) construir a autoestima e o orgulho do patrimônio pessoal, comunitário e cultural; 4) oferecer oportunidades para os usuários contribuírem para a comunidade de maneira significativa; 5) promover a conscientização e a tolerância da diversidade cultural; 6) incentivar a interpretação, síntese e avaliação de vários tipos de informação; 7) fortalecer as habilidades de pesquisa do seu público; 8) desenvolver conhecimentos e habilidades tecnológicas, por meio de equipamentos de documentação; 9) promover parcerias biblioteca-comunidade; e 10) oferecer oportunidades de aprendizagem que valorizem a vida e as experiências de cada indivíduo (CANTÙ *et al.,* 2018).

É imprescindível a colaboração entre pesquisadores e profissionais da informação para o desenvolvimento de pesquisas e futuras publicações na medida em que a biblioteca híbrida desenvolve produtos e serviços que buscam a interdependência entre as pessoas e o contexto em que elas vivem. Nesse cenário, uma comunidade é definida de forma ampla, considerando que um indivíduo vive em diferentes comunidades, muitas vezes, em vários níveis, existindo no contexto global (LETINA; ROBINS; MASLIĆ SERŠIĆ, 2016).

A comunidade de uma biblioteca híbrida existe, portanto, em diferentes níveis de análise, de acordo com a proximidade do indivíduo ao equipamento social, sendo

que as bibliotecas mais próximas do indivíduo são alinhadas dentro de sistemas amplos, mais distantes e menos imediatos, ou seja, com efeitos globais. Os limites entre cada proximidade são relativos, permitindo a extensão de relacionamentos entre os diferentes sistemas organizacionais e as comunidades.

O uso de tecnologias alternativas para a chamada de diferentes públicos ao ambiente da biblioteca está relacionado ao fato de o desenvolvimento do ser humano em equipamentos sociais ocorrer a partir dos contatos realizados em redes sociais, além das relações pessoais e virtuais. A mesma coisa ocorre nas bibliotecas híbridas que, por meio de ferramentas diferenciadas, poderão auxiliar os usuários em suas pesquisas.

Ao utilizarem tecnologias alternativas (jogos, robôs, tecnologias de acessibilidade, entre outros) em seus ambientes, as bibliotecas híbridas poderão incentivar públicos de diferentes idades a visitarem o local, aumentando as oportunidades de desenvolvimento social nas diversas comunidades. As barreiras entre a biblioteca e o acesso à informação passam a ser menos presentes na medida em que se considera o disciplinamento social – treinamento, ensino, controle e correção – como premissa para uma atuação profissional híbrida.

O tipo de desenvolvimento principal em que as bibliotecas híbridas impactam é o desenvolvimento sustentável que, com os desenvolvimentos econômico, cultural e humano, permeia a esfera pública das comunidades assistidas pelas bibliotecas. O desenvolvimento sustentável, por sua vez, pode fazer uso das fontes informacionais para a documentação da história local, do estudo de comunidades e de sua transculturalidade, além do uso de tecnologias alternativas para a chamada de diferentes públicos ao ambiente da biblioteca.

O desenvolvimento sustentável trabalha, portanto, o comportamento dos indivíduos e as suas relações em grupos, comunidades e instituições, ou seja, o modo como os indivíduos se relacionam, por meio de conglomerados marcados pela cultura (crenças e valores) de cada indivíduo e sua relação com o meio. Dessa maneira, para se trabalhar com equipamentos sociais híbridos, é necessário que a biblioteca volte seus esforços para uma gestão da informação pautada pela inovação e com características de convergência de tecnologias, pessoas, produtos e serviços.

Assim, mais do que um processo com etapas – informar, mapear, coletar, organizar, armazenar, acessar e compartilhar a informação com eficiência –, a atuação das bibliotecas híbridas pode ser definida como uma filosofia gerencial que visa

articular pessoas, ferramentas e ideias para a criação de projetos que propiciem maior acesso à informação por parte dos funcionários e usuários. Nessa perspectiva, as tecnologias (analógicas e digitais) devem ser usadas como ferramentas estratégicas para o alcance do desenvolvimento sustentável, seja por meio da facilitação na produção de serviços e produtos, seja por meio do auxílio à capacitação de funcionários e de usuários.

Como diretrizes de desenvolvimento sustentável em bibliotecas híbridas, destacam-se aspectos culturais, como: (1) identificação das necessidades de informação, comportamento dos indivíduos, convivência e entretenimento intelectual dos usuários; (2) produção, coleta, organização, classificação, armazenamento, filtragem, representação, análise, acesso e uso da informação, por meio do compartilhamento da informação mais expansivo; e (3) busca do financiamento e do patrocínio para projetos sociais, a fim de estabelecer relacionamentos com a comunidade assistida. Infere-se que o impacto do desenvolvimento sustentável para as bibliotecas híbridas está no fato de que, a partir do momento em que o indivíduo passa a ser mais importante do que as técnicas e as tecnologias de tratamento da informação para o desenvolvimento de seus produtos e serviços, essas instituições passam a ter características de um novo conceito. Tal conceito prima por um campo de estudo em que as bibliotecas híbridas não são mais compreendidas apenas pela convergência de tecnologias, mas pelo uso das TIC em um processo atento às necessidades e desejos dos usuários.

Nesse cenário, fala-se em uma organização institucional social, que preza pela compreensão das incertezas humanas, levantando recursos e procedimentos para que essas incertezas sejam eliminadas por meio de capacitações e da participação do indivíduo em sociedade. As bibliotecas híbridas são agentes potenciais para transformar as comunidades em âmbitos intelectual e social, porque, além de mediadoras, são entidades ativas no acesso à educação, à informação e ao conhecimento. Os equipamentos sociais híbridos devem ser constituídos por profissionais que almejam gerenciar o conhecimento presente em sociedade e, para tanto, precisam entender o funcionamento da biblioteca enquanto organização, assim como as relações entre as pessoas que lá estão.

Presume-se, pois, que a hibridez, quando aplicada às bibliotecas, pode melhorar os processos de gestão da informação e, consequentemente, a gestão e organização do conhecimento e de pessoas. A hibridez, enquanto perspectiva de

inclusão social, enfatiza o desenvolvimento sustentável na medida em que direciona o trabalho das bibliotecas para a gestão da informação baseada no desenvolvimento das comunidades.

No ambiente da biblioteca híbrida, há maior flexibilização dos produtos e serviços oferecidos, uma vez que ela parte de uma estrutura organizacional que propõe uma multiplicidade de linguagens no fazer da instituição, abrangendo não somente os recursos físicos, mas, principalmente, os recursos humanos para a tomada de decisões. A biblioteca híbrida deve ser um espaço social que propicie a promoção de diálogos, sob a visão de que as informações registradas no local, na medida em que são utilizadas, devem proporcionar a geração de conhecimentos.

O capítulo seguinte tratará das categorias de ADM propostas na análise do referencial teórico aqui abordado. Para facilitar essa análise, foi identificada a posição binária “tecnologia e desenvolvimento”, a fim de auxiliar os aspectos de legitimidade do conceito de bibliotecas híbridas.

7 ANÁLISE DOS ENUNCIADOS SOBRE BIBLIOTECA HÍBRIDA

Este capítulo buscou destrinchar as categorias de ADM estabelecidas na metodologia de pesquisa a fim de aplicá-las nos enunciados sobre bibliotecas híbridas levantados na fase de pesquisa bibliográfica. Buscou-se compreender o impacto dessas bibliotecas nos tipos de desenvolvimento em sociedade, especialmente os discriminados na Agenda 2030.

A abordagem de ADM foi realizada de maneira geral, buscando-se entender a evolução histórica do conceito, abordando sua posição binária "tecnologia e desenvolvimento". Tal posição pôde ser percebida ao longo das mudanças de paradigmas que permearam a história da Ciência da Informação e da sociedade, como mostrado no capítulo anterior.

Para a análise, foram escolhidos os conceitos levantados na literatura, e não definições ou terminologias, porque se pretendeu desenvolver uma generalização conceitual do objeto biblioteca híbrida adaptado à CI.

Ressalta-se que os procedimentos de ADM serão abordados de modo complexo, entendendo-se por perspectiva complexa aquela em que o todo demonstra a complementaridade entre as partes. O todo, aqui, é identificado na junção dos enunciados levantados na literatura, sendo cada enunciado uma parte desse todo. Assim, uma amostragem dos enunciados será destaca para exemplificar as ideias complexas abordadas em cada categoria.

As seções seguintes abordarão as cinco categorias de ADM propostas por esta pesquisa: 1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações; 2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso; 3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posições em que os conceitos colocam seus sujeitos; 4. Quem tem acesso ao discurso; 5. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar; 6. Associações entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades.

7.1 Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações

Esta seção refere-se ao entendimento do espaço da biblioteca híbrida em sociedade, por meio da relação entre os conceitos dados pelos autores e a educação e legislação vigentes na gestão pública dos diferentes países em que esses discursos

foram enunciados. Nesse intuito, foi feita uma abordagem geral dos enunciados de pesquisadores em seus respectivos locais de pesquisa, selecionando-se uma amostragem desses enunciados para exemplificar a posição binária que permeia os efeitos de sentido do conceito de biblioteca híbrida.

Para contextualizar a trajetória de desenvolvimento e criação de conceitos acerca das bibliotecas híbridas, é necessário se reportar ao ano de 1992, no Reino Unido, quando as universidades e os cursos politécnicos se separaram, causando impacto na necessidade de criação de bibliotecas que integrassem, em sua estrutura, material impresso e digital. Buscava-se promover, em grande escala, o acesso à informação a estudantes universitários para que estes pudessem dar andamento a pesquisas de qualidade.

O 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, Professor Brian Follet, que abrangia abordagens de sistemas e redes de infraestrutura para as bibliotecas do Reino Unido, refletindo na popularização do termo por Chris Rusbridge, em 1998 (*INTERNATIONAL*..., 2002). O *Joint Funding Consils' Libraries Review Group* faz parte de um projeto de Programa de Bibliotecas Eletrônicas do Ensino Superior do Reino Unido (eLib). O eLib, por sua vez, tem o objetivo de auxiliar as bibliotecas a lidarem com algumas das crescentes pressões demandadas pela sociedade, como o uso de tecnologias e a computação em rede.

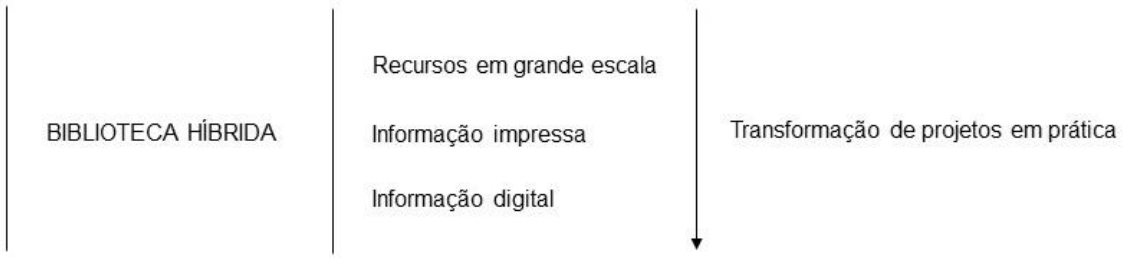
Pode-se dizer, então, que o conceito de biblioteca híbrida nasceu no âmbito das bibliotecas universitárias, devido à forte demanda por atualização em fontes de pesquisa. O enunciado de biblioteca híbrida de Rusbridge (1998) afirmava:

> A biblioteca híbrida foi projetada para reunir uma gama de tecnologias de diferentes mídias no contexto da instituição biblioteca, além de explorar sistemas e serviços integrados em ambientes eletrônicos e impressos. A biblioteca híbrida deve integrar **a descoberta de recursos em grande escala, a preservação e a transformação de projetos em prática**. O nome biblioteca híbrida pretende refletir um **estado de transição, no qual a biblioteca não é totalmente impressa, nem totalmente digital**. [...] Nessa perspectiva, a biblioteca híbrida usa as tecnologias em seu favor, de modo a refletir o melhor dos dois mundos (RUSBRIDGE, 1998, n.p., tradução nossa, grifo nosso).[8]

[8] Texto original: "The hybrid library was designed to bring a range of technologies from different sources together in the context of a working library, and also to begin to explore integrated systems and services in both the electronic and print environments. The hybrid library should integrate access to all four different kinds of resources identified above, using different technologies from the digital library world, and across different media. The name hybrid library is intended to reflect the transitional state of the library, which today can neither be fully print nor fully digital. As we have seen, in so many

A Figura 4 representa o hiperdomínio linguístico da análise (ROBIN, 1973) do termo biblioteca híbrida, ou seja, a ideologia oculta, bem como as áreas de domínio sêmico do enunciado de Rusbridge (1998).

Figura 4 – Transformação de projetos de hibridez em prática



Fonte: Elaborada pela autora, baseado no conteúdo proposto por Rusbridge (1998).

Percebe-se a ênfase dada pelo autor à convergência de tecnologias, como um novo modo de atuação dessa instituição diante das demandas cidadãs da época. Ele enfatiza "**a preservação e a transformação de projetos em prática**", colocando em ação os projetos de digitalização de acervos que estavam sendo desenvolvidos ao longo dos anos, o que mudaria as práticas biblioteconômicas praticadas até o momento e a necessidade de se abranger novas fontes de informação no dia a dia dessas organizações.

Embora popularizada por Rusbridge (1998), em 1996, Sutton já havia mencionado a expressão "biblioteca híbrida" no contexto norte-americano. Ele considerou os modelos de serviços de bibliotecas identificados até o momento, destacando quatro tipos de instituições, que iam do tradicional ao digital: tradicionais, automatizadas, híbridas e digitais. De acordo com Sutton (1996), houve, ou haveria, uma mudança inevitável ao longo dessa sequência, no decurso do tempo. Segundo ele, na chamada biblioteca híbrida, coleções tradicionais e digitais coexistiriam, possibilitando o acesso a fontes de informação em diferentes locais onde a biblioteca fornecesse acesso. Além disso, Sutton (1996) sugeriu que **os funcionários dessas bibliotecas deveriam auxiliar seus usuários, mediando-os no uso de ferramentas digitais** e fornecendo orientações em forma de treinamento e demais

cases the results of adding technology piece-meal are unsatisfactory. The hybrid library tries to use the technologies available to bring things together into a library reflecting the best of both worlds".

tipos de assistência no uso de tecnologias de pesquisa[9].

Das colocações de Sutton (1996) e Rusbridge (1998), é possível observar que, embora ambas prezem pela reunião de "**uma gama de tecnologias de diferentes mídias no contexto da instituição biblioteca**" (RUSBRIDGE, 1998, n.p., grifo nosso), a ideia inicial proposta por Sutton (1996) reportava à mediação e à orientação, por parte dos profissionais da informação, aos usuários desses locais. Nesse pressuposto, identifica-se uma posição binária entre os autores no que se refere ao conceito de biblioteca híbrida, uma proposta de pura convergência tecnológica para a prática profissional (RUSBRIDGE, 1998) em contrapartida com a sua relação com os tipos de desenvolvimento e a educação na esfera pública (SUTTON, 1996).

Embora a maioria dos enunciados acerca do conceito de hibridez caminhe para uma visão voltada para a convergência de tecnologias, a ideia inicial tinha um ideal para além dessa perspectiva. Para entender tais posições, torna-se importante conhecer um pouco sobre cada autor mencionado.

- Chris Rusbridge foi diretor do Programa de Bibliotecas Eletrônicas da Universidade de *Warwick*, Escola de Direito, Inglaterra, trabalhando com temas como assinatura digital, empréstimos entre bibliotecas, direitos autorais, publicação sob demanda e digitalização de acervo. Também foi diretor do Centro de Curadoria Digital de Universidade de Edimburgo, Escócia (*ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER*, 2020).
- Stuart A. Sutton foi diretor e professor associado da Escola de Biblioteconomia e Ciência da Informação da Universidade Estadual de *San José*, Califórnia, Estados Unidos. É professor emérito da Escola de Informação da Universidade de *Washington*, Estados Unidos. Suas áreas de pesquisa são metadados, descoberta e recuperação da informação em rede, ensino e aprendizagem mediados por tecnologias, comportamentos de busca de informação, modelos mentais, *design* da informação e propriedade intelectual (UNIVERSITY OF WASHINGTON, 2020).

Pode-se dizer que os cenários de atuação de ambos os autores se diferenciam em termos de área e localidade, o que influencia na elaboração de cada discurso. A

[9] Texto original: "It defines a typology of library types ranging from the traditional to the digital in order to explicate shifts in human/machine intermediation and issues of access to both primary and secondary information. It fiames developments in the emerging consultative, value-added model of service that will dominate the digital library in the context of the typology".

legislação vigente na época e a educação pública desses países caminhavam em perspectivas parecidas: havia a crença de que os contextos socioeconômicos vivenciados imbuem no consciente e inconsciente do indivíduo, fazendo-o prezar por determinados princípios.

Na década de 1990, o Reino Unido passava por um processo denominado de "Nova Gestão Pública", conceito advindo da Gestão de Empresas. O processo consistia em transpor para as organizações não empresariais os princípios de gestão e de qualidade das empresas, de modo a trazer para essas instituições um modelo gestionário e de exercício do poder segundo o qual o modo de governança se submete à cultura dos resultados" (BERGER; TERRASECA, 2011, p. 8). A privatização da educação surgiu como resultado desse tipo de gestão. Sob o "princípio político da concorrência econômica" (COWEN, 2005, p. 67), as preocupações da legislação vigente, na época, se concentravam na elaboração de métodos de ensino progressistas e de níveis de autonomia entre os professores, com ênfase na gestão de competências e no controle da qualidade.

Os Estados Unidos, na década de 1990, passavam por reformas na gestão pública, trabalhando a educação pública na iniciativa privada a fim de melhorar a situação das escolas. Eram as denominadas escolas administradas por concessão, pautadas em princípios empresariais, que, ativas até os dias atuais, envolvem recompensas e punições para os profissionais da educação conforme metas de desempenho. Desse modo, "a elevação das pontuações dos testes passa a ser o objetivo educacional, representando a medida da eficiência de professores e escolas" (OLIVEIRA; MENEGÃO, 2012, p. 649). A infusão de ideias de mercado na educação norte-americana fez com que os empresários e o Estado assumissem a tarefa de reformar a educação do país.

O impacto da privatização da educação nesses países possibilitou a aquisição de tecnologias de informação e comunicação por instituições de ensino públicas, impactando em centros educacionais híbridos. As bibliotecas, também abarcadas por esse modelo de gestão, passaram a adquirir tecnologias para os seus ambientes, tornando-se híbridas em suas mais diferentes tipologias – escolares, universitárias, públicas e especializadas. Ainda, as economias do Reino Unido e dos EUA possibilitaram a aquisição, em suas localidades, de novas tecnologias, em detrimentos de outras nações, o que facilitou o desenvolvimento da hibridez nesses continentes.

No que se refere à atuação profissional dos autores citados, Rusbridge, embora

trabalhando com a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, atuou em uma Escola de Direito, o que trouxe características mais conservadoras para o conceito de biblioteca híbrida enunciado. Além disso, o autor se dedica a pesquisas que não abordam o indivíduo enquanto usuário de bibliotecas. Isto posto, Rusbridge (1998) compreendeu tais instituições como locais práticos de convergência de tecnologias.

Por outro lado, Sutton (1996) enfatizou o ensino-aprendizagem nas ações das bibliotecas híbridas. Deve-se levar em conta que o currículo do autor mostra a sua atuação em pesquisas no âmbito do estudo de usuários, bem como a sua carreira permanente nas áreas da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, o que infere no seu acompanhamento às mudanças ocorridas nos ambientes das bibliotecas. Daí a sua conceituação de biblioteca híbrida voltada para a formação profissional e para o ensino do usuário no uso de tecnologias.

Ao longo da sua história, além do Reino Unido e dos EUA, a hibridez em bibliotecas foi trabalhada por pesquisadores da África, Alemanha, Austrália, Bélgica, Brasil, Colômbia, Cuba, Dinamarca, Eslovênia, Espanha, Hungria, Índia, Israel, Itália, México e Suécia. Decorrentes do continente Europeu, que possui um sistema educacional parecido com o do Reino Unido, pode-se dizer que os conceitos derivados de países, como Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Eslovênia, Espanha, Hungria, Itália e Suécia, têm forte ligação com os enunciados escoceses e ingleses, dando o efeito de sentido da hibridez como um fator estrutural de convergência de tecnologias em bibliotecas. Os enunciados, a seguir, mostram tal perspectiva:

1. *"As bibliotecas híbridas têm o objetivo de oferecer à população acesso a materiais impressos e eletrônicos"*[10] (WEBER, 2004, *s.p.*, tradução nossa) – Pesquisador da Alemanha.

2. *"As bibliotecas híbridas são bibliotecas que trabalham com um mix de fontes de informação impressas e online"*[11] (KEYSER, 2005, p. 3, tradução nossa) - Pesquisador da Bélgica.

3. *"Uma biblioteca híbrida é um local que combina serviços virtuais com funções das bibliotecas"* [12] (MARK, 2000, p. 132, tradução nossa). – Pesquisador da Dinamarca.

---

[10] Texto original: "[…] their claim to offer print media and electronic publications".

[11] Texto original: "They believe that libraries in future will contain a mix of printed and online information resources".

[12] Texto original: "Hybrid library where traditional services combine with virtual library functions".

4. *"Uma biblioteca híbrida é uma biblioteca cujas coleções estão acessíveis de modo impresso e eletrônico"*[13] (MLEKUS, 2000, p. 25, tradução nossa) – Pesquisador da Eslovênia.

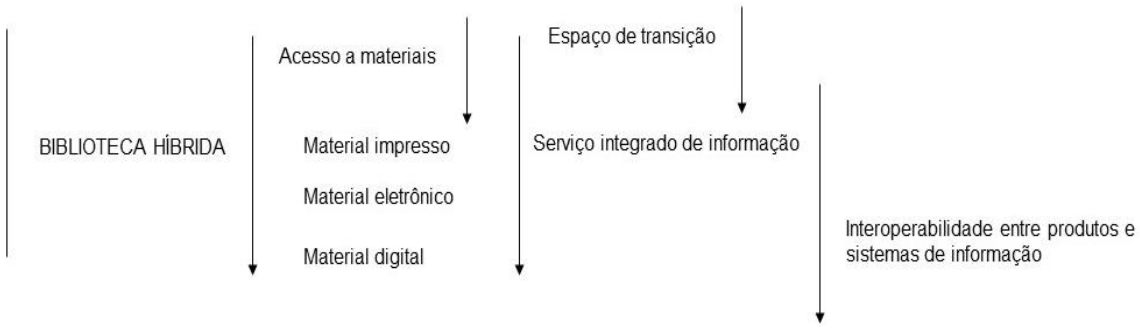
5. *"A biblioteca híbrida é geralmente entendida como uma biblioteca digital"*[14] (KOLTAY, 2008, *s.p.*, tradução nossa) – Pesquisador da Hungria.

6. *"Biblioteca híbrida: um serviço integrado de informação para alcançar a interoperabilidade entre produtos e sistemas de informação"*[15] (WESTON, 2002, p. 44, tradução nossa) – Pesquisador da Itália.

7. *"A hibridez é um processo de transição da biblioteca para os ambientes digitais"*[16] (HÖISETH, 2003, p. 41, tradução nossa)[17] – Pesquisador da Suécia.

A Figura 5 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos dos enunciados de Weber (2004), Keyser (2005), Mark (2000), Mlekus (2000), Koltay (2008), Weston (2002) e Höiseth (2003).

Figura 5 - Convergência de tecnologias



Fonte: Elaborada pela autora, baseado nos conteúdos propostos por Weber (2004), Keyser (2005), Mark (2000), Mlekus (2000), Koltay (2008), Weston (2002) e Höiseth (2003).

Na Espanha e na Colômbia (publicação conjunta entre pesquisadores)[18],

[13] Texto original: "Hybrid library whose collections with both hard copy collections and access to electronic documents".

[14] Texto original: "The hybrid library is often understood as and is identified with the digital library".

[15] Texto original: "The hybrid library: towards an integrated information servisse […] into achieving the interoperability of information systems and products".

[16] Texto original: "[...] transition to a digital environment".

[17] Pesquisa publicada em conjunto com KOLLÖFFEL, J.; KAANDORP, A; SAVENIJE, B.; RATH-BACKMANN, A. Artigo: Developing a cost/benefit financial model for hybrid libraries. **Serials**, *[s. l.]*, v. 16, n. 1, p. 41-49, 2003.

[18] Pinto e Uribe Tirado (2012).

embora alguns discursos voltem a conceituar as bibliotecas híbridas como um local prático de convergência de tecnologias, também se observam, ao longo do tempo, enunciados diferentes dos citados. Para exemplificação, Pinto e Uribe Tirado (2012, p. 136, tradução nossa) entendem que as bibliotecas híbridas "[...] devem desenvolver programas de alfabetização informacional capazes de integrar múltiplos usuários, aproveitando-se do potencial da Web 2.0 e do apoio governamental e/ou social para o desenvolvimento de espaços culturais"[19].

É importante dizer que o sistema educacional espanhol passou por reformas entre os anos de 1985 e 1989, de modo a defender a educação geral básica, com a estruturação e o desenvolvimento de currículos flexíveis que possibilitassem uma aprendizagem contextualizada, isto é, que reconhecessem as diferenças existentes entre os alunos enquanto indivíduos contextualizados em uma dada realidade (MOREIRA, 1999). A reforma da educação no país preconizou o surgimento do conceito de hibridez, trazendo-o para a perspectiva dos desenvolvimentos humano, social e sustentável.

A Constituição de 1991, na Colômbia, promulga a expansão dos direitos dos cidadãos, trazendo uma lei estatuária que preza a educação como um direito fundamental. Como um país que sofreu lutas históricas em prol da liberdade de expressão, a educação colombiana passou a vigorar de maneira pública, mas com possibilidades de atuação privada (COMISSÃO PRÓ-ÍNDIO DE SÃO PAULO, 2020). Contudo, tendo em vista a escassez de recursos econômicos no país, o acesso à informação não é democratizado, interferindo na gestão pública local. Esse cenário instiga pesquisadores a voltarem seus estudos para as maneiras de se promover o acesso à informação às diferentes camadas sociais da região.

Ressalta-se que ambos os autores (María Pinto e Alejandro Uribe Tirado), embora vivendo em países diferentes - Espanha e Colômbia, respectivamente - atuam em Escolas de Biblioteconomia, ensinando técnicas e práticas biblioteconômicas voltadas para a economia cidadã. O enunciado de bibliotecas híbridas dado por eles é resultado de uma vertente de estudos relacionada ao desenvolvimento social para a gestão pública de suas localidades.

Na mesma linha de pensamento, ou seja, da convergência de tecnologias,

[19] Texto original: "[…] hybrid libraries, specifically in order to develop information literacy programs capable of integrating multiple users, the potential of Web 2.0 tools, and the opportunities or threats depending on governmental and/or social support they receive as cultural and educational spaces".

pesquisadores de países como África, Austrália, Cuba, Índia e Israel enfatizam que o conceito de bibliotecas híbridas se refere a localidades nas quais o digital está sendo trabalhado juntamente com o impresso. Tratando-se de países emergentes, a hibridez em bibliotecas e em serviços de educação são paradigmas atuais a serem mencionados. Portanto, as discussões sobre o assunto, nessas regiões, cercam o ideal de bibliotecas como instituições que disponibilizam informação em diferentes suportes informacionais. Contudo, o impacto desses ambientes nos desenvolvimentos humano, social e sustentável ainda não é mencionado nos discursos desses autores, como pode ser observado nos enunciados seguintes:

1. "*O conceito de biblioteca híbrida refere-se às mudanças percebidas nas coleções das bibliotecas, que passam a abranger a informação em suportes tecnológicos convencionais e digitais*"[20] (VUREN; LATSKY, 2009, p. 1, tradução nossa) – Pesquisadores da África.
2. "*As bibliotecas híbridas surgem da demanda dos usuários por interfaces eletrônicas a serem trabalhadas em conjunto com os recursos tradicionais de uma instituição. Para tanto, assuntos como software e mecanismos de autenticação digital são colocados em pauta.*[21] (PRICE, 2000, p. 47, tradução nossa) – Pesquisador da Austrália.
3. "*Falar de biblioteca híbrida é dizer de um ambiente intermediário entre a biblioteca tradicional e a biblioteca virtual, em que coexistem ambos os formatos, de modo que seu microambiente abranja tanto serviços tradicionais como digitais*"[22] (RAMÍREZ CÉSPEDES, 2006, p. 3, tradução nossa) – Pesquisadora de Cuba.
4. "*A biblioteca híbrida é um estágio de transição entre a biblioteca tradicional e a digital*"[23] (ARORA, 2008, p. 6, tradução nossa) – Pesquisador da Índia.

---

[20] Texto original: "The concept of the hybrid library came into being as a result of the changing nature of library collections and refers to a library on the continuum between the conventional and digital library, where electronic and paper-based information sources are used alongside each other".

[21] Texto original: "Users increasingly demand electronic interfaces that provide personalized, integrated environments available remotely, while the library must continue to provide access to the walk-in user. New developments including standardization of software, improved authentication mechanisms, and new types of licence agreements may soon ease the burden on libraries".

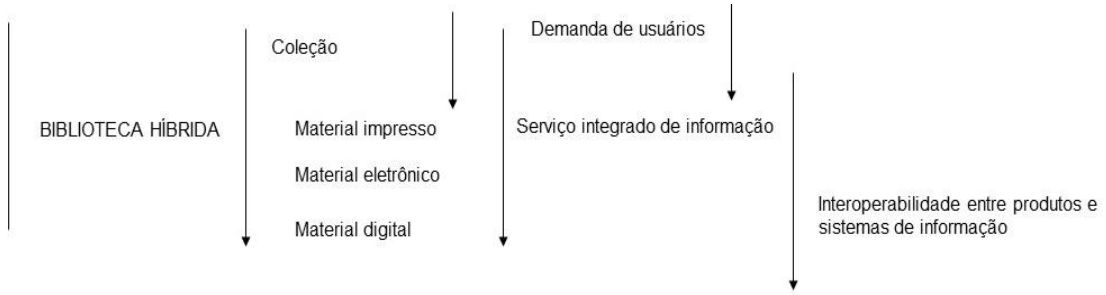
[22] Texto original: "Es decir, un estádio intermedio entre la biblioteca tradicional y la biblioteca virtual, donde coexisten ambos formatos, y por lo tanto pueden existir servicios tradicionales y servicios en ambiente digital".

[23] Texto original: "[...] steps in transition from traditional to digital library and personal traits".

5. "*A biblioteca híbrida é um passo em direção à biblioteca digital, mas mantém o acervo impresso em sua coleção*"[24] (MARCAS; BRASE; GOLAN; IGRA, 2000, p. 165, tradução nossa) – Pesquisadores de Israel.

A Figura 6 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos dos enunciados de Vuren e Latsky (2009), Price (2000), Ramírez Céspedes (2006), Arora (2008), Marcas, Brase, Golan e Igra (2000).

Figura 6 - Demanda de usuários



Fonte: Elaborada pela autora, baseado nos conteúdos propostos por Vuren e Latsky (2009), Price (2000), Ramírez Céspedes (2006), Arora (2008), Marcas, Brase, Golan e Igra (2000).

Contextualizando tais enunciados, têm-se que as heranças de segregação racial e as disparidades territoriais da África (*apartheid*) trouxeram à tona sufrágios de rupturas sociopolíticas para a atual gestão pública do território africano. Embora com a possibilidade de se realizar eleições no país, a partir de 1994, resquícios da colonização ainda podem ser identificados nos setores da vida econômica e social africana. Nos domínios da educação e da legislação vigentes na esfera pública, a divisão entre grupos raciais é uma ideologia que se inscreve nesses espaços geográficos. Pode-se dizer que as instituições educacionais africanas se desenvolveram sob a binaridade dos grupos de elite (brancos), às quais foram e são reservadas a maior parte dos recursos tecnológicos do país, e das instituições para negros, limitadas em infraestrutura (CARPENTIER, 2008). É nessa perspectiva que se desenvolvem as bibliotecas híbridas da África, especialmente trabalhadas em universidades, por isso são bem vistas as pesquisas sobre a implementação de tecnologias digitais em complementação às tradicionais.

Já na Austrália, a estratégia utilizada para o desenvolvimento de instituições de

[24] Texto original: "The hybrid library is a step on the road to the digital library, but the road may be a long one and the development of the new form must take account of traditional library collections".

produção de conhecimento, como bibliotecas, escolas e universidades, tendem a seguir políticas governamentais voltadas para pesquisas de caráter aplicado. Em 1988, o Plano Diretor para a educação australiana afirmou que a “[...] concentração e a seletividade nas pesquisas são necessárias para se ter um financiamento plenamente eficiente" (AUSTRALIAN GOVERNMENT, 1998, p. 90). Portanto, o governo deve amparar pesquisas e a formação de pesquisadores, ajudando as organizações a responderem, de maneira flexível, ao seu meio prático (GALLAGHER, 2000). É nesse âmbito que são inseridos os estudos das TIC no interior das bibliotecas, de modo a propulsionar a convergência de tecnologias e o maior acesso à informação.

O único estudo sobre bibliotecas híbridas encontrado na Austrália advém de uma escola de Física e Astronomia. Este estudo trabalha a complexidade do funcionamento dessas instituições perante o desenvolvimento de *softwares* e o tráfego de informações entre bancos de dados.

No que se refere a Cuba, a Constituição da República do país, iniciada em 1976 e pautada no Socialismo, prevê um sistema educacional em que todas as pessoas devem ter acesso ao estudo, à cultura e ao esporte, independente de raça, cor ou sexo (ASSEMBLÉIA NACIONAL DO PODER POPULAR, 2003). Desse modo, a tecnologia é difundida entre as instituições educacionais da região para torná-las híbridas e promover o acesso da população à informação. Pesquisas voltadas à hibridez, nesse quesito, abarcam a diversidade de informações e seus variados suportes (*software* e *hardware*), todavia não abrangem os modos de se desenvolver comunidades de usuários ou de envolver a sociedade no processo de transição da biblioteca totalmente tradicional para a que também possui recursos eletrônicos em seu macroambiente.

A independência da Índia, em 1947, trouxe consigo a crença de que a ausência de produção própria de tecnologia e de estudos científicos no país foi um fator determinante para a colonização inglesa do território (PAULINO, 2013). O governo indiano passou a fazer investimentos nessas áreas, priorizando o ensino superior em detrimento do primário e do secundário. Então, ao mesmo tempo em que, nos dias atuais, podem se observar altos níveis de analfabetismo no país, também é coerente considerar a Índia como um dos mais desenvolvidos polos de ensino superior do mundo. Esse modelo educacional idealizado em polos tecnológicos influenciou outros setores da educação, como bibliotecas e museus, propiciando o desenvolvimento de

estudos sobre a convergência de tecnologias. Em especial, pesquisas sobre bibliotecas híbridas puderam ser percebidas em bibliotecas universitárias indianas, como é o caso do estudo percorrido por Arora (2008).

Em relação a Israel, que faz parte dos países do Oriente Médio − região de intensa divergência religiosa e política, que sofre com disputas pelas suas reservas de petróleo − o governo israelense investiu tecnologicamente na educação, principalmente em instituições de pesquisa, o que pode ser percebido com a fundação do Instituto de Tecnologia de Israel, em Haifa, no ano de 1924, quase um quarto de século antes do estabelecimento do estado. A hibridez em bibliotecas passou a ser estudada no âmbito das universidades, destacando-se em bibliotecas universitárias de onde advém a maioria dos pesquisadores da área. A proposta é o implemento de tecnologias de informação para conquistar a independência econômica e educacional do país (ASSOCIAÇÃO..., 2020). A ideia indiana é a de que o investimento em tecnologias seja o fator determinante para se identificar a hibridez em uma organização.

Em contrapartida, a partir do ano de 2005, pesquisadores do Brasil e do México começaram a desenvolver estudos de bibliotecas híbridas voltados para o desenvolvimento de comunidades e para o âmbito social. A ideia surgiu com a premissa de que a complexidade do termo hibridez envolve, para além da integração de recursos eletrônicos e analógicos, o estudo da comunidade de usuários para a qual os serviços e os produtos dessas instituições devem se pautar. Nessa perspectiva, as bibliotecas híbridas devem adquirir recursos digitais e eletrônicos como ferramentas auxiliadoras de suas atividades e, para tal, é preciso que elas estudem suas comunidades. Busca-se não somente compreender as necessidades informacionais dos usuários, como também torná-los competentes no uso dessas ferramentas.

Os enunciados de Silva e Caldas (2017), bem como de Villa Barajas (2005)[25] , demonstram tal panorama:

1. "*Para além da convergência de tecnologias**, a biblioteca híbrida deve ser um espaço cultural que favoreça a promoção de diálogos**, em que indivíduos e tecnologias interagem**, a fim de que a informação preservada na biblioteca ganhe*

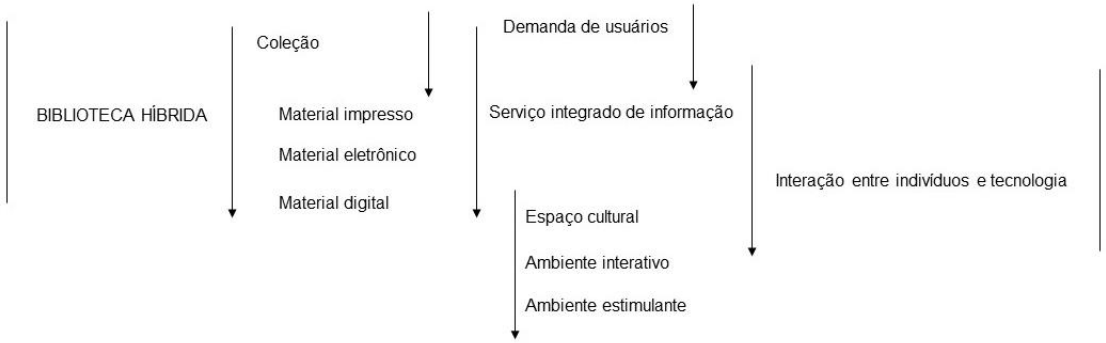
[25] Pesquisa publicada em conjunto com ÁLFONSO SÁNCHEZ, I. R. Artigo: Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **ACIMED**, *[s. l.]*, v. 13, n. 2, s. n., 2005.

vida à medida em que é útil aos usuários e, portanto, usada. Logo, ***o ambiente dessas bibliotecas é interativo e estimulante****, passível de construir uma relação de multiculturalismo de dados, informação e conhecimento, estando o sentido de hibridez presente na promoção da informação*"[26] (SILVA; CALDAS, 2017, p. 7-8, tradução nossa, grifo nosso) – Pesquisadoras brasileiras.

2. "*A motivação por detrás do conceito de bibliotecas híbridas está na necessidade de a instituição biblioteca se fazer perante as demandas da sociedade,* ***afrontando seus usuários com a informação digital***"[27] (VILLA BARAJAS, 2005, s.p., tradução nossa, grifo nosso) – Pesquisadora mexicana.

A Figura 7 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos dos enunciados de Silva e Caldas (2017) e de Villa Barajas (2005).

Figura 7 - Interação entre indivíduos e tecnologias



Fonte: Elaborada pela autora, baseado nos conteúdos propostos por Silva e Caldas (2017) e Villa Barajas (2005).

Para contextualizar esses discursos, o Plano Nacional de Educação do Brasil, atualizado em 2014, ressalta que "elaborar um plano de educação [...] implica assumir compromissos com o esforço contínuo de eliminação de desigualdades que são

[26] Texto original: "La biblioteca híbrida debe ser un espacio cultural que favorezca la promoción de diálogos, donde la población y las tecnologías interactúen, de forma que las informaciones preservadas en la institución pasen a ganar vida en la medida en que estas son utilizadas. En el ambiente interactivo y estimulante de estas bibliotecas, los individuos pasan a crear una cultura de conocimiento, incluyendo al sistema de información como un todo, construyendo una relación de multiculturalismo de datos, información y conocimiento de cualquier naturaliza".

[27] Texto original: "La motivación que existe tras el concepto de biblioteca híbrida es una necesidad de hacer frente a la diversidad y la diversidad es un problema importante cuando las bibliotecas luchan por afrontar el mundo de la información digital".

históricas no país" (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, p. 9), o que envolve políticas educacionais voltadas para uma prática inclusiva, em busca da democratização dos direitos sociais dos cidadãos. É nesse sentido que pesquisadores brasileiros vêm trabalhando as bibliotecas híbridas no país, de modo a entendê-las como um local de convergência de tecnologias, que, sobretudo, valorizem a informatização do indivíduo por meio de sua interatividade com os meios culturais e sociais.

No que se refere aos pesquisadores brasileiros citados anteriormente, Rafaela Carolina da Silva é Mestre em Ciência da Informação e graduada em Biblioteconomia. Suas pesquisas dedicam-se à interdisciplinaridade dos temas bibliotecas híbridas, desenvolvimento social, gestão da informação e desenvolvimento de comunidades (CONSELHO..., 2020). Rosângela Formentini Caldas é docente da área da Ciência da Informação, mas sua formação advém da Engenharia. Seus interesses de pesquisa são cidades inteligentes, estruturas culturais públicas e desenvolvimento de comunidades (CONSELHO..., 2020). Percebe-se, assim, que a formação discursiva do enunciado de bibliotecas híbridas dado pelas autoras vai ao encontro das estruturas sociais públicas para o desenvolvimento de comunidades e, nesse contexto, trabalham essas instituições para além de sua infraestrutura, abordando seus micros e macroambientes, de modo a torná-los complexos e convergentes para o que se denomina hibridez em bibliotecas.

Uma das prioridades da política educacional do México, promulgada pela Constituição Política dos Estados Unidos Mexicanos, em 1993, é reduzir as áreas de marginalização do país. Para atender às necessidades educacionais das comunidades, o governo promove ações que se destinam a corrigir e a compensar as desigualdades que afetam o desempenho escolar de pessoas de baixa renda (SISTEMA..., 2018). Para os mexicanos, as bibliotecas são designadas como instituições sociais, sendo a hibridez, nesse sentido, compreendida tanto por meio da convergência de tecnologias como pelo uso dessas ferramentas para o desenvolvimento social e ambiental do país.

Heminia Villa Barajas, bibliotecária atuante em um hospital do México, e especialista em informação, traz a perspectiva do sistema educacional mexicano para as comunidades em que atua. A ideia de "**afrontar seus usuários com a informação digital**" (VILLA BARAJAS, 2005, grifo nosso) traz à tona a necessidade de se trabalhar as tecnologias em conjunto com o desenvolvimento de comunidades, envolvendo não somente o tratamento tecnológico, mas a competência informacional de usuários no

uso das tecnologias como elementos constitutivos do conceito de biblioteca híbrida.

São novos ideais que vêm sendo trabalhados em estudos de bibliotecas híbridas, de modo que essas instituições integrem o atual panorama da sociedade, em que a convergência de tecnologias se tornou um ideal necessário, mas já "normalizado" e comum. Villa Barajas (2005) e Silva e Caldas (2017) têm em vista que o real acesso à informação só ocorre quando os indivíduos conhecem os mecanismos de utilização das fontes de informação acessadas e são capazes de gerar novos conhecimentos, mantendo-se ativos em sociedade. Daí a necessidade de se saber como utilizar os mais variados tipos de suportes informacionais.

Em sua maioria, o conceito de biblioteca híbrida é compreendido como a convergência de tecnologias no macroambiente das bibliotecas. Tal visão advém do espaço institucional no qual esses discursos se pautam, ou seja, das visões tecnicistas que permeiam o desenvolvimento estrutural desses locais. Todavia é possível observar um movimento de entendimento das tecnologias como ferramentas de estímulo ao trabalho com o indivíduo em seu processo de participação em sociedade. Entendimentos como esses são decorrentes de países que buscam diminuir as desigualdades entre seus moradores e juntam esforços para desenvolver uma educação inclusiva, investindo em pesquisas que promovam tal acepção. É nessa perspectiva que, a partir dos anos 2000, pode-se perceber uma mudança de paradigmas envolvendo o sentido do termo "biblioteca híbrida" a fim de se entender o impacto dessa instituição nos tipos de desenvolvimento em sociedade.

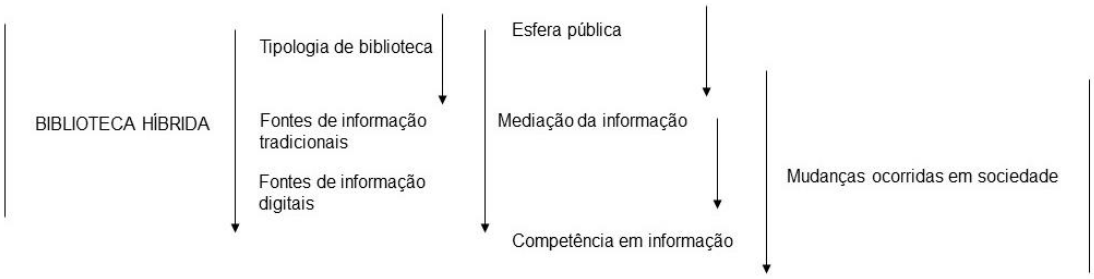
7.2 A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso

Dentre os enunciados que compõem a posição binária do conceito de biblioteca híbrida – convergência tecnológica e tipos de desenvolvimento / educação na esfera pública –, serão enfatizadas, nesta seção, as mudanças históricas que permearam o objetivo desses enunciados em relação aos usuários (a quem o autor pensou dar o direito de fala) e às situações que incitaram o desenvolvimento desses discursos. Serão trabalhados: o primeiro enunciado levantado na literatura sobre biblioteca híbrida (SUTTON, 1996); o enunciado de Orera-Orera (2007), que se aloca em meados do percurso histórico do conceito; e o de Fowke (2019), último enunciado encontrado no levantamento bibliográfico desta tese.

ENUNCIADO DE SUTTON (1996, p. 125): “A biblioteca híbrida é uma tipologia que trabalha com fontes de informação tradicionais e digitais, de modo a explicitar as mudanças na intermediação homem/máquina ocorrida em sociedade, além dos variados suportes de acesso à informação na esfera pública. O conceito identifica o acesso informacional como um serviço a ser mediado por profissionais da informação para tornar os indivíduos competentes no contexto das bibliotecas digitais” (tradução nossa).

Análise discursiva:

Figura 8 - Conceito de biblioteca híbrida diante das mudanças ocorridas em sociedade



Fonte: Elaborada pela autora, baseado no conteúdo proposto por Sutton (1996).

A Figura 8 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos do enunciado de Sutton (1996). Dessa maneira, o hiperdomínio biblioteca híbrida tem como domínio 1 a tipologia de biblioteca, as fontes de informação tradicionais e as formas de informação digitais. Seguindo essa linha de pensamento, o domínio 2 destaca a esfera pública e seus subdomínios: mediação da informação e competência em informação.

Esse conjunto de domínios ocasiona o domínio 3: a quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso de Sutton (1996) – as mudanças ocorridas em sociedade. Diante das mudanças ocorridas em sociedade, o conceito de biblioteca híbrida pode ser percebido (Figura 8) a partir do entendimento de que as fontes de informação passam a ser convergentes em toda e qualquer tipologia de biblioteca, influenciando na esfera pública do ambiente dessas instituições. Por meio de processos, como a mediação da informação e a competência em informação, percebe-se o trabalho dessas bibliotecas diante das mudanças ocorridas em sociedade.

Metáforas: a) "*A biblioteca híbrida é uma tipologia de biblioteca que trabalha com fontes de informação tradicionais e digitais, de modo a explicitar as mudanças na intermediação homem/máquina ocorrida em sociedade, além dos variados suportes de acesso à informação na esfera pública*". – Implica dizer que a biblioteca híbrida constitui um **tipo de biblioteca** com características específicas, que devem ser trabalhadas de maneira a atender às necessidades de um público em questão. Enfatiza-se como **elemento característico desse local a convergência de tecnologias**, salientando a necessidade de se desenvolver produtos e serviços de acordo com as necessidades informacionais das comunidades.

b) "*O conceito identifica o acesso informacional como um serviço a ser mediado por profissionais da informação para tornar os indivíduos competentes no contexto das bibliotecas digitais*". - Destaca como elementos característicos da biblioteca híbrida o **acesso informacional e** a **mediação da informação por profissionais da informação**, evidenciando-se a necessidade de tornar os usuários competentes no uso de tecnologias.

Condições de produção: a) O enunciado foi produzido nos Estados Unidos, por um docente da área de Biblioteconomia e da Ciência da Informação, cujos campos de pesquisa se voltam para o ensino e aprendizagem mediados por tecnologia, assim como à descoberta e recuperação da informação em rede. Atualmente, Sutton se encontra aposentado e afastado das pesquisas acadêmicas, mas, ainda se configura como um marco nos estudos de hibridez, por ser o introdutor do conceito de biblioteca híbrida a nível mundial.

b) O discurso foi escrito, e não oralizado.

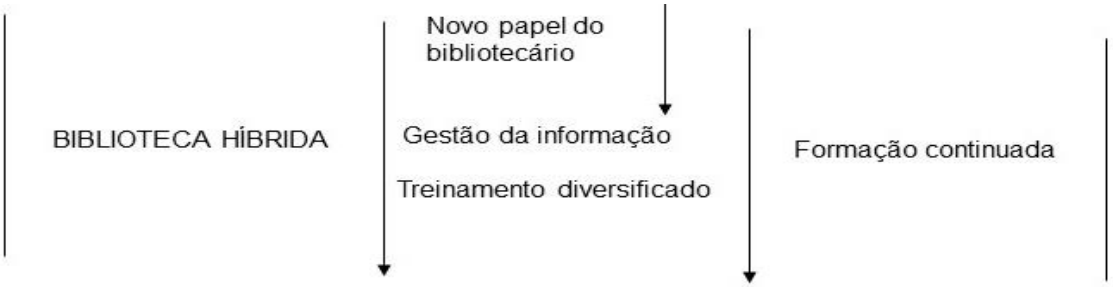
Quanto ao contexto: O enunciado foi produzido por um docente atuante em universidades de Biblioteconomia e Ciência da Informação dos EUA. O docente também ocupou o cargo de diretor em uma das universidades em que trabalhou. Na época, os EUA passaram por uma reforma educacional com a finalidade de voltar seu ensino para o mercado do trabalho. É preciso enfatizar que os EUA consideram o serviço desenvolvido por pesquisadores como uma profissão. O caminho percorrido na carreira do autor possibilitou sua experiência no que diz respeito à história das ciências biblioteconômicas, que passou por diversas mudanças de paradigmas até chegar à ideia de hibridez. Por trabalhar tanto com a convergência de tecnologias, como com o ensino-aprendizagem, o autor acabou trazendo, em seu enunciado, as duas posições para a atuação da biblioteca híbrida em sociedade.

Direito de fala: O enunciado voltou-se às bibliotecas universitárias e às formas de o profissional da informação trabalhar com os diversos tipos de suportes de informação disponíveis em sociedade, de modo a promover o acesso à informação nessas instituições. Também pode-se perceber que o enunciado se refere à restrição do acesso à informação, nas universidades, em termos de tecnologia e bases de dados. Portanto, havia a necessidade de aumentar o âmago informacional desses pesquisadores a fim de auxiliá-los no desenvolvimento de suas pesquisas.

ENUNCIADO DE ORERA-ORERA (2007, p. 330): "Ao conceituar uma biblioteca híbrida, alguns aspectos são relevantes: o novo papel do bibliotecário, cuja importância é cada vez maior em virtude do excesso de informação existente em sociedade e a necessidade de trabalhá-lo com critérios de qualidade; a equipe de gestão da informação, que requer um corpo de funcionários maior e com treinamento diversificado, sendo os profissionais de informática cada vez mais essenciais; além disso, a gestão da biblioteca híbrida exige profissionais com formação continuada, a fim de fazer jus às mudanças que ocorrerem na sociedade da informação" (tradução nossa).

Análise discursiva:

Figura 9 - Discurso da formação continuada nas bibliotecas híbridas



Fonte: Elaborada pela autora, baseado no conteúdo proposto por Orera-Orera (2007).

A Figura 9 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos do enunciado de Orera-Orera (2007). O hiperdomínio biblioteca híbrida tem como domínio 1 o novo papel do bibliotecário, bem como seus subdomínios gestão da informação e treinamento diversificado. Esse conjunto de domínios proporciona o domínio 2, ou a quem é dado o direito de fala, e situações que

incitaram o discurso de Orera-Orera (2007) – a formação continuada dos profissionais da informação.

Metáforas: a) "*Ao conceituar uma biblioteca híbrida, muitos aspectos são relevantes: - O novo papel do bibliotecário, cuja importância é cada vez maior, devido ao excesso de informação existente em sociedade e a necessidade de trabalhá-lo com critérios de qualidade.*" – Traz à tona a convergência de tecnologias, mas também destaca a importância do bibliotecário no trabalho com a grande gama de informações gerada em sociedade. Sob esse ponto de vista, a biblioteca híbrida é um modelo a ser seguido para se lidar com a grande diversidade de tipos e recursos da informação, abrangendo não somente o tratamento de recursos tecnológicos, como também os recursos humanos.

b) "*– A equipe de gestão da informação requer um corpo de funcionários maior e com treinamento diversificado, sendo os profissionais de informática cada vez mais essenciais.*" – Destaca o desenvolvimento da gestão da informação. Aqui, além de se adquirir recursos tecnológicos e funcionários qualificados, o conceito de biblioteca híbrida é estendido para o **gerenciamento da informação e de pessoas**, a fim de otimizar os serviços oferecidos. Além disso, enfatiza a **convergência de profissionais** a fim de atender aos seus objetivos.

c) "*Além disso, a gestão da biblioteca híbrida exige profissionais com formação continuada, a fim de fazer jus às mudanças que ocorrerem na sociedade da informação.*" – De modo a tornar o conceito de biblioteca híbrida mais pautável, a autora mostra como deve ser feita a gestão desses ambientes, destacando a chamada sociedade da informação, uma **sociedade em que o principal bem de troca entre os sujeitos é a informação**, o que traz a necessidade **de os profissionais da informação prezarem por uma educação continuada**. O objetivo é que esses indivíduos estejam capacitados para lidar com a ampla gama de informações criadas em sociedade, que se diferem e mudam a cada dia.

Condições de produção: a) O enunciado foi produzido na Espanha, por uma docente da área de Biblioteconomia e Documentação. Suas pesquisas voltam-se para a evolução histórica de conceitos em Biblioteconomia.

b) O discurso foi escrito, e não oralizado.

Quanto ao contexto: O enunciado foi produzido por uma docente do curso de Biblioteconomia de uma universidade espanhola. A autora atua nas áreas de documentação e história da ciência, desenvolvendo trabalhos acerca do

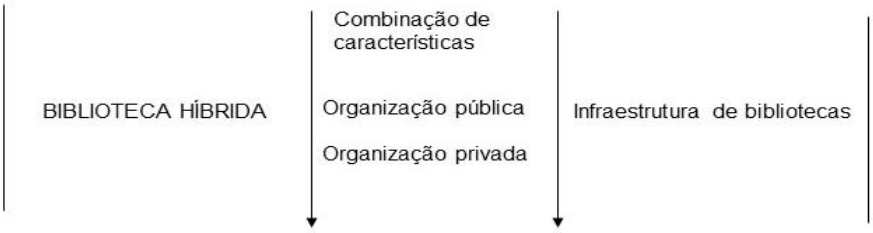
desenvolvimento institucional das bibliotecas. No enunciado, trata especialmente do contexto das bibliotecas universitárias, pautando-se nas diretrizes do sistema espanhol de educação, que traz em seus parâmetros o desenvolvimento de currículos flexíveis e a aprendizagem contextualizada. Entende-se, assim, que as bibliotecas devem atuar de modo a promoverem produtos e serviços de qualidade e que abordem a demanda informacional advinda da sociedade da informação.

Direito de fala: O enunciado trata do ambiente das bibliotecas universitárias, destacando o gerenciamento da informação como o principal recurso a ser trabalhado nas bibliotecas híbridas, além dos recursos humanos. Enfatiza a necessidade de aprendizagem contínua dos profissionais, de modo a atenderem às necessidades da sociedade – usuários. Também ressalta a importância de mesclar o corpo de funcionários das bibliotecas híbridas, abrangendo pessoas de diferentes áreas. Pode-se dizer que o direito de fala do enunciado se concentra nos profissionais atuantes nesses locais, focando nas suas especialidades e nos modos como eles lidam com as comunidades de usuários.

ENUNCIADO DE FOWKE (2019, p. 236): "A hibridez em bibliotecas pode ser compreendida pelo modo como essas organizações combinam características de instituições públicas e privadas. À título de exemplificação, ao mesmo tempo em que uma biblioteca é capaz de receber financiamento para trabalhar com serviços especializados, também pode se caracterizar como uma agência governamental, isto é, agir em consonância com as políticas e as ações do governo. Uma biblioteca é uma instituição que tem potencial para comportar, em sua infraestrutura, coleções privadas junto com bens públicos" (tradução nossa).

Análise discursiva:

Figura 10 - Discursos referentes ao macroambiente das bibliotecas híbridas



Fonte: Elaborada pela autora, baseado no conteúdo proposto por Fowke (2019).

A Figura 10 representa o hiperdomínio linguístico do termo biblioteca híbrida em relação aos domínios sêmicos do enunciado de Fowke (2019). O hiperdomínio biblioteca híbrida tem como domínio 1 a combinação de características, a organização pública e a organização privada. O domínio 2 refere-se a quem é dado o direito de fala, e situações que incitaram o discurso de Fowke (2019) – o macroambiente das bibliotecas.

Metáforas: a) "*A hibridez em bibliotecas pode ser compreendida pelo modo como essas organizações combinam características de instituições públicas e privadas*". – Implica em um novo modo de compreender o termo "hibridez" para bibliotecas, destacando que ela possui características de instituições públicas e privadas. São partícipes dessa conceituação os elementos **tipo de financiamento**, **tipos de recursos que fazem parte da coleção** e **comunidades com as quais a biblioteca trabalha**.

b) "*À título de exemplificação, ao mesmo tempo em que uma biblioteca é capaz de receber financiamento para trabalhar com serviços especializados, também pode se caracterizar como uma agência governamental, isto é, agir em consonância com as políticas e as ações do governo*". – Trata da exemplificação dos elementos "tipo de financiamento" e "comunidades com as quais a biblioteca trabalha". O autor destaca **que os produtos e os serviços desenvolvidos pela biblioteca híbrida devem estar em consonância com a sua missão e visão**, isto é, com as necessidades informacionais do público para o qual foi designada.

c) "*Uma biblioteca é uma instituição que tem potencial para comportar, em sua infraestrutura, coleções privadas junto com bens públicos*". – Exemplifica o elemento "tipos de recursos que fazem parte da coleção". Aqui, leva-se em conta a **convergência de tecnologias** analógicas e digitais, o financiamento desses materiais, além das possibilidades de acesso à informação.

Condições de produção: a) O enunciado foi produzido pelo bibliotecário de uma biblioteca universitária dos EUA, que atua na coleção digital do curso de Direito da instituição.

b) O discurso foi escrito, e não oralizado.

Quanto ao contexto: O enunciado foi produzido pelo bibliotecário de uma universidade dos EUA. A atuação do autor, enquanto bibliotecário, se dá na coleção digital do curso de Direito da instituição. A universidade é caracterizada por ser pública e, além da coleção de Direito, possui materiais que abrangem os demais cursos que oferece. A

hibridez pode ser compreendida como a convergência de coleções particulares com a coleção geral da universidade - pensamento complexo. Reforça-se a ideia de que, nos EUA, o financiamento do ensino superior é misto, ou seja, mesmo que uma universidade seja pública, o estudante necessita pagar uma taxa mensal para ser discente da instituição. Esse cenário impacta no desenvolvimento de coleções das universidades e, consequentemente, das bibliotecas universitárias, que podem se designar tanto públicas quanto privadas. O autor do enunciado atua, principalmente, supervisionando coleções e oferecendo cursos para treinamento de usuários no uso de coleções digitais. Desse modo, a visão de convergência de tecnologias é dada pelo autor ao conceito de hibridez, em consonância com o ideal de que as bibliotecas híbridas devem impactar no desenvolvimento de suas comunidades, de acordo com a legislação vigente na gestão pública.

Direito de fala: O enunciado volta-se para o ambiente das bibliotecas universitárias, enfatizando as formas de financiamento para o desenvolvimento dos produtos e serviços – público e privado. No decorrer do texto, o autor destaca que o macroambiente da biblioteca impactará no cumprimento de sua missão e visão, mostrando se os profissionais da informação estão atingindo os objetivos propostos. Além dos profissionais da informação, o enunciado enfatiza a importância de a biblioteca levar em conta as comunidades para desenvolver políticas institucionais. Portanto, o usuário é um sujeito importante quando delimita os efeitos de sentido do conceito de biblioteca híbrida neste enunciado.

Pode-se dizer que os enunciados apresentados relatam as tessituras da constituição do conceito de bibliotecas híbridas ao longo dos anos. Salienta-se a hibridez por meio da binaridade “tecnologia” e “desenvolvimento”.

No que se refere à posição binária “tecnologia”, os enunciados trabalhados reforçam o elemento cerne do conceito de hibridez – a convergência de tecnologias. Essa convergência advém da necessidade de a instituição biblioteca abranger, além dos recursos analógicos, os digitais, de modo a manter seu acervo atualizado e oferecer serviços diferenciados.

Tal perspectiva provém das demandas da explosão informacional que se seguiam na década de 1990 e que podem ser observadas até os dias atuais. Entende-se por explosão informacional a grande quantidade de informação produzida em sociedade, em diferentes tipos de suportes informacionais. Sutton (1996), Orera-Orera (2007) e Fowke (2019) atuam no âmbito das bibliotecas universitárias (FOWKE, 2019)

e nas bibliotecas universitárias especializadas, instituições estas que devem comportar uma ampla gama de recursos de informação para auxiliar no desenvolvimento da ciência.

A posição binária “desenvolvimento” reflete o enfoque que os enunciados dão ao modo como a biblioteca favorece o uso das tecnologias e da informação aos usuários. O enunciado de Sutton (1996) destaca a mediação da informação por profissionais da informação, buscando o desenvolvimento humano (formas de atuação da biblioteca para acesso e uso da informação de qualidade), o desenvolvimento cultural (atendimento dos requisitos das comunidades de usuários) e o desenvolvimento econômico (produtos e serviços que a biblioteca gera para a sociedade).

Orera-Orera (2007) enfatiza o desenvolvimento humano ao tratar da aprendizagem ao longo da vida e da necessidade de convergência de profissionais de diferentes áreas no macroambiente das bibliotecas híbridas. Já Fowke (2019) entende que a hibridez é composta por elementos como: tipo de financiamento, tipos de recursos que fazem parte da coleção e comunidades com as quais a biblioteca trabalha, ou seja, destaca que as bibliotecas híbridas devem desenvolver atividades para incluir, socialmente, os usuários, tornando-os confiantes no sistema da biblioteca (desenvolvimento social) e, sobretudo, promovendo produtos e serviços de valia em sociedade (desenvolvimento sustentável). Do enunciado de Fowke (2019), o que permeia o alcance ou não desses desenvolvimentos não são as tecnologias que a biblioteca possui, mas as formas de financiamento dessas organizações, que afetarão nos meios de se adquirir e usar seus recursos informacionais.

Percebe-se, assim, que a tecnologia é mais enfatizada no discurso de Sutton (1996) em contrapartida com Orera-Orera (2007) e Fowke (2019), que a mencionam, mas não a consideram objetivo principal dos seus enunciados.

Pode-se dizer que, ao longo do tempo, o conceito de hibridez em bibliotecas sofreu mudanças em seu sentido. De início, o foco das pesquisas sobre bibliotecas híbridas estava no implemento das novas tecnologias no ambiente das bibliotecas, embora o desenvolvimento de comunidades já fosse destacado como um dos objetivos. Quando esse implemento começou a ser comumente aceito, outros assuntos se destacaram. Esse é o caso dos estudos sobre o impacto desses locais nos tipos de desenvolvimento da esfera pública, bem como da relação público/privado, mencionada por Fowke (2019).

Pode-se dizer que o direito de fala das bibliotecas híbridas começou com os profissionais da informação e, prontamente, passou para os usuários locais, expandindo-se, posteriormente, para as comunidades que englobam tais instituições. Os enunciados aqui analisados mostraram que o discurso sobre a hibridez em bibliotecas foi incitado no âmbito das bibliotecas acadêmicas, em países desenvolvidos, como é o caso dos EUA e do continente europeu, casos também destacados nas seções anteriores deste capítulo. Todavia, atualmente, já existem pesquisas dessa temática voltadas para os demais tipos de bibliotecas e em países em desenvolvimento. Exemplos são os estudos aplicados de Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008), Cavalcante, Brito e Vlaxio (2016) e de Silva e Caldas (2017), que abordam a hibridez em bibliotecas públicas brasileiras, dentre outros. Tais pesquisas serão abordadas na próxima seção deste capítulo.

7.3 Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos

Esta seção destinou-se a delimitar os tipos de bibliotecas nas quais os enunciados levantados na bibliografia desta tese trabalharam a hibridez, mostrando as diferentes maneiras de se compreender o conceito de biblioteca híbrida, dependendo do seu contexto de atuação. O Apêndice B compreende os estudos de caso que fizeram parte desse levantamento. Foram, portanto, analisados os enunciados desses textos, pois eles abrangem o campo prático aqui buscado.

O Apêndice B resume os enunciados relativos ao campo prático do discurso de biblioteca híbrida desta tese. Cabe ressaltar que eles foram colocados da maneira como encontrados nos textos dos autores (inclusive, na língua-mãe), de modo a colocar o leitor em contato com a sua forma original. É importante mostrar os enunciados como tal, para que o leitor possa compará-lo com as traduções aqui trabalhadas. Estas poderão ser encontradas na análise desses enunciados.

Foram encontrados sete estudos que trataram do conceito de hibridez para bibliotecas universitárias; três para bibliotecas públicas; e um para bibliotecas públicas e também para universitárias. No que se refere às bibliotecas universitárias, a maior parte das pesquisas concentrou-se no Reino Unido, onde o conceito de biblioteca híbrida nasceu e se desenvolveu, em sua maior parte.

Pinfield (1998), um dos primeiros autores a trabalhar a hibridez na Inglaterra,

trouxe um estudo aplicado realizado na Biblioteca da Universidade de Birmingham, enfatizando que o objetivo da biblioteca híbrida deve ser "*criar maneiras para que os usuários possam se mover, com qualidade, entre os recursos de informação impressos e eletrônicos, tanto locais como remotos*" (p. 41, tradução nossa, grifo nosso). Em uma pesquisa posterior, desenvolvida na mesma localidade, Pinfield (1998), em consonância com Eaton, Edwards, Russell, Wissenburg e Wynne (1998), mencionou que a biblioteca híbrida deve ser vista como "[...] *um modelo de transição entre a biblioteca analógica e a digital, que pode ser desenvolvido e melhorado para tornar o espaço da biblioteca útil ao usuário*" (*s.p.*, tradução nossa, grifo nosso).

Nessa perspectiva, pode-se dizer que os autores entendem a biblioteca híbrida como **o trabalho conjunto entre a biblioteca analógica e a digital**, na qual fontes de informação eletrônicas e impressas são mediadas lado a lado para **atender aos interesses informacionais de suas comunidades**. Como resultado, as pesquisas de Pinfield (1998) e de Pinfield *et al*. (1998) mostraram que a hibridez em bibliotecas universitárias implica em: 1. mudanças quanto ao encaminhamento de processos e uso de tecnologias pelos profissionais da informação, que precisam adquirir novas habilidades para desenvolver o seu trabalho; 2. intercâmbio de dados entre instituições, tendo em vista que é necessário que a biblioteca obtenha apoio financeiro para inovar em seus serviços; e 3. relacionamento da biblioteca com fornecedores comerciais externos, de modo a adquirir sistemas computacionais adaptáveis aos seus meios de atuação.

Ainda no âmbito da Universidade de Birmingham, Hampson (1999) vem trazer a ideia de biblioteca híbrida como "*um continuum entre a biblioteca tradicional e a virtual, que tende a sofrer mudanças ao longo do tempo*" (*s.p.*, tradução nossa, grifo nosso). O ponto de vista de Hampson (1999) vai ao encontro dos estudos de Pinfield (1998) e de Pinfield *et al*. (1998), compreendendo a hibridez em bibliotecas **como um modelo de mudança entre o tradicional e o digital**, portanto, sofre alterações dependendo do contexto e época em que está sendo aplicado.

Os resultados de Hampson (1999) demonstraram que as bibliotecas híbridas impactam nos serviços, nos tipos de recursos informacionais, no suporte à aprendizagem e à pesquisa, no treinamento profissional e no ambiente físico das bibliotecas universitárias. No que diz respeito aos serviços, ressaltou-se que a biblioteca híbrida tem potencial para impactar nos serviços prestados pelos profissionais de informação em bibliotecas universitárias, incluindo serviços como

pedido eletrônico de livros e entrega de documentos digitalizados para apoiar o aprendizado do usuário.

Em relação aos recursos informacionais, para que uma biblioteca universitária híbrida possa trabalhar de maneira eficaz e eficiente, é indispensável uma infraestrutura de tecnologia da informação, realocando recursos além das suas atividades tradicionais. Os serviços de suporte à aprendizagem e à pesquisa referem-se, respectivamente, à oportunidade de fornecimento de apoio em rede (*Web*), bem como ao empréstimo de materiais para além do impresso.

No que concerne ao treinamento, destacou-se a necessidade de a equipe da biblioteca se tornar mais generalista, de modo a atuar em conjunto com as mudanças que permeiam as bibliotecas universitárias. Daí a importância do treinamento, a fim de conscientizar os profissionais da informação sobre o potencial da informação eletrônica e das TIC no apoio à aprendizagem.

Por fim, a implantação de um modelo de biblioteca híbrida implica manter ativo o ambiente físico da biblioteca universitária. O que mudam são as maneiras de se trabalhar, pois é preciso prestar atendimento aos usuários de forma presencial e virtual.

Find (1999) trabalhou o conceito de biblioteca híbrida para o Centro de Conhecimento Técnico & Biblioteca da Universidade da Dinamarca, ressaltando que as bibliotecas híbridas são instituições que mantêm "*informação em suporte de papel em paralelo à informação em formato eletrônico*" (p. 237, tradução nossa, grifo nosso). Na biblioteca híbrida, há "*novos e interessantes serviços para a equipe de funcionários, independente da sua formação acadêmica*" (p. 239, tradução nossa, grifo nosso)> Assim como Hampson (1999), Find (1999) destaca a necessidade de treinamento de funcionários, uma vez que as novas tecnologias, advindas de um cenário de hibridez, trazem consigo um panorama de adaptação. Para tanto, é preciso o **treinamento de equipes generalistas**, ou seja, os funcionários das bibliotecas híbridas, independentemente da especialização, precisam juntar seus conhecimentos ao todo da instituição para atender às necessidades informacionais dos usuários.

Bem como Pinfield (1998) e Pinfield *et al*. (1998), Find (1999) entende a biblioteca híbrida como um **modelo de biblioteca**, que traz resultados positivos às bibliotecas universitárias, na medida em que permite que a instituição atenda às necessidades informacionais dos usuários, independente do tipo de suporte em que a informação esteja gravada. Para Find (1999), a principal mudança que a hibridez

traz para as bibliotecas universitárias está na gestão das equipes de funcionários locais. Dessa maneira, a hibridez implica um macroambiente de biblioteca que possua técnicos de informática, *designers* de sistema / *web designers* (para trabalharem com banco de dados), gerentes de projetos, consultores de informação (equipe que dê treinamento aos usuários), mediadores de informação impressa e eletrônica, equipe de entrega de documentos *delivery*, equipe de disseminação da informação e equipe de suporte. A pesquisa de Find (1999) mostrou que a gestão híbrida preza por uma **convergência de equipes** com a finalidade de desenvolver o crescimento pessoal dos usuários.

Nos anos 2000, Marcas, Brase, Golan e Igra trabalharam em uma pesquisa de campo, na biblioteca da Universidade de Haifa, Israel, destacando a biblioteca híbrida como "*um caminho para a biblioteca digital, que deve se manter em consonância com as coleções tradicionais*" (MARCAS *et al*., 2000, p. 166, tradução nossa, grifo nosso). Ainda, Marcas *et al.* (2000) ressaltaram que a coleção da biblioteca da Universidade de Haifa se caracterizava por ser "*uma mistura entre documentos tradicionais e digitais*" (p. 166, tradução nossa, grifo nosso), isto é, o enunciado denotava a ideia de hibridez em bibliotecas universitárias como um modelo de **convergência de tecnologias e suportes de informação**.

Como resultados, Marcas *et al.* (2000) descreveram cinco etapas para tornar híbrida uma biblioteca universitária: 1. incluir, na coleção da biblioteca, periódicos eletrônicos; 2. desenvolver uma interface de fácil uso para o catálogo *online*; 3. realizar estudos periódicos de usuários, de modo a compreender quem são os usuários das ferramentas eletrônicas fornecidas pela biblioteca; 4. criar uma plataforma eficiente de acesso aos serviços da biblioteca; e 5. manter parcerias com equipes técnicas externas, a fim de facilitar as etapas já descritas. Pode-se dizer que Marcas *et al.* (2000) concordam com as perspectivas de Pinfield (1998) e de Pinfield *et al*. (1998), no que se refere ao entendimento da **hibridez em bibliotecas universitárias não somente como um recurso de gestão micro, mas que interfere nos macros ambientes dessas instituições**.

Nessa mesma linha de pensamento, Arora (2008) desenvolveu um estudo na Biblioteca Central do Instituto de Tecnologia, em Delhi, na Índia. Assim como Pinfield (1998), Pinfield *et al*. (1998), Hampson (1999), Find (1999) e Marcas *et al.* (2000), Arora enfatizou a biblioteca híbrida como "[...] *um passo de transição da biblioteca tradicional para a digital*" (p. 6, tradução nossa, grifo nosso). Ainda, o autor destaca

que a biblioteca híbrida deve ser desenvolvida de acordo com "[...] *os contextos pessoais*" (p. 6, tradução nossa, grifo nosso) de cada universidade. Logo, a **convergência de tecnologias** ocorre de maneiras diferentes, **de acordo com o contexto que está sendo trabalhado**, abrangendo o macroambiente de cada instituição.

Como resultados de pesquisa, Arora (2008) ressalta que, para além da digitalização do acervo tradicional da biblioteca e da aquisição de recursos eletrônicos, a hibridez em bibliotecas prevê **o bibliotecário como um líder institucional**, que deve utilizar o espírito de liderança para motivar os demais profissionais no trabalho em grupo, convergindo conhecimentos para lidarem com as mudanças. Assim como Hampson (1999), Arora (2008) enfatiza a ideia de **equipe multidisciplinar** para se trabalhar a hibridez em bibliotecas.

Da análise desses enunciados, pode-se constatar os elementos característicos da hibridez em bibliotecas universitárias: 1. trabalho conjunto entre a biblioteca analógica e a digital; 2. atendimento aos interesses informacionais das comunidades; 3. treinamento de equipes generalistas; 4. equipe multidisciplinar; 5. bibliotecário como um líder institucional; e 5. convergência de tecnologias e suportes de informação. Desse modo, a hibridez pode ser compreendida como um modelo de biblioteca que as bibliotecas universitárias, no decorrer de sua história, passaram a adotar. Trata-se de um recurso de gestão complexa, abrangendo os micro e os macroambientes.

Os estudos aplicados de hibridez nas bibliotecas públicas ocorreram, em sua maioria, em âmbito brasileiro. Segundo a literatura levantada, a primeira pesquisa dessa tipologia foi a de Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008), que desenvolveram uma pesquisa aplicada na Biblioteca Nacional de Brasília, destacando o conceito de biblioteca híbrida: "[...] *instituição modelar*" (MIRANDA; LEITE; SUAIDEN, p. 22, grifo nosso), "[...] *hasteada nas mais avançadas tecnologias, capaz de disseminar conteúdos por via da acessibilidade documentária*" (p. 22, grifo nosso).

Para Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008), em consonância com os enunciados tratados anteriormente, **a hibridez é um modelo para bibliotecas**, em **que tecnologias analógicas e digitais coexistem, de modo a dar suporte ao desenvolvimento de serviços em rede**. Os resultados da pesquisa mostraram que a hibridez, na biblioteca estudada, ocorre por meio 1. da interligação da biblioteca em uma rede de compartilhamento de dados interbibliotecas (incluindo provedores de informação e protocolos de cooperação); 2. do acesso a bancos de dados multimídia;

3. do oferecimento de tecnologias eletrônicas ao público, como computadores, instalações para videoconferências e televisão digital; 4. do desenvolvimento de serviços com o uso das TIC e das tecnologias convencionais; 5. do treinamento de funcionários e de usuários das TIC, necessitando de uma equipe multidisciplinar (por exemplo, para se trabalhar com crianças, é preciso que um pedagogo desenvolva o treinamento com o bibliotecário); e 6. da existência de internet com rede sem fio. A proposta visa, sobretudo, à **interatividade entre os usuários** e o **maior acesso à informação** pela população. Nessa perspectiva, fatores como **equipes multidisciplinares** e **interação entre os ambientes micro e macro da biblioteca, em uma perspectiva complexa,** são destacados no enunciado de Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008).

Cavalcante, Brito e Vlaxio (2016) encaminharam um estudo de hibridez no Espaço Cultural Bezerra de Menezes, Manaus, Amazonas, trazendo a ideia de biblioteca híbrida como "*uma estrutura que mescla a biblioteca tradicional e a digital*" (p. 48), ou seja, ela "*usufrui de um acervo digital, mas também mantém o formato tradicional ao disponibilizar o acervo físico*" (p. 48). Desses enunciados, infere-se, mais uma vez, a biblioteca híbrida como um local que **converge tecnologias**.

Os resultados dessa pesquisa mostraram que **os efeitos de sentido do conceito de biblioteca híbrida advêm de uma adaptação constante da biblioteca, em virtude das mudanças no seu ambiente informacional**. A hibridez em bibliotecas abrange o "[...] *conceito de modernidade líquida e do não-lugar*" (CAVALCANTE; BRITO; VLAXIO, 2016, p. 51, grifo nosso), portanto, entende-se que a biblioteca híbrida seja um **modelo** a ser aplicado em bibliotecas que estão buscando se atualizar para atender às demandas informacionais da sociedade. As palavras "líquido" e "não-lugar" refletem o cenário de **flexibilidade** que traz a hibridez para esses locais, e nenhum tipo de tecnologia ou serviço oferecido por ela é estático, mas se adapta aos desejos informacionais das comunidades de usuários.

A publicação de Silva e Caldas (2017) referente à dissertação de Silva (2017) traz um estudo de caso em três bibliotecas públicas híbridas brasileiras: a BHGEGS, CIAGS, UFBA; a BNB, Brasília; e a BSP, São Paulo. Na dissertação completa, também são analisadas as bibliotecas públicas da cidade de Aberdeen e de Dundee, Escócia e de Liverpool, Inglaterra, além das bibliotecas universitárias da Universidade *Robert Gordon*, da Universidade de Aberdeen e da Universidade de Edimburgo, Escócia e da Universidade *Liverpool* Hope, Inglaterra. Para as autoras, a biblioteca

híbrida é um espaço "*no qual a população e as tecnologias interagem*" (SILVA; CALDAS, 2017, p. 6, tradução nossa, grifo nosso), de modo a promover "*[...] uma cultura de conhecimento, [...] uma relação de multiculturalismo*" (SILVA; CALDAS, 2017, p. 7-8, tradução nossa, grifo nosso) por meio da "[...] promoção da informação tanto em contexto analógico [...] como no espaço digital" (SILVA; CALDAS, 2017, p. 8, tradução nossa, grifo nosso).

No primeiro enunciado, pode-se perceber o caráter de **convergência de tecnologias** trazido pelas autoras. Posteriormente, Silva e Caldas (2017) enfatizam o *multiculturalismo*, ou seja, a **complexidade das comunidades de usuários** para as quais a biblioteca híbrida trabalha. Tais indivíduos devem ser considerados nas tomadas de decisões dessas instituições. Por fim, mais uma vez são ressaltados os espaços analógicos e digitais, retomando a ideia inicial de **convergência de tecnologias**. Nesse sentido, a hibridez em bibliotecas públicas implica *"[...] na atuação de profissionais responsáveis pela unidade de informação*" (SILVA; CALDAS, 2017, p. 15, tradução nossa, grifo nosso), o que infere o **caráter multidisciplinar das equipes** de funcionários.

Os resultados da pesquisa de Silva e Caldas (2017) mostraram que o desenvolvimento de bibliotecas híbridas deve seguir as seguintes diretrizes: 1. **diagnóstico institucional** (levantamento arquitetônico, estudo de necessidades dos usuários, automação da coleção, condições ambientais); 2. **análise e concepção do plano de melhoria** (seleção e aplicação de normas internacionais para bibliotecas); 3. **equipe multidisciplinar**; 3. **seleção de móveis, equipamentos e tecnologia** (salas de leitura formal e informal, salas de estudo particulares e coletivas, automação hipertextual, acervo digital, *software* de automação de bibliotecas; audiolivros, *tablets,* livros digitais, código de barras); e 4. **implementação e ajuste de serviços**. A hibridez em bibliotecas parte de uma **restruturação dos ambientes micro e macro das bibliotecas públicas**, para trabalhar a **complexidade por meio da convergência de tecnologias, usuários e equipes de funcionários**.

Em uma publicação posterior, Silva, junto com Ottonicar, Caldas e Castro Filho (2018), estudou a hibridez em uma biblioteca pública brasileira (BPS) e em uma biblioteca de uma universidade da Escócia (*Robert Gordon*), ressaltando que a biblioteca híbrida, seja ela em ambiente universitário ou público, "*[...] parte de uma combinação de recursos [...] exige uma cultura que acolha a inovação em software, recursos e treinamento de usuários*" (p. 399, tradução nossa, grifo nosso). Tal

enunciado ressalta a **convergência de tecnologias, com foco nas demandas dos usuários**. Esses ambientes "*[...] 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*" (SILVA *et al.*, 2018, p. 406-407, tradução nossa, grifo nosso). Tal enunciado destaca o **estudo de comunidades** e a necessidade de **equipes multidisciplinares,** de modo a capacitar as pessoas no uso das tecnologias, garantindo o acesso à informação e o exercício da cidadania.

Os resultados da pesquisa de Silva *et al.* (2018) mostraram que, para ser considerada híbrida, uma biblioteca pública precisa trabalhar com os seguintes elementos: 1. funcionários (treinados para trabalhar em equipe e capacitados no uso de tecnologias); 2. usuários (capacitados no uso de tecnologias e incentivados, por meio do acesso à informação, a criar conhecimento); e 3. *design* e gerenciamento micro e macro (macroambiente de biblioteca flexível, comportando as mudanças que permearão o local). Assim, o objetivo principal das bibliotecas híbridas é **promover o acesso à informação**, em **recursos analógicos e digitais**, **tornando os indivíduos competentes e ativos em sociedade**.

Da análise desses enunciados, podem-se elencar os elementos característicos da hibridez em bibliotecas públicas: 1. convergência de tecnologias; 2. interatividade entre os usuários; 3. equipes multidisciplinares de funcionários; 4. interação entre os ambientes complexos da biblioteca; 5. maiores possibilidades de acesso à informação; 6. flexibilidade na infraestrutura e gestão de ambientes; 7. estudo de usuários; e 8. promoção da competência em informação. Assim como nas bibliotecas universitárias híbridas, a hibridez em bibliotecas públicas pode ser entendida como um modelo de flexibilização da gestão dos ambientes micro e macro, de modo a convergir pessoas e tecnologias, e promover a cidadania, por meio do acesso à informação.

7.3.1 Quem tem acesso ao discurso

Na análise dos enunciados, pode-se dizer que os discursos sobre bibliotecas híbridas se destinam a delimitar a importância dos profissionais da informação, que criam e mantêm os serviços das bibliotecas no uso das TIC, enfatizando a importância da capacitação desses indivíduos. Os usuários são a população-alvo para a qual tais serviços são gerados e se desenvolvem, portanto, o conceito de biblioteca híbrida gira

em torno de pessoas, sendo a convergência de tecnologias considerada a amplificação das ferramentas estratégicas utilizadas no encaminhamento das atividades da biblioteca.

O sentido de hibridez nasceu no âmbito das bibliotecas universitárias, de modo a suprir as necessidades informacionais de pesquisadores em relação ao acesso à informação. Inicialmente, o conceito foi entendido como uma maneira de instaurar as tecnologias analógicas no dia a dia, mas, depois, o foco passou a ser as pessoas e o modo como elas (profissionais da informação e usuários) lidavam com a ampla gama de ferramentas tecnológicas para o acesso, uso e geração da informação.

Estudos posteriores trouxeram a hibridez para uma visão menos especialista, em âmbito público, trabalhando com a biblioteca pública e a necessidade de mostrarem seu valor em sociedade. Para tanto, precisavam atualizar suas coleções e serviços. Uma perspectiva diferente foi trazida no contexto das bibliotecas públicas, já que, por trabalharem com uma ampla gama de usuários, era necessário ter uma equipe multidisciplinar atuando com as ferramentas tecnológicas - daí a ideia de hibridez como a convergência de profissionais atuando em um mesmo local.

Para além das bibliotecas universitárias, especializadas e públicas, estudos recentes (FOWKE, 2019) trazem a hibridez para dentro do conceito de bibliotecas especializadas. Nesses ambientes, a biblioteca híbrida pode ser compreendida tanto como uma necessidade de atualização de serviços e coleções, para suprir as necessidades informacionais de usuários, como uma relação público/privado, já que muitos desses locais podem compreender um acervo privado em espaços públicos e vice-versa.

Com foco nas pessoas, as bibliotecas híbridas, ao longo do tempo, passaram a enfatizar o *design* estrutural de seus ambientes, onde prédios antigos se mantiveram com a nova arquitetura das bibliotecas – ideia de hibridez como uma convergência estrutural. Para mais, espaços e móveis confortáveis, que chamassem a atenção do usuário para o desenvolvimento das atividades da biblioteca (como ambientes de leitura ao ar livre e salas de *games*) foram trazidos para as bibliotecas híbridas, o que, algumas vezes, fez confundir o seu conceito com o ideal das bibliotecas vivas ou bibliotecas-parque.

É possível salientar que a hibridez deve ser compreendida como um modelo de gestão complexa de bibliotecas, que abrange a convergência de ideais: tecnologias, pessoas, arquitetura e *design*. Portanto, ela pode e deve ser aplicada a todos os tipos

de bibliotecas, a fim de acompanhar os avanços estruturais da sociedade e se manter relevante às comunidades.

É uma prerrogativa que responde ao questionamento feito no decorrer dos anos 1990 e que assombra até hoje: “Com o avanço das TIC, as bibliotecas presenciais vão acabar?” A resposta é não, mas apenas se adaptarão a um modelo híbrido de trabalho.

7.4 O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar

Esta seção destaca os elementos constituintes de biblioteca híbrida tidos como válidos no momento da concepção e aplicação dos enunciados mencionados no item 7.2 desta tese, de modo a entender o percurso histórico do conceito. Para tanto, analisaram-se os enunciados de Sutton (1996) (primeiro discurso sobre biblioteca híbrida encontrado na literatura), de Orera-Orera (2007) (alocado em meados do percurso) e de Fowke (2019) (último enunciado encontrado no levantamento bibliográfico), de modo a se ter uma amostra das percepções dos autores que estudaram a hibridez em bibliotecas em diferentes períodos.

Na análise, consideraram-se as exclusões que esses enunciados poderiam delimitar em suas definições. Fez-se uma comparação com os elementos característicos de hibridez discutidos nas seções 7.3 e 7.3.1, isto é: 1. convergência de tecnologias; 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; 3. treinamento de equipes generalistas; 4. equipe multidisciplinar; 5. bibliotecário como um líder institucional; 6. interatividade entre os usuários; 7. maiores possibilidades de acesso à informação; 8. flexibilidade e gestão de ambientes; 9. promoção da competência em informação; 10. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados; e 11. relação público/privado.

A ideia foi compreender o porquê de os autores terem chegado a tal concepção quando enunciaram seus discursos.

A seguir, encontram-se as análises discursivas dos enunciados propostos, de modo a salientar os elementos constitutivos do conceito de biblioteca híbrida que o discurso emprega e os que ele exclui.

ENUNCIADO DE SUTTON (1996, p. 125): “A biblioteca híbrida é uma tipologia de biblioteca que trabalha com fontes de informação tradicionais e digitais, de modo a

explicitar as mudanças na intermediação homem/máquina ocorrida em sociedade, além dos variados suportes de acesso à informação na esfera pública. O conceito identifica o acesso informacional como um serviço a ser mediado por profissionais da informação para tornar os indivíduos competentes no contexto das bibliotecas digitais" (tradução nossa).

Análise do Discurso: a) "[...] tipologia de biblioteca que trabalha com fontes de informação tradicionais e digitais" – refere-se ao elemento 1. convergência de tecnologias.

b) "[...] explicitar as mudanças na intermediação homem/máquina ocorrida em sociedade, além dos variados suportes de acesso à informação da esfera pública" – refere-se aos itens 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades e 8. flexibilidade e gestão de ambientes.

c) "[...] o acesso informacional como um serviço a ser mediado por profissionais da informação" – refere-se aos elementos 3. treinamento de equipes generalistas, 4. equipe multidisciplinar e 7. maiores possibilidades de acesso à informação.

d) "[...] para tornar os indivíduos competentes no contexto das bibliotecas digitais" – refere-se ao elemento 9. promoção da competência em informação.

Elementos excluídos: 5. bibliotecário como um líder institucional, 6. interatividade entre os usuários, 8. flexibilidade e gestão de ambientes, 10. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados e 11. relação público/privado.

ENUNCIADO DE ORERA-ORERA (2007, p. 330): "Ao conceituar uma biblioteca híbrida, alguns aspectos são relevantes: o novo papel do bibliotecário, cuja importância é cada vez maior, devido ao excesso de informação existente em sociedade e a necessidade de trabalhá-lo com critérios de qualidade; a equipe de gestão da informação, que requer um corpo de funcionários maior e com treinamento diversificado, sendo os profissionais de informática cada vez mais essenciais; a gestão da biblioteca híbrida, que exige profissionais com formação continuada, a fim de fazer jus às mudanças que ocorrerem na sociedade da informação" (tradução nossa).

Análise do Discurso: a) "O novo papel do bibliotecário, cuja importância é cada vez maior" – refere-se ao elemento 5. bibliotecário como um líder institucional.

b) "[...] excesso de informação existente em sociedade e a necessidade de trabalhá-lo com critérios de qualidade" – refere-se aos elementos 1. convergência de

tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades e 7. maiores possibilidades de acesso à informação.
c) “A equipe de gestão da informação requer um corpo de funcionários maior e com treinamento diversificado, sendo os profissionais de informática cada vez mais essenciais” – refere-se ao elemento 4. equipe multidisciplinar.
d) “[...] a gestão da biblioteca híbrida exige profissionais com formação continuada, a fim de fazer jus às mudanças que ocorrerem na sociedade da informação” – refere-se aos elementos 3. treinamento de equipes generalistas, 8. flexibilidade e gestão de ambientes e 9. promoção da competência em informação.
Elementos excluídos: 10. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados e 11. relação público/privado.

ENUNCIADO DE FOWKE (2019, p. 236): “A hibridez em bibliotecas pode ser compreendida pelo modo como essas organizações combinam características de instituições públicas e privadas. À título de exemplificação, ao mesmo tempo em que uma biblioteca é capaz de receber financiamento para trabalhar com serviços especializados, também pode se caracterizar como uma agência governamental, isto é, agir em consonância com as políticas e as ações do governo. Uma biblioteca é uma instituição que tem potencial para comportar coleções privadas junto com bens públicos” (tradução nossa).
Análise do Discurso: a) “[...] modo como essas organizações combinam características de instituições públicas e privadas” - refere-se aos elementos 1. convergência de tecnologias, 10. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados e 11. relação público/privado.
b) “[...] ao mesmo tempo em que uma biblioteca é capaz de receber financiamento para trabalhar com serviços especializados, também pode se caracterizar como uma agência governamental, isto é, agir em consonância com as políticas e as ações do governo” – refere-se aos elementos 7. maiores possibilidades de acesso à informação e 8. flexibilidade e gestão de ambientes.
c) “Uma biblioteca é uma instituição que tem potencial para comportar, em sua infraestrutura, coleções privadas junto com bens públicos” – refere-se aos elementos 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 4. equipe multidisciplinar e 6. interatividade entre os usuários.
Elementos excluídos: 3. treinamento de equipes generalistas, 5. bibliotecário como

um líder institucional e 9. promoção da competência em informação.

Todos os enunciados analisados referem-se ao ambiente das bibliotecas universitárias. Sutton (1996) e Fowke (2019) desenvolveram seus estudos em universidades estadunidenses, ao passo que Orera-Orera (2007) encaminhou suas pesquisas na Espanha.

O tipo de biblioteca ao qual a hibridez se aplica, bem como o contexto que permeia a atuação desse local, como já discutido anteriormente, influencia nos elementos de caracterização da hibridez em bibliotecas. Nessa perspectiva, ressalta-se que a política educacional estadunidense volta seu ensino para o mercado de trabalho (incluindo a profissão de pesquisador), além de prezar por um financiamento misto do ensino superior. Já o sistema educacional espanhol trabalha com uma aprendizagem contextualizada, flexível e inclusiva.

A década de 1990, permeada pela explosão informacional e pelo aumento de entidades universitárias ao longo do mundo, trouxe a hibridez como uma maneira de se inserir as TIC no contexto das bibliotecas universitárias e, para tanto, destacou a capacitação de profissionais da informação no uso dessas tecnologias, em prol de atender às demandas informacionais dos usuários, isto é, as necessidades de acesso a diferentes tipos de recursos de pesquisa. Principalmente nos EUA, onde o desenvolvimento de tecnologias é uma questão presente no dia a dia das instituições, a convergência tecnológica tornou-se algo preciso para as bibliotecas se manterem ativas em sociedade.

O enunciado de Sutton (1996) trabalhou com os elementos de hibridez 1. convergência de tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 3. treinamento de equipes generalistas, 4. equipe multidisciplinar, 7. maiores possibilidades de acesso à informação, 8. flexibilidade e gestão de ambientes e 9. promoção da competência em informação. Sutton (1996) exclui os elementos 5: bibliotecário como um líder institucional; 6: interatividade entre os usuários; 10: *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados; e 11: relação público/privado. Isso porque o conceito de hibridez, na época, estava voltado à convergência de tecnologias e à gestão de bibliotecas, a fim de tornar os profissionais aptos a lidarem com as TIC e, assim, atenderem às demandas informacionais da sociedade, de maneira prática e com qualidade.

Não se buscava, nesse momento, trazer uma gestão estratégica para a biblioteca (bibliotecário como um líder institucional), mas sim uma gestão

momentânea, que abarcasse as mudanças pelas quais a biblioteca estava passando. Do mesmo modo, a interatividade entre os usuários não era o foco da biblioteca híbrida, uma vez que a instituição ainda estava tentando incluir seus usuários na nova estrutura organizacional. Ademais, a hibridez em bibliotecas não era compreendida do ponto de vista de tornar o ambiente da biblioteca um local atrativo e aconchegante (*design* do macroambiente e arquitetura diferenciados), ou como a relação público/privado, elementos trazidos posteriormente a essa conceituação.

Nos anos 2000, a convergência de tecnologias tornou-se algo comum nas bibliotecas do mundo todo (algumas com tecnologias mais desenvolvidas, outras nem tanto), principalmente nas bibliotecas universitárias de países desenvolvidos, como é o caso da Espanha, local em que Orera-Orera (2007) encaminhou suas pesquisas. As reformas educacionais que assolaram o país, na década de 1990, trouxeram um paradigma de inclusão para as instituições acadêmicas locais, o que influenciou no modo de pensá-las para além da convergência de tecnologias. Assim sendo, as bibliotecas universitárias também passaram a atuar de modo a tornar os seus usuários competentes em informação.

As premissas anteriores levaram Orera-Orera (2007) a trabalhar com os elementos de hibridez 1. convergência de tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 3. treinamento de equipes generalistas, 4. equipe multidisciplinar, 5. bibliotecário como um líder institucional, 7. maiores possibilidades de acesso à informação, 8. flexibilidade e gestão de ambientes e 9. promoção da competência em informação. Logo, o conceito de biblioteca híbrida avançou seus paradigmas para além da convergência de tecnologias e do treinamento de profissionais da informação no uso das TIC, implicando em uma gestão de médio a longo prazo, não somente para tornar os bibliotecários líderes institucionais (gestão estratégica), mas também desenvolver a competência em informação dos usuários no que se refere ao uso das TIC e a geração de conhecimentos em sociedade. Daí a importância de uma equipe multidisciplinar, a fim de se alcançar a ampla gama de necessidades informacionais e educacionais das comunidades de usuários.

Nesse momento, ainda não se buscava entender o diferencial que o macroambiente das bibliotecas trazia para o desenvolvimento dos seus produtos e serviços, mas o foco estava nos meios de encaminhamento e uso desses serviços. Portanto, assuntos relacionados ao *design* do macroambiente, a arquitetura das

instituições e a relação público/privado ainda não estavam sendo considerados elementos constituintes do conceito de hibridez.

Os estudos posteriores, como é o caso de Silva (2017), Silva e Caldas (2017), Silva *et al.* (2018), Fowke (2019), dentre outros, abarcam o sentido de hibridez de maneira mais ampla e complexa, de modo a entendê-la como toda e qualquer característica convergente que esteja presente no dia a dia das bibliotecas e que promova o acesso à informação e a interação entre os usuários.

Nesta seção, como amostra do todo, foi analisado o enunciado de Fowke (2019), que atua na perspectiva inovadora dos EUA, no qual a convergência de tecnologias, o treinamento de usuários e a formação de usuários competentes em informação já eram uma realidade.

Fowke (2019) elencou os seguintes elementos de hibridez em bibliotecas: 1. convergência de tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 4. equipe multidisciplinar, 6. interatividade entre os usuários, 7. maiores possibilidades de acesso à informação, 8. flexibilidade e gestão de ambientes, 10. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados e 11. relação público/privado. O autor excluiu da sua proposta o treinamento de equipes generalistas, a ideia do bibliotecário como um líder institucional e a promoção da competência em informação, pois, para ele, esses elementos já eram implícitos no conceito de bibliotecas híbridas.

Fowke (2019) trouxe os benefícios de se trabalhar o *design* do macroambiente e a arquitetura das bibliotecas híbridas, a fim de torná-las espaços vivos que prezam pela interação entre os usuários e pelo estímulo à geração de conhecimentos, por meio de espaços e atividades diferenciados. Tais atividades devem ir além do acesso à informação materializada, abordando, por exemplo, a convergência entre diferentes tipos de equipamentos informacionais, como é o caso das bibliotecas-museu. A relação público/privada é trazida para o conceito de biblioteca híbrida para compreendê-la como facilitadora da arrecadação de recursos e do estabelecimento de parcerias entre instituições.

Tendo em vista esse panorama, confirma-se a tese de que a hibridez é um modelo de gestão para bibliotecas, que visa integrar essas instituições na gestão pública, de modo alcançar os avanços tecnológicos e sociais. Portanto, é flexível e muda com o tempo, abarcando diferentes tipos de convergências em sua designação. Desse modo, deve ser entendida como uma convergência de elementos que

impactam nos desenvolvimentos humano, social, cultural, econômico e sustentável da esfera pública.

7.5 Associações entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades

Ao longo de seu desenvolvimento, a hibridez foi aplicada nos ambientes de bibliotecas dos tipos universitária, centro de referência/documentação, nacional pública, viva/humana e especializada. Nesta seção, serão analisadas as perspectivas de autores acerca da atuação da hibridez na biblioteca. Para fins didáticos, será dado um exemplo referente a cada tipo de biblioteca, e, posteriormente, será comparado e relacionado aos tipos de desenvolvimento apresentados no capítulo 7 desta tese.

No que se refere às bibliotecas universitárias, o estudo de Marcas *et al.* (2000) demonstra que a hibridez se desenvolve por meio da catalogação de periódicos eletrônicos, do acesso à internet e a catálogos *online*, do oferecimento de serviços de referência *online*, do depósito e acesso de materiais *online* e macroambiente (recursos tecnológicos mais recursos humanos). Assim, enfatizam-se: o desenvolvimento humano por meio do treinamento de profissionais para a atuação com os usuários; o desenvolvimento social, pela coocorrência física e geográfica da biblioteca e da disponibilização do acesso à informação em diferentes formatos e canais de comunicação; o desenvolvimento econômico, por meio da internacionalização da informação; e o desenvolvimento sustentável, focando na gestão organizacional para o encaminhamento de atividades organizacionais.

No âmbito dos centros de documentação/referência, Find (1999) enfatiza como elementos de hibridez: a equipe multidisciplinar de funcionários, o treinamento de usuários, a mediação da informação impressa e eletrônica, os serviços de entrega de documentos *delivery*, a articulação entre saberes teóricos e práticos, a capacitação de funcionários, a parceria entre instituições e o apoio ao desenvolvimento de inovações locais capazes de promover redes de sistemas socioprodutivos e economia solidária. Nesse cenário, percebe-se que o desenvolvimento social entra em cena.

No que diz respeito às bibliotecas nacionais, Miranda, Leite e Suaiden (2007/2008) demarcam a hibridez por meio da ampliação da abrangência de atuação dessas organizações, do estabelecimento de parcerias com instituições governamentais e não governamentais, pela arquitetura e macroambientes

diferenciados, como o desenvolvimento de atividades ao ar livre. Percebe-se que as bibliotecas nacionais híbridas impactam todos os tipos de desenvolvimento, mas, sobretudo, enfatizam os meios de se tornarem ambientes atrativos, com tecnologias convergentes e atendimento a todo o público da instituição (independente de raça, idade, sexo, etc.). Portanto, se encaixam no desenvolvimento sustentável a fim de tornar a biblioteca um local de execução de todos os demais macros desenvolvimentos.

Em relação à tipologia biblioteca pública, todas as bibliotecas públicas híbridas das pesquisas aqui levantadas eram também vivas/humanas. Conforme Silva (2017), a hibridez nas bibliotecas públicas ocorre por meio do intercâmbio de informações entre organizações públicas e privadas, além de nacionais e internacionais; da parceria entre a instituição e as ações governamentais; dos espaços inovadores e de inclusão social; das informações disponíveis em variados tipos de suporte e mídia; da possibilidade de participação da sociedade na gestão da biblioteca; e da frequente atualização de acervos. Assim, além dos tipos de desenvolvimento destacados no parágrafo anterior, a biblioteca pública híbrida impacta o desenvolvimento cultural, por meio da integração dos usuários aos ambientes da biblioteca, do relacionamento entre as tecnologias e as competências necessárias para o seu uso e da valorização das crenças e valores de grupos de funcionários e de usuários.

No âmbito das bibliotecas especializadas, Fowke (2019) ressalta a hibridez na convergência de tecnologias, no estudo de usuários, no trabalho com equipes multidisciplinares, na interatividade entre os usuários, nas possibilidades de acesso à informação, na flexibilidade do macroambiente, na gestão de ambientes, no *design* e arquitetura diferenciados e na relação público/privado. Pode-se dizer que Fowke (2019) foi ao encontro do **desenvolvimento sustentável**, destacando o impacto da hibridez nos demais tipos de desenvolvimento da esfera pública como um meio complexo para a promoção de produtos e serviços de valia em sociedade.

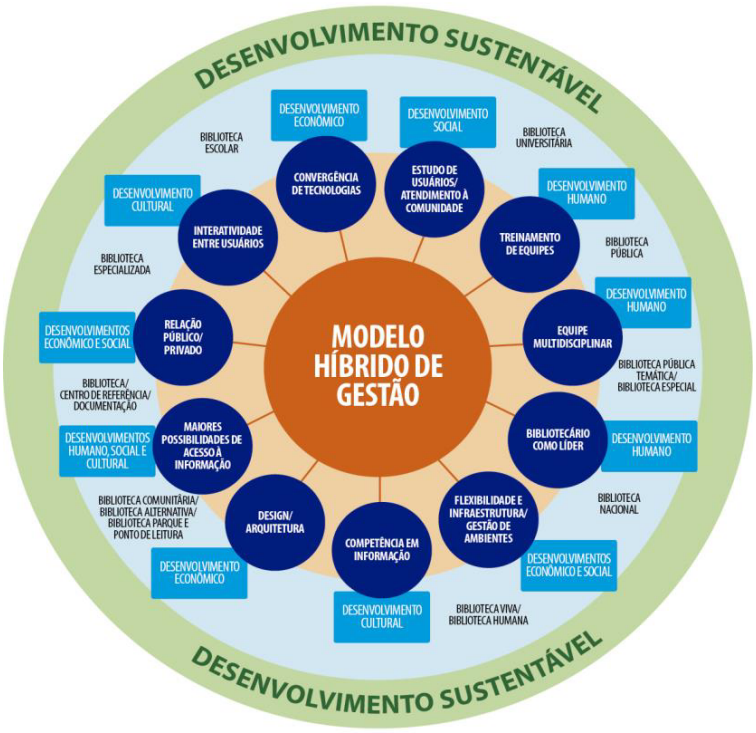
O estudo acerca da hibridez em bibliotecas iniciou-se no contexto das bibliotecas universitárias, expandindo-se para os centros de referência/documentação, as bibliotecas nacionais, as bibliotecas públicas vivas/humanas e as especializadas, respectivamente. Inicialmente, o foco da hibridez em bibliotecas estava no treinamento de pessoal para trabalhar eficientemente a tecnologia, logo, os maiores impactos podiam ser vistos no **desenvolvimento econômico** dessas instituições e da sociedade.

Justamente nas universidades, a hibridez passou a ser trabalhada em ambientes cujas coleções eram formadas em torno da temática de um conteúdo de referência – os centros de documentação/referência. O objetivo era apoiar o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas para a sociedade. Nessa medida, pode-se dizer que, para além do desenvolvimento econômico, pensava-se no **desenvolvimento social**.

Nas bibliotecas nacionais e as públicas, especialmente com a visão da biblioteca viva/humana que passaram a seguir, os **desenvolvimentos humano e cultural** destacaram-se. O mesmo aconteceu com as bibliotecas especializadas que, embora tenham um trabalho voltado mais para os ideais das bibliotecas universitárias e dos centros de documentação/referência, ao serem estudadas em tempos atuais, se deparam com uma nova perspectiva de hibridez.

Há, como ilustra a Figura 11, uma relação entre os elementos de hibridez em bibliotecas, os tipos de bibliotecas e o impacto nos tipos de desenvolvimento na esfera pública, o que reforça a tese de que a hibridez é um modelo de gestão, replicável a toda e qualquer instituição.

Figura 11 - Associação entre o conceito de hibridez, os tipos de bibliotecas e o desenvolvimento na esfera pública



Fonte: Elaborada pela autora.

Da imagem, pode-se compreender as seguintes relações entre os elementos de hibridez elencados e seu impacto na esfera pública:

1. Convergência de tecnologias: impacta o desenvolvimento econômico;
2. Estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades: impacta o desenvolvimento social;
3. Treinamento de equipes generalistas: impacta o desenvolvimento humano;
4. Equipe multidisciplinar: impacta o desenvolvimento humano;
5. Bibliotecário como um líder institucional: impacta o desenvolvimento humano;
6. Interatividade entre os usuários: impacta o desenvolvimento cultural;
7. Maiores possibilidades de acesso à informação: impacta os desenvolvimentos humano, social e cultural;
8. Flexibilidade e gestão de ambientes: impacta os desenvolvimentos econômico e social;
9. Promoção da competência em informação: impacta o desenvolvimento cultural;
10. *Design* do macroambiente e arquitetura diferenciados: impacta o desenvolvimento econômico;
11. Relação público/privado: impacta os desenvolvimentos econômico e social;
12. Todos os elementos e suas relações impactam o desenvolvimento sustentável.

Assim, entende-se que a hibridez em bibliotecas é um modelo de gestão que deve impactar o **desenvolvimento sustentável** da sociedade, pois este abarca todos os demais desenvolvimentos aqui citados. O conceito de biblioteca híbrida pode e deve ser aplicado a todo e qualquer tipo de biblioteca, de modo a contribuir com os tipos de desenvolvimento em sociedade. Dessa forma, pode-se afirmar que esse tipo de gestão auxilia na aplicabilidade dos objetivos da Agenda 2030.

O modelo da Figura 11 foi gerado pela pesquisadora a partir da ADM realizada nos enunciados levantados na pesquisa bibliográfica. Na fase II desta tese, o modelo foi explorado na pesquisa de campo, a fim de que os seus elementos pudessem ser visualizados nas práticas de especialistas e de profissionais de bibliotecas híbridas.

FASE II

8 APLICAÇÃO EM CAMPO DO MODELO INOVADOR DE HIBRIDEZ PARA BIBLIOTECAS

Neste capítulo, faz-se referência ao Modelo Inovador de Hibridez para Bibliotecas (Figura 11), analisando-o junto às questões das entrevistas e à observação participativa. As entrevistas foram transcritas de forma literal, sem ajustes gramaticais.

O processo de ADM, no caso da pesquisa de campo, foi aplicado, especialmente, às questões 12 e 13 do Apêndice F, que se concernem de modo explícito ao conceito de hibridez em bibliotecas. As questões de 1 a 11 (Apêndice F) trabalham o conceito de hibridez de maneira implícita, logo, foram utilizadas para a análise junto à observação participativa e para a complementação da ADM, pois auxiliaram no destaque dos aspectos de hibridez observados no local.

Para a análise das entrevistas com os pesquisadores, a ADM foi aplicada nas duas primeiras questões do instrumento (Apêndice G). As perguntas de três a cinco complementam a análise. As categorias de ADM elencadas na tese foram abarcadas na análise de ambas as pesquisas de campo: bibliotecas híbridas e pesquisadores.

8.1 Análise das pesquisas de campo realizadas nas bibliotecas híbridas

Nesta seção analisam-se os dados coletados nas bibliotecas híbridas com base no Modelo Inovador de Hibridez para Bibliotecas. As categorias de ADM são trabalhadas separadamente em cada unidade (biblioteca ou entrevista com especialista), destacando-se, ao término de todas as análises, o entrosamento desses dados.

8.1.1 Bp1

A Bp1 é uma biblioteca pública localizada na cidade de *Memphis*, que faz parte do Sistema de Bibliotecas Públicas local (*Memphis Public Libraries*). Ao todo, 18 bibliotecas fazem parte desse sistema. A observação participativa na localidade

(Apêndice H) demonstra que a Bp1 conta com todos os 17 itens de infraestrutura elencados no roteiro de observação.

Destaca-se que os elementos de hibridez − convergência de tecnologias, promoção de maiores possibilidades de acesso à informação, treinamento de equipes, estudo de usuários/atendimento à comunidade, equipes multidisciplinares, flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes, competência em informação, interatividade entre os usuários, *design*/arquitetura e relação público/privado − estão sendo trabalhados nas atividades da Bp1. Portanto, há participação da biblioteca nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Quanto à entrevista (Apêndice H), o Quadro 7 sistematiza os aspectos de hibridez na Bp1, perante as questões de um a 11.

Quadro 7 – Aspectos de hibridez elencados na Bp1

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Convergência de tecnologias; - Adequação do acervo ao público-alvo; - Ênfase na necessidade de se trabalhar com documentos atualizados.
Seleção de bancos de dados	- Troca e compartilhamento de dados entre bibliotecas; - Oferecimento de acesso a um maior número de informações; - Presença em redes sociais.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Reunião e disponibilização de uma ampla gama de recursos materiais digitalizados e impressos; - Oferecimento de serviços em ambas as plataformas, analógicas e digitais.
Tour virtual	- Ideal de que todos os produtos e os serviços oferecidos no espaço físico estejam, igualmente, presentes no digital.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Aumento do acervo físico; - Aumento do acervo digital.
Treinamento para funcionários e usuários	- Oportunidades de treinamento *online* e presenciais; - Enfoque no humano, no social e na customização de serviços, de acordo com as demandas do público.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Parcerias entre a biblioteca e outras instituições; - Auxílio social às comunidades.
Gamificação	- Realidade do espaço virtual para dentro dos afazeres da biblioteca.

Alcance da comunidade no entorno	- Abordagem dos micro e macro ambientes da instituição; -Estabelecimento de parcerias e disseminação da informação para um grande público.
Apoio a negócios locais	- Abordagem dos micro e macro ambientes da instituição; - Trabalho social; - Estabelecimento de parcerias; - Difusão do acesso à informação.
Agenda 2030	- Desenvolvimento humano; - Desenvolvimento social; - Desenvolvimento cultural; - Desenvolvimento sustentável; - Interferência na esfera pública por meio dos serviços e produtos oferecidos.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam, explicitamente, do entendimento do conceito de hibridez para bibliotecas. A ADM foi aplicada nas respostas de ambas as perguntas, a fim de se compreender o pensamento dos entrevistados sobre esse conceito.

A resposta à questão 12 − compreensão dos conceitos dos termos hibridez e hibridez em bibliotecas − foi a seguinte: "*Eu penso que eu já ouvi sobre esse termo antes, mas eu não estou totalmente familiarizada com o seu significado. É voltado para as programações da biblioteca? Eu penso que, devido à COVID, você sabe, nós tivemos que mudar o modo como desenvolvíamos o nosso trabalho. Desculpe, você sabe, anteriormente à COVID, quase 100% da nossa coleção era física, e os serviços focados no presencial, todavia eu penso que..., como você sabe, agora nós temos atividades presenciais e remotas. Existem pessoas que ainda não se sentem confortáveis com o digital, então ainda temos um grande foco no presencial. Contudo, também trabalhamos com bancos de dados digitais, serviços de intercâmbio de dados entre bibliotecas, livros eletrônicos e pesquisa online.*".

O domínio linguístico, como percebido, é o conceito de biblioteca híbrida. Metaforizando a paráfrase, para encontrar os seus domínios de linguagem, têm-se o seguinte:

a) "*Eu* ***penso que eu já ouvi sobre esse termo*** *antes, mas eu* ***não estou totalmente familiarizada*** *com o seu significado*". – Implica **dúvida em relação ao conceito**, embora anteriormente, na questão seis, o entrevistado já o tenha mencionado "*... Nós queremos ser híbridos*". Portanto, há uma **contradição** nessa fala.

b) "*É voltado para as **programações** da biblioteca?*" – Demonstra uma noção de hibridez voltada para programações da biblioteca, ou seja, dos **serviços a serem desenvolvidos** em prol da **comunidade** para a qual a biblioteca trabalha.

c) "*Eu penso que, **devido à COVID**, você sabe, nós tivemos que **mudar o modo como desenvolvíamos o nosso trabalho**.*" – Traz, mesmo que implicitamente, o ideal de **mudança** e **de adequação do trabalho da biblioteca** perante as **novas demandas sociais**.

d) "*Desculpe, você sabe, **anteriormente à COVID**, quase **100% da nossa coleção era física**, e os **serviços focados no presencial**, todavia eu penso que..., como você sabe, **agora nós temos atividades presenciais e remotas**".* – Relata que a **biblioteca mudou para** atender as **novas demandas** da **comunidade**.

e) "*Existem **pessoas que ainda não se sentem confortáveis com o digital**, então ainda temos um **grande foco no presencial**".* – Visa ao **estudo de usuários** e à delimitação das **necessidades e desejos informacionais** das **comunidades**, trabalhando para promover o **acesso à informação** aos **diferentes tipos de públicos**.

f) "*Contudo, também trabalhamos com **bancos de dados digitais**, **serviços de intercâmbio de dados** entre bibliotecas, **livros eletrônicos** e pesquisa **online***". – Trata da **convergência entre tecnologias**, estrutura básica das bibliotecas híbridas.

Da análise, é possível destacar que, para o bibliotecário entrevistado, uma biblioteca híbrida é um local de convergência de tecnologias, com foco nas demandas dos usuários. Para ele, os serviços e os produtos de uma organização híbrida devem ser desenvolvidos a partir do estudo de usuários, com necessidade de mudança e de adequação da estrutura da biblioteca diante das demandas sociais. As transformações ocorrem de acordo com as necessidades e os desejos informacionais dos indivíduos, buscando promover acesso à informação ao maior número possível de públicos.

Todavia, a dúvida do entrevistado permanece na resposta à questão 13: se ele acreditava que a hibridez estava sendo totalmente colocada em prática na Bp1: "*Nós ainda temos muito a melhorar em termos de tecnologia, mas provemos acesso a variados bancos de dados, serviços de intercâmbio de dados entre bibliotecas, ebooks, pesquisa online... Então, penso que estamos no caminho certo.*".

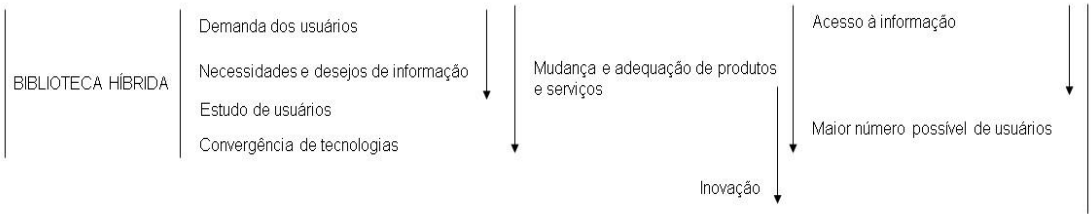
Metaforizando a paráfrase, é possível destacar os seguintes domínios de linguagem:

a) "*Nós **ainda temos muito a melhorar** em **termos de tecnologia**, **mas provemos acesso** a variados bancos de dados, serviços de intercâmbio de dados entre bibliotecas, ebooks, pesquisa online*". – A conjunção adversativa "mas" indica uma contradição entre o entendimento sobre biblioteca híbrida, que é uma **instituição viva** e precisa estar sempre **inovando**, e o pensamento de que a Bp1 já oferece **acesso a uma ampla gama de materiais**, em **diferentes tipos de suportes informacionais**.
b) "*Então, penso que **estamos no caminho certo***". – Confirma que a Bp1 se compreende como híbrida.

Complementando a análise anterior, pode-se dizer que, para o entrevistado, *uma biblioteca híbrida é um local de convergência de tecnologias, com foco nas demandas dos usuários. Os serviços e os produtos devem ser desenvolvidos a partir do estudo de usuários, e a instituição precisa mudar e se adequar às demandas sociais. As transformações necessitam ocorrer de acordo com as necessidades e os desejos informacionais dos indivíduos, buscando promover acesso à informação ao maior número possível de públicos*, **por meio da inovação constante da biblioteca**.

A Figura 12 representa o hiperdomínio linguístico conceito de biblioteca híbrida relativamente aos domínios sêmicos do enunciado do bibliotecário entrevistado na Bp1. Dessa maneira, têm-se quatro domínios para o conceito de biblioteca híbrida do entrevistado: convergência de tecnologias; estudo de usuários; necessidades, desejos informacionais e demandas dos usuários; mudança e adequação de produtos e serviços às demandas sociais; inovação; e promoção do acesso à informação ao maior número possível de públicos.

Figura 12 - Conceito de biblioteca híbrida para a Bp1



Fonte: Elaborada pela autora.

A Bp1 já coloca em prática o que pensa ser o significado do termo biblioteca híbrida, pois sua política de desenvolvimento de coleções preza pela convergência de tecnologias e pela adequação dos materiais ao público, mantendo-os sempre

atualizados. Na seleção dos bancos de dados, enfatizam-se a troca e o compartilhamento de dados entre bibliotecas, o oferecimento de acesso a informações em grande quantidade e qualidade, além da presença da instituição em redes sociais.

Na criação de arquivos e de bases de dados próprias, a Bp1 reúne e disponibiliza uma ampla gama de recursos materiais digitalizados e impressos, assim como serviços em plataformas analógicas e digitais. Ainda, trabalha com o oferecimento de *tours* virtuais, indo ao encontro de um ideal de hibridez em que todos os produtos e os serviços oferecidos no espaço físico da biblioteca devem estar, igualmente, presentes no digital.

O intercâmbio de dados entre bibliotecas visa ao aumento dos acervos físicos e digitais da Bp1, por consequência, está relacionado ao Domínio 4, representado na Figura 12, ou seja, à promoção do acesso à informação. Em adição, as oportunidades de treinamento *online* e presenciais para funcionários e usuários mostram o enfoque da Bp1 no social e na customização de serviços (Domínio 1), juntamente às parcerias com outras instituições, em favor de imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa.

A *gamificação* e o *makerspace* são importantes representantes dos domínios dois e três, pois trazem a realidade do espaço virtual para dentro dos afazeres da biblioteca, alcançando, em maior esfera, a comunidade ao entorno da Bp1. Em consonância, é possível verificar o trabalho com a abordagem dos micro e macro ambientes da instituição, bem como de apoio aos negócios locais.

Dessa maneira, em relação às categorias de ADM estabelecidas nesta tese, têm-se a seguinte sistematização de pesquisa na Bp1:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado elaborado pelo bibliotecário chefe de uma biblioteca pública dos EUA, Estado do Missouri, cidade de *Memphis*. Destaca-se que *Memphis* é a segunda cidade mais populosa do Tennesse, figurando entre as 50 maiores cidades do país, bem desenvolvida economicamente devido à sua localização estratégica, às margens do Rio Mississipi. Seu destaque está no âmbito cultural, com evidência no estilo de música *blues* norte-americano. No entanto, é a quarta cidade mais perigosa dos EUA. Ainda que com grande investimento financeiro na educação e na cultura, o número de roubos, fraudes às empresas e homicídios aumenta a cada ano (VISITEOSUSA.COM.BR, 2022).

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a Bp1 foi criada para ser o novo polo tecnológico de uma das bibliotecas da Rede de Bibliotecas Públicas de *Memphis*, incluindo, no novo prédio, um laboratório de inovação e tecnologia. O objetivo é atender às demandas informacionais do seu público e aos futuros usuários. Para tanto, a instituição investe em parcerias com organizações públicas e privadas. Nesse caso, pode-se dizer que o direito de fala da Bp1 é dado aos cidadãos da cidade de *Memphis*.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, o conceito de hibridez em bibliotecas deve ser trabalhado por meio da análise das necessidades e dos desejos de informação dos usuários, bem como da convergência de tecnologias em prol da inovação e da promoção do acesso à informação ao maior número possível de usuários.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: tendo em vista a ADM realizada a partir dos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do entrevistado sobre o conceito de hibridez em bibliotecas salienta: a convergência de tecnologias; o estudo de usuários; o atendimento aos interesses informacionais das comunidades; e a necessidade de oferecimento de maiores possibilidades de acesso à informação. No entanto, embora observado na prática, o enunciado exclui: o treinamento de equipes generalistas; a formação de equipes multidisciplinares; a ideia do bibliotecário como líder institucional; a flexibilidade na gestão de ambientes; a promoção da competência em informação; o *design* e a arquitetura do macroambiente; e a relação público/privado. Portanto, percebe-se uma divergência entre o conceito estabelecido no enunciado do entrevistado e as práticas realizadas no dia a dia da Bp1.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: a Bp1 é uma biblioteca pública e interfere na esfera pública por meio dos serviços e dos produtos que oferece à sociedade, assim como pelo seu impacto nos desenvolvimentos humano, social, cultural e sustentável.

8.1.2 Bu1

A Bu1 faz parte das bibliotecas da Universidade do Missouri, campus de *Memphis*. Em relação aos 17 itens de infraestrutura elencados no roteiro da observação participativa (Apêndice I), a biblioteca possui 16 deles.

Observou-se que os elementos de hibridez − convergência de tecnologias, estudo de usuários/atendimento à comunidade, treinamento de equipes, flexibilidade e infraestrutura/ gestão de ambientes, interatividade entre os usuários e maiores possibilidades de acesso à informação − são uma constante na Bu1. Portanto, a biblioteca impacta nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

No que tange à entrevista (Apêndice I), o Quadro 8 demonstra os aspectos de hibridez nas questões de um a 11.

Quadro 8 – Hibridez na Bu1

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Cooperação entre departamentos, bibliotecários e corpo docente; - Maior investimento em recursos *online*.
Seleção de bancos de dados	- Orçamento; - Planejamento.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Coleções governamentais; - Interatividade entre instituições; - Digitalização do material ainda em formato impresso.
Tour virtual	- Mapas do edifício disponibilizados no *website* da instituição.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Sierra; - Inovação.
Treinamento para funcionários e usuários	- Trabalho em conjunto entre todos os departamentos da biblioteca; - Remoto (*Zoom*); - Presencial.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Comitê da Diversidade; - Interatividade entre os usuários; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Estudo de usuários; - Flexibilidade na infraestrutura da instituição.
Gamificação	- Trabalhada em eventos isolados.
Alcance da comunidade no entorno	- Exposições artísticas; - Eventos de música, arte e ciência; - Possibilidade tanto de os alunos da

	biblioteca se apresentarem quanto da comunidade.
Apoio a negócios locais	- Não se aplica.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

Como as questões 12 e 13 tratam do entendimento do entrevistado sobre o conceito de biblioteca híbrida, a ADM foi aplicada em suas respostas.

Na questão 12, acerca da compreensão do bibliotecário sobre a hibridez em bibliotecas, obteve-se a seguinte resposta: "*Em termos de biblioteca híbrida, quero dizer... Eu penso que ser híbrido é oferecer serviços de maneira remota e presencial, sabe? Um exemplo são os treinamentos realizados algumas vezes online e outras vezes presencialmente.*".

Destaca-se o domínio linguístico conceito de biblioteca híbrida que, metaforizado em paráfrases, ressalta domínios de linguagem, a saber:

a) "*Em termos de biblioteca híbrida, quero dizer... Eu penso que ser híbrido é* ***oferecer serviços de maneira remota e presencial****, sabe?*" – Ênfase na **convergência de tecnologias** como característica principal da hibridez.

b) "*Um exemplo são os* ***treinamentos*** *realizados algumas vezes* ***online*** *e outras vezes* ***presencialmente****.*" – Explicita o modo pelo qual a convergência de tecnologias pode ser trabalhada em uma biblioteca.

Dessa maneira, pode-se dizer que, para o entrevistado, na biblioteca híbrida, as tecnologias analógicas e digitais são utilizadas como instrumentos de auxílio ao alcance das demandas dos usuários e à ampliação do acesso à informação.

Completando esse pensamento, o bibliotecário destaca, na questão 13: "*Definitivamente, nos consideramos uma biblioteca híbrida, no sentido em que também fornecemos serviços online. Essa característica foi intensificada depois da pandemia. Conhecemos o Zoom... Esperamos continuar nesse sentido daqui para a frente.*".

Os domínios sêmicos do enunciado, a partir de suas metáforas e paráfrases, podem ser destacados da seguinte maneira:

a) "*Definitivamente,* ***nos consideramos uma biblioteca híbrida****, no sentido em que* ***também fornecemos serviços online****.*" – Indo ao encontro da resposta dada quando indagado sobre a designação do conceito de biblioteca híbrida, o entrevistado compreende que, por **trabalhar com plataformas *online* e presencial**, sua biblioteca

exerce uma função totalmente híbrida. Para tanto, são necessárias mudanças na gestão da instituição, de modo a flexibilizar seus serviços e abarcar novos meios de atuação.

b) "*Essa característica foi **intensificada depois da pandemia**.*" – Destaca que a pandemia da COVID-19 aumentou o índice de hibridez em todo o mundo, pois esse conceito parte da **convergência de tecnologias**.

c) "*Conhecemos o **Zoom**...*" – Exemplificação de um tipo de **ferramenta** muito utilizada pela comunidade estadunidense durante a pandemia, para o desenvolvimento de reuniões remotas.

d) "*Esperamos continuar nesse sentido daqui para a frente.*" – Ressalta-se, novamente, o interesse da instituição em **trabalhar cada vez mais com o meio digital**.

A Figura 13 representa o hiperdomínio linguístico conceito de biblioteca híbrida e seus domínios sêmicos: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade; e infraestrutura/gestão de ambientes.

Figura 13 – Conceito de hibridez em biblioteca na Bu1



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Bu1, o conceito de biblioteca híbrida pode ser observado por meio do esforço em transformar produtos e serviços, assim como em aderir recursos de informação em formato digital, complementando o tradicional. Essa prerrogativa deve ser tomada a partir do estudo dos usuários, uma vez que ele demarca as necessidades de informação do público da instituição.

Nesse contexto, torna-se necessário trabalhar com uma equipe multidisciplinar, característica elencada pelo entrevistado quando registra que as decisões da biblioteca são tomadas em conjunto com todos os departamentos locais. O novo cenário clama por um ambiente de atuação diferente do trabalho anterior, portanto é preciso treinar equipes e torná-las competentes para utilizarem as tecnologias como

ferramentas de inclusão e acesso informacional.

Nesse caso, a gestão da biblioteca como um todo passa por mudanças de paradigmas, implicando em uma flexibilidade complexa para transformar o modo como anteriormente eram planejadas as atividades organizacionais. Para mais, trata-se de uma reorganização da infraestrutura da instituição.

Em relação às categorias de ADM estabelecidas nesta tese, têm-se a sistematização da pesquisa na Bu1:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado elaborado pelo bibliotecário chefe de uma biblioteca universitária da Universidade do Missouri, campus de *Memphis*, EUA, Estado do Missouri.
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: *Memphis* não é considerada uma cidade universitária, portanto, a Universidade do Missouri é o seu centro de pesquisa mais importante. Esse fato faz com que investimentos do governo sejam focados na instituição, provendo recursos financeiros suficientes para investir em novas tecnologias. Por ser uma biblioteca universitária, foca seus serviços nos estudantes da universidade, sendo esse o foco do seu direito de fala, embora serviços sejam também prestados à comunidade.
3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, a hibridez parte do estudo das necessidades informacionais dos usuários, exigindo, a cada dia, a informatização da biblioteca, pois essa é uma demanda da sociedade.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; e flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: a Bu1 é uma biblioteca universitária e impacta nos desenvolvimentos econômico, humano e social.

8.1.3 Bp2

A Bp2 está localizada em *St. Louis* e tornou-se um serviço gratuito para todos os residentes da cidade, entre 1983 e 1994.

Da observação participativa (Apêndice J), a Bp2 demarcou 16 dos seus 17

itens. O Quadro 9 destaca os aspectos de infraestrutura na Bp2, sua relação com os elementos de hibridez e os tipos de desenvolvimento em sociedade.

Quadro 9 – Hibridez na Bp2

Aspectos de infraestrutura	**Elemento de hibridez**	**Tipo de desenvolvimento**
Acessibilidade	Convergência de tecnologias Estudo de usuários/ atendimento à comunidade	Econômico Social
Número de computadores de acesso a usuários	Convergência de tecnologias Estudo de usuários/ atendimento à comunidade	Econômico Social
Máquina de auto-devolução de materiais	Convergência de tecnologias	Econômico
Sinalização	*Design*/Arquitetura	Econômico
Espaços amplos	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade *Design*/Arquitetura Interatividade entre os usuários	Social Econômico Cultural
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	Convergência de tecnologias Estudo de usuários/ atendimento à comunidade Maiores possibilidades de acesso à informação	Econômico Social Humano, social e cultural
Área de descanso	*Design*/Arquitetura	Econômico
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade *Design*/Arquitetura	Social Econômico
Acústica	*Design*/Arquitetura	Econômico
Áreas específicas para públicos diferenciados	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade *Design*/Arquitetura Interatividade entre os usuários	Social Econômico
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	*Design*/Arquitetura Relação público/privado Maiores possibilidades de acesso à informação	Econômico Econômico e social Humano, social e cultural
Facilidade de acesso	Maiores possibilidades de acesso à informação	Humano, social e cultural
Climatização	*Design*/Arquitetura	Econômico

Número suficiente de funcionários para auxiliar aos usuários	Treinamento de equipes	Humano
	Equipe multidisciplinar	Humano
	Bibliotecário como líder	Humano
	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade	Social
Tipos de acervo	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade	Social
	Maiores possibilidades de acesso à informação	Humano, social e cultural
Acervo aberto	Maiores possibilidades de acesso à informação	Humano, social e cultural
Oferta de acervos especializados	Estudo de usuários/ atendimento à comunidade	Social

Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se dizer que a Bp2 trabalha com os seguintes elementos de hibridez: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; d*esign*/arquitetura; interatividade entre os usuários; maiores possibilidades de acesso à informação; relação público/privado; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; e bibliotecário como líder. Nesse ponto de vista, impacta nos desenvolvimentos econômico, humano, cultural, social e sustentável.

8.1.4 Bp3

A Bp3 é uma das filiais da Rede de Bibliotecas Públicas de *St. Louis*, e sua organização demarcou 14 dos 17 itens da observação participativa (Apêndice K).

Observou-se, na biblioteca, uma constância das características de hibridez: estudo de usuários/atendimento à comunidade; *design*/arquitetura; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; convergência de tecnologias; competência em informação; equipe multidisciplinar; maiores possibilidades de acesso à informação; e treinamento de equipes. Portanto, há influência da Bp3 nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Sobre a entrevista (Apêndice K), o Quadro 10 demonstra a hibridez na Bu1 no que se refere às questões de um a 11.

Quadro 10 – Hibridicidade na Bp3

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Acervo centralizado; - Análise do perfil de cada instituição e dos padrões dos pedidos da comunidade; - Trabalho colaborativo; - Equipe multidisciplinar.
Seleção de bancos de dados	- Acesso presencial e remoto; - Convergência de tecnologias.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Coleções de livros com poucos exemplares; - Relação entre os ambientes micro e macro.
Tour virtual	- Projeto que a biblioteca pretende implantar um dia.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Combinação do sistema micro com o macro ambiente - demais bibliotecas públicas de *St. Louis*; - Plataforma com interface inovadora.
Treinamento para funcionários e usuários	- Uso da interface de intercâmbio de dados; - Busca no catálogo; - *Login* institucional; - Preparação de novos funcionários para atuarem em seus cargos; - Atendimento ao cliente; - Os treinamentos ocorrem em cada biblioteca, mas também há aqueles que são realizados em conjunto com as demais filiais; - A maior parte dos treinamentos é presencial, mas também há virtuais; - Convergência de tecnologias; - Treinamento de equipes.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Coleções especiais em diferentes idiomas; - Compartilhamento de coleções entre filiais; - Materiais demandados de acordo com o público que frequenta a filial; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade.
Gamificação	- Não se aplica.
Alcance da comunidade ao entorno	- Recebimento de escolas na instituição; - A Bp3 leva livros da biblioteca até as comunidades mais afastadas, escolas e creches; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Apoio a negócios locais	- Bancos de dados com materiais que instruem os usuários a iniciarem e a darem continuidade aos seus negócios; - Treinamento de usuários no uso de bases de dados; - Competência em informação.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam do entendimento do entrevistado sobre o conceito de biblioteca híbrida. Logo, a ADM foi aplicada em suas respostas.

Com relação à compreensão do termo hibridez e hibridez em bibliotecas (questão 12), o bibliotecário respondeu: "*Você está se referindo a uma biblioteca combinada com um centro comunitário ou a uma biblioteca e uma escola? Lembro-*

me de ter lido sobre uma biblioteca no Texas que não tem livros impressos. É um espaço físico, mas eles só permitem acesso a ebooks. Não sei, esse modelo não me parece uma boa solução a longo prazo. Não sei para que ter um espaço físico se tudo o que você acessa é eletrônico. Haverá cada vez menos população presencial. Quer dizer, acho que é isso que estamos fazendo, de certa forma, porque a maior parte da nossa coleção atual é de e-books. Essa mudança aconteceu no último ano e não acho que vamos voltar atrás. A mudança veio naturalmente, porque as pessoas conheceram os ebooks, aprenderam a utilizá-los e agora estão familiarizadas com eles. Uma vez que estamos familiarizados e confortáveis com algo novo, dificilmente iremos querer usar o antigo. Então penso que, provavelmente, nunca mais voltaremos a ter uma circulação de livros físicos maior do que a de eletrônicos. A nossa aquisição de ebooks é maior do que qualquer outra categoria - contabilizando, são 20% a 25% da nossa circulação geral. Houve um tempo, há uns cinco anos atrás, em que essa percentagem era de 5% a 6%.".

Do domínio linguístico conceito de biblioteca híbrida, ressaltam-se os seus domínios de linguagem, utilizando-se da metáfora e da paráfrase, a saber:

a) "*Você está se referindo a **uma biblioteca combinada com um centro comunitário** ou a uma **biblioteca e uma escola**?*" – Dúvida quanto ao significado de biblioteca híbrida e questionamento sobre se a hibridez poderia ser caracterizada como **dois ou mais tipos de equipamentos de informação trabalhando em conjunto em um mesmo ambiente**.

b) "*Lembro-me de ter lido sobre uma biblioteca no Texas que não tem livros impressos. É um **espaço físico**, mas eles só permitem **acesso a ebooks**.*" – Ideal de hibridez relativo à **convergência de tecnologias**, em que o **tradicional está**, cada vez mais, **migrando para o digital**.

c) "*Não sei, esse modelo não me parece uma boa solução a longo prazo.*" – Expressão de dúvida referente à manutenção de um espaço físico com coleções apenas em nível digital. Essa designação se encaixaria na conceituação de biblioteca híbrida e/ou seria uma boa opção de investimento?

d) "***Não sei para que ter um espaço físico se tudo o que você acessa é eletrônico**. Haverá cada vez menos população presencial.*" – Resposta negativa às indagações feitas anteriormente, destacando que **as pessoas só se interessarão em ir presencialmente à biblioteca se ali houver algo útil para elas**.

e) "*Quer dizer, acho que é isso que estamos fazendo, de certa forma, porque **a maior***

parte da nossa coleção atual é de e-books." – Enfatiza que **as fontes de informação digitais são cada vez mais uma constante** no ambiente das bibliotecas.
f) "*Essa mudança aconteceu no último ano, e não acho que vamos voltar atrás.*" – Durante a pandemia de COVID-19 e consequente distanciamento social, a população passou a acessar informação por meio de outras plataformas. Perdurando por mais de dois anos nesse sistema, várias pessoas se acostumaram com a informação em meio digital.
g) "*A mudança veio naturalmente, porque **as pessoas conheceram os ebooks, aprenderam a utilizá-los e agora estão familiarizadas com eles**. Uma vez que estamos familiarizados e confortáveis com algo novo, dificilmente iremos querer usar o antigo.*" – A pandemia exigiu que os indivíduos se tornassem **competentes em informação digital** caso quisessem se manter informados e se comunicar, o que trouxe **familiaridade** com o uso dessa plataforma. Muitas pessoas adaptaram-se às facilidades das fontes de informação eletrônicas e acabaram desprezando as atividades presenciais e as fontes de informação impressas.
h) "*Então, penso que, provavelmente, **nunca mais voltaremos a ter uma circulação de livros físicos maior do que a de eletrônicos***." – Ressalta-se que as **atividades das bibliotecas giram em torno das necessidades informacionais dos usuários**.
i) "*A nossa **aquisição de ebooks é maior do que qualquer outra categoria** - contabilizando, são 20% a 25% da nossa circulação geral. Houve um tempo, há uns cinco anos, em que essa percentagem era de 5% a 6%.*" – Ênfase no **aumento das coleções digitais** na biblioteca.

Assim, pode-se dizer que a Bp3 compreende o conceito de biblioteca híbrida tanto sob a perspectiva de um ambiente que agrega características de dois ou mais tipos de equipamentos de informação quanto como um local que converge tecnologias. Neste último sentido, é importante que a instituição mantenha no seu acervo produtos e serviços em meio físico, complementando-o com o digital. Caso contrário, tratar-se-á de uma biblioteca totalmente tradicional ou totalmente digital. O fato é que a biblioteca deve se pautar nas demandas dos usuários e, como a informação digital é frequente nos dias de hoje, deve estar implementada nas atividades da organização. Para tanto, é importante que os usuários tenham familiaridade com os recursos informacionais que utilizam, sendo competentes no uso da informação. A biblioteca tem papel crucial nesse processo.

Complementando a discussão trabalhada na questão 12, quando questionado

sobre se a Bp3 está aplicando por completo o conceito de hibridez em seus afazeres (questão 13), o entrevistado respondeu: "*Sim e penso que, provavelmente, continuaremos comprando, cada vez mais, conteúdos eletrônicos. Para tanto, fizemos uma transição no nosso prédio. Ao invés de nos focarmos na guarda de livros, o transformamos em um local de encontro. Por isso, temos nossos espaços para descanso, salas de estudo e muitas outras opções para os usuários interagirem. Estamos nos movendo nessa direção e permaneceremos nesse caminho. Acho que levará décadas até chegarmos a um ponto em as bibliotecas tenham menos itens físicos do que virtuais. Parte disso é baseado no custo dos ebooks, que são ridiculamente altos. Além disso, nos Estados Unidos é preciso relicenciar a maioria dos ebooks que você compra a cada 26 checkouts ou a cada dois anos. Quando você compra um livro físico, pode mantê-lo na prateleira pelo tempo que quiser.*".

Metaforizando e parafraseando o enunciado, têm-se o seguinte:

a) "*Sim e penso que, provavelmente,* ***continuaremos comprando, cada vez mais, conteúdos eletrônicos.***" – Afirma que a Bp3 está aplicando completamente o conceito de hibridez designado pelo entrevistado. No caso, prevalece a **convergência de tecnologias**.

b) "*Para tanto, fizemos uma* ***transição no nosso prédio****. Ao invés de nos focarmos na guarda de livros, o transformamos em um* ***local de encontro****. Por isso, temos nossos espaços para descanso, salas de estudo e muitas outras opções para os usuários interagirem.*" – Entende-se que a hibridez demanda uma **transição da gestão e da infraestrutura da biblioteca**, transformando-a em um **ambiente de interação entre os usuários**.

c) "*Acho que levará décadas até chegarmos a um ponto em as bibliotecas tenham menos itens físicos do que virtuais.*" – Ressalta-se a hibridez enquanto **espaço físico** a ser **trabalhado conjuntamente com o digital**.

d) "*Parte disso é baseado no* ***custo dos ebooks, que são ridiculamente altos****. Além disso, nos Estados Unidos, é preciso relicenciar a maioria dos ebooks que você compra a cada 26 checkouts ou a cada dois anos.*" – O entrevistado discorre sobre um dos empecilhos para que as bibliotecas se tornem híbridas sob o ponto de vista da convergência de tecnologias. Tendo em vista que os **recursos financeiros** estipulados para as bibliotecas, principalmente as públicas, são relativamente baixos, **não há** como a instituição **investir dinheiro em itens demasiadamente caros**.

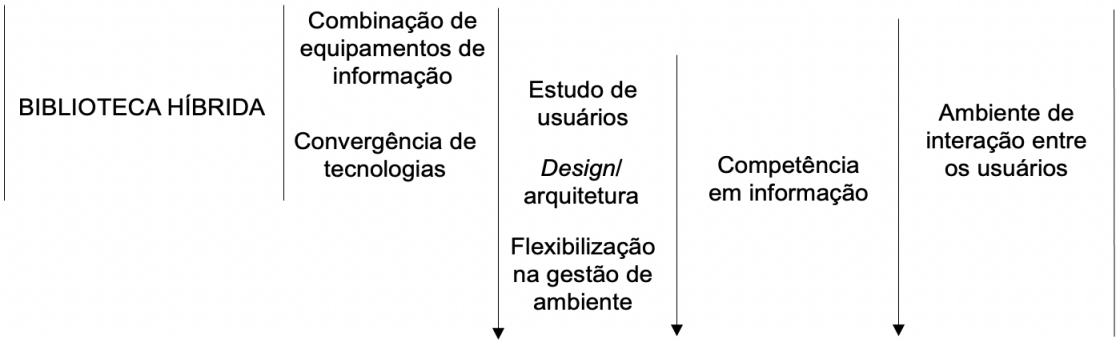
e) "*Quando você compra um livro físico, pode mantê-lo na prateleira pelo tempo que*

quiser." – Ainda discutindo o uso dos recursos financeiros na compra de materiais, o bibliotecário enfatiza que os **itens físicos são prevalentes nas bibliotecas devido ao custo benefício**, já que os valores de aquisição e manutenção são geralmente mais baixos do que os dos *ebooks*. Aqui, cabe uma reflexão sobre os motivos desse cenário. Sabe-se que o uso da tecnologia digital é recente se comparado à manufatura do papel, porém não tão nova assim para que os seus preços sejam tão altos, embora mais acessíveis. Deve-se pensar acerca das políticas governamentais e das estratégias empresariais para a compra e venda de matéria-prima. O que está em jogo são as vantagens e as desvantagens de se vender um produto mais barato, quando a população está disposta a pagar um preço maior por ele.

Completando o conceito de biblioteca híbrida dado pelo entrevistado anteriormente, destaca-se que a hibridez determina um processo de transição da gestão, infraestrutura, arquitetura e *design* da biblioteca, a fim de torná-la um ambiente de interação entre os usuários, sendo as tecnologias de informação e comunicação ferramentas auxiliares desse processo.

A Figura 14 representa os domínios sêmicos dos enunciados do bibliotecário entrevistado na Bp3 perante o hiperdomínio linguístico conceito de biblioteca híbrida: combinação de equipamentos de informação; convergência de tecnologias; competência em informação; estudos de usuários; ambiente de interação entre os usuários; flexibilidade na gestão de ambiente; e *design*/arquitetura.

Figura 14 - Hibridicidade para a Bp3



Fonte: Elaborada pela autora.

Sob o ponto de vista da Bp3, as bibliotecas híbridas agregam os seguintes elementos de hibridez: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade e

infraestrutura/gestão de ambientes; competência em informação; *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; e interatividade entres os usuários. Portanto, há uma influência nos desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável.

Em relação às categorias de ADM estabelecidas nesta tese, têm-se a sistematização da pesquisa na Bp3:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma das filiais da rede de bibliotecas públicas da cidade de *St. Louis*, Estado do Missouri. *St. Louis* é uma cidade independente, isto é, não pertence a nenhum condado em particular, localizada na confluência dos rios Mississippi e Missouri. É uma das principais cidades do meio-oeste americano e a segunda maior do Estado do Missouri, além estar entre as 60 maiores do país. Estabelece um importante porto fluvial no rio Mississipi, focando, principalmente, em serviços, fábricas, comércio, transporte de mercadorias e turismo. Em 2014, foi considerada a cidade mais violenta dos EUA, uma vez que, no período, teve a maior taxa de homicídios do país. No entanto, nos dias de hoje, por meio de políticas de segurança, a taxa de crimes diminuiu na cidade (EXPLORESTLOUIS.COM, 2022).
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a Bp3 é uma filial da rede de bibliotecas públicas da cidade de *St. Louis*, localizada em um bairro afastado da cidade, beirando a rodovia. Seu principal objetivo é atender à comunidade local. É frequentada, principalmente, por idosos, crianças em idade escolar e adolescentes. Há um intercâmbio de dados entre a Bp3 e outras filiais em prol de atender às novas demandas informacionais da população. Pode-se dizer que o direito de fala da Bp3 é fornecido aos cidadãos da cidade de *St. Louis*, especialmente aos moradores de bairros próximos ao seu estabelecimento.
3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, uma biblioteca híbrida pode ser caracterizada sob duas perspectivas, isto é, combinação dois ou mais equipamentos de informação em um mesmo ambiente ou convergência de tecnologias. No âmbito das tecnologias, a hibridez pressupõe serviços e acervos presenciais e remotos, o que transaciona a gestão e flexibiliza a estrutura da biblioteca.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: no contexto da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do entrevistado salienta: a convergência de tecnologias; o estudo de

usuários/atendimento à comunidade; o treinamento de equipes; a equipe multidisciplinar; a flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; a competência em informação; o *design*/arquitetura; as maiores possibilidades de acesso à informação; e a interatividade entres os usuários. Observou-se uma constância entre o conceito estabelecido pelo bibliotecário e as práticas da Bp3.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: trata-se de uma biblioteca pública, de porte médio, que impacta nos desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável da sociedade.

8.1.5 M1

O M1 é um *makerspace* criado em 2016 e localizado em um prédio central da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*, atendendo apenas aos seus alunos.

Demarcou 11 dos 17 itens da observação participativa (Apêndice L). O Quadro 11 demonstra os aspectos de infraestrutura observados no M1, além da sua relação com os elementos de hibridez e os tipos de desenvolvimento em sociedade.

Quadro 11 – Aspectos de hibridez no M1 e desenvolvimento em sociedade

Aspectos de infraestrutura	Elemento de hibridez	Tipo de desenvolvimento
Número de computadores de acesso a usuários	Convergência de tecnologias Estudo de usuários/atendimento às comunidades	Desenvolvimento econômico Desenvolvimento social
Sinalização	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento econômico
Espaços amplos	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento econômico
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Áreas específicas para públicos diferenciados	Interatividade entre os usuários Convergência de tecnologias	Desenvolvimento cultural Desenvolvimento econômico
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Facilidade de acesso	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	Competência em informação Equipe multidisciplinar	Desenvolvimento cultural Desenvolvimento humano

	Treinamento de equipes	Desenvolvimento humano

Fonte: Elaborado pela autora.

O M1 trabalha com os seguintes elementos de hibridez: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento às comunidades; *design*/arquitetura; interatividade entre os usuários; maiores possibilidades de acesso à informação; competência em informação; equipe multidisciplinar; e treinamento de equipes. Nesse contexto, impacta nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

8.1.6 Bp4

A Bp4 foi fundada em 1959 com o objetivo de prestar serviços para os moradores de *Columbia*. A observação participativa realizada (Apêndice M) destacou que a biblioteca demarcou 16 dos 17 itens de infraestrutura propostos. Desse modo, a organização apenas não faz uso da *gamificação*.

Da observação participativa, ressalta-se que a Bp4 trabalha com os seguintes elementos de hibridez: interatividade entre os usuários; maiores possibilidades de acesso à informação; equipe multidisciplinar; convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; competência em informação; *design*/arquitetura; relação público/privado; bibliotecário como líder; e treinamento de equipes. Logo, percebe-se o impacto da instituição nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

No que se refere à entrevista (Apêndice M), o Quadro 12 relaciona os aspectos de hibridez da Bp4, nas questões de um a 11.

Quadro 12 – Elementos de hibridez na Bp4

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Popularidade do item; - Bibliotecário como líder; - Convergência de tecnologias.
Seleção de bancos de dados	- Necessidades informacionais das comunidades de usuários; - Popularidade da ferramenta; - Estudo de usuários; - Convergência de tecnologias.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Documentos originais digitalizados; - Convergência de tecnologias; - Estudo de usuários.
Tour virtual	- Página da biblioteca na internet; - *YouTube*; - Convergência de tecnologias;

	- Maiores possibilidades de acesso à informação.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- *Biblio Commons*; - Convergência de tecnologias.
Treinamento para funcionários e usuários	- Intranet; - Vídeos explicativos; - *Website* institucional; - Treinamento de equipes; - Convergência de tecnologias.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Maiores possibilidades de acesso à informação; - Parcerias com organizações locais; - Relação público/privado.
Gamificação	- Não se aplica.
Alcance da comunidade no entorno	- Parcerias com outras organizações; - Relação público/privado; - Ônibus que vão até as escolas e locais mais afastados da cidade; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Apoio a negócios locais	- Parcerias com outras organizações; - Relação público/privado; - Auxílio ao encontro de emprego; - Subsídio ao início de um pequeno negócio; - Bancos de dados de pesquisa em negócios.
Agenda 2030	- Não institucionalizada, mas percebida na prática.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam, explicitamente, do conceito de biblioteca híbrida. A ADM foi aplicada em suas respostas.

Com relação à compreensão do entrevistado sobre o conceito de hibridez, especialmente em bibliotecas (questão 12), obteve-se a seguinte resposta: "*Recursos digitais e físicos trabalhados em conjunto*.". O domínio linguístico é o conceito de biblioteca híbrida. Analisando-se o enunciado metaforicamente, a partir de paráfrases, têm-se os seus domínios de linguagem, a saber:

a) "*Recursos **digitais** e **físicos** trabalhados em **conjunto***." – Entende-se que a hibridez ocorre quando há **convergência de tecnologias**. Apesar de o conceito explanado convergir ao aspecto tecnológico, na prática, como discorrido anteriormente, o bibliotecário traz a visão de que a Bp4 é uma instituição que atua em prol das demandas dos usuários e do **estudo de suas comunidades**. Para tanto, o estabelecimento de **parcerias entre organizações**.

Na questão 13 − identificar se a hibridez está sendo colocada totalmente em prática na Bp4 − o entrevistado enunciou: "*Às vezes nossas programações são híbridas. Fornecemos, recentemente, um fórum híbrido, com participantes presenciais e via Zoom. Portanto, nos dizemos híbridos no que se refere às nossas programações.*". A análise das metáforas e paráfrases do domínio linguístico identificou os seguintes domínios de linguagem:

a) "*Às vezes nossas **programações são híbridas**.*" – A Bp4 compreende que a hibridez, no sentido da **convergência de tecnologias**, é totalmente aplicada em seu ambiente no que diz respeito às programações realizadas com os **usuários**. Desse modo, implicitamente ressalta o **aspecto social** como uma característica das bibliotecas híbridas.

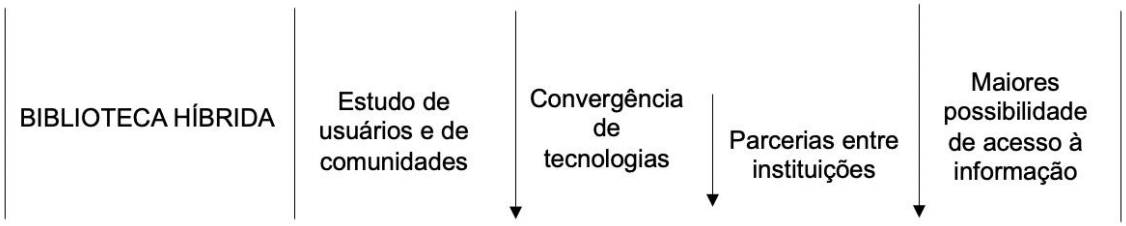
b) "*Fornecemos, recentemente, um **fórum híbrido**, com participantes presenciais e via Zoom.*" – Ênfase nas **tecnologias** para designar a hibridez.

c) "*Portanto, nos dizemos híbridos no que se refere às nossas **programações**.*" – Se a compreensão do bibliotecário é a de que a hibridez ocorre a partir da convergência de tecnologias, o mesmo se esqueceu de mencionar as tecnologias assistivas da Bp4, bem como as coleções e bases de dados mistas.

Para o entrevistado, *a biblioteca híbrida é uma instituição que trabalha com a convergência de tecnologias a fim de suprir as necessidades informacionais dos usuários e de promover maiores possibilidades de acesso à informação.* Mesmo que subentendido, na prática, a atuação da Bp4 começa a partir do estudo de usuários e, posteriormente, convergem-se as tecnologias. Daí o estabelecimento de parcerias entre instituições. Desse modo, caracteriza-se por ser um processo inverso ao mencionado pelo bibliotecário.

A Figura 15 exprime os domínios sêmicos dos enunciados da Bp4: convergência de tecnologias (mencionada três vezes); estudo de usuários (duas vezes); e parcerias entre organizações (uma vez).

Figura 15 – Percepção de biblioteca híbrida na Bp4



Fonte: Elaborada pela autora.

Sob o ponto de vista de um dos bibliotecários da Bp4, a hibridez em bibliotecas deve abranger os elementos: estudo de usuários/atendimento às comunidades, convergência de tecnologias, relação público/privado e maiores possibilidades de acesso à informação. Assim, influem nos desenvolvimentos cultural, humano,

econômico, social e sustentável.

No tocante às categorias de ADM estabelecidas nesta tese, têm-se o seguinte:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma biblioteca pública de *Columbia*, Estado do Missouri. *Columbia* é considerada uma das principais cidades universitária dos Estados Unidos, desenvolve eventos e atividades culturais durante o ano todo e sua principal atração é a Universidade do Missouri. Trata-se de uma cidade pequena (cerca de 120 mil habitantes), com espírito comunitário e baixo custo de vida. Localiza-se entre as metrópoles *St. Louis* e *Kansas City*, portanto, de acesso estratégico (MISSOURI.EDU, 2022).
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a Bp4 é uma biblioteca pública próxima à Universidade do Missouri, que tem como objetivos atender às necessidades informacionais dos moradores e às peculiaridades da cidade, estabelecendo parcerias com a comunidade. O direito de fala da Bp4 é para os cidadãos de *Columbia*.
3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, a biblioteca híbrida é uma instituição que trabalha com a convergência de tecnologias a partir das necessidades informacionais dos usuários, a fim de promover maiores possibilidades de acesso à informação.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: no contexto da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se: o estudo de usuários/atendimento às comunidades; a convergência de tecnologias; a relação público/privado; maiores possibilidades de acesso à informação; interatividade entre os usuários; treinamento de equipes; *design*/arquitetura; bibliotecário como líder; e competência em informação.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca pública, de porte grande e impacto nos desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável.

8.1.7 Bu2

A Bu2 é uma das bibliotecas universitárias da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*. A instituição demarcou todos os itens da observação

participativa (Apêndice N).

A Bu2 atua sob a perspectiva dos seguintes elementos de hibridez: *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; estudo de usuários/atendimento às comunidades; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; equipe multidisciplinar; relação público/privado; e treinamento de equipes. Destaca-se, assim, o impacto da biblioteca nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

Em relação à entrevista (Apêndice N), o Quadro 13 demonstra os aspectos de hibridez da Bu2 em relação às questões de um a 11.

Quadro 13 – Aspectos de hibridez na Bu2

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Realizada pelos bibliotecários designados dos diferentes departamentos da universidade; - Equipe multidisciplinar; - Orçamento.
Seleção de bancos de dados	- Realizada pelos bibliotecários designados dos diferentes departamentos da universidade; - Equipe multidisciplinar; - Orçamento.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Arquivos da Sociedade Histórica do Estado do Missouri; - Relação público/privado; - Registros das cidades do Estado; - Galerias de arte.
Tour virtual	- *Tours* autoguiados, via celular; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Projeto: *tours online por imagens 360º*.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- *Mobius*; - *EBSCOhost*; - *Interlibrary Loan*; - Relação público/privado - Convergência de tecnologias.
Treinamento para funcionários e usuários	- Híbridos; - Convergência de tecnologias; - Treinamento de equipes; - Cursos; - Avaliações; - Palestras; - Webinários; - Workshops; - Trabalhos práticos.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- W*orkshops* especializados de introdução ao uso da biblioteca para os alunos internacionais; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Estudo de usuários.
Gamificação	- *Tour* virtual; - Atividades de Caça ao Tesouro; - Convergência de tecnologias; - Interatividade entre os usuários.
Alcance da comunidade no entorno	- *Workshops*; - Palestras;

	- Projetos com coleções especiais: aulas, atividades práticas; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Relação público/privado.
Apoio a negócios locais	- Colaborações com o bibliotecário da Escola de Negócios; - Laboratório de Inovação e Mídia Digital: gravação de áudios, criação de *podcasts*, dublagens de filmes, músicas, álbuns; - Convergência de tecnologias; - Relação público/privado.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam, de modo explícito, do conceito de biblioteca híbrida. Assim, ADM foi aplicada nos enunciados obtidos em suas respostas.

No que concerne ao entendimento do conceito de hibridez, especialmente em bibliotecas (questão 12), o entrevistado respondeu: "*Aqui nos EUA, o termo híbrido se refere aos serviços de biblioteca oferecidos tanto físico quanto remotamente. Oferecemos oportunidades para os alunos usarem as tecnologias, buscando aprimorar o seu aprendizado. Outro aspecto que pode ser considerado híbrido é o fato de não estarmos apenas oferecendo acesso a livros, mas também a artigos e a outros recursos de informação. Os alunos que não têm acesso a tecnologias em casa podem vir até a biblioteca e usar nossas máquinas. Nas bibliotecas públicas existem os espaços maker. Talvez as pessoas agora possam comprar impressoras 3D, pois elas estão mais baratas do que costumavam ser, mas muitos ainda não têm condições de adquiri-las. Esse é outro aspecto de hibridez, a promoção do acesso à tecnologia. No cotidiano de uma biblioteca acadêmica, geralmente, há laboratórios de mídia digitais, em prol de os alunos criarem, digitalmente, os conteúdos aprendidos em sala de aula. É necessário levar em conta que os discentes precisam aprender a usar a tecnologia. Além disso, as atividades remotas dos campi estão se tornando cada vez mais presentes; muitos departamentos têm apenas alunos online, e alguns híbridos. Queremos poder fornecer a eles o máximo de material online. Os departamentos nos repassam seus recursos de informação e nós os digitalizamos, sempre preservando a sua versão física. Alguns desses materiais são os docentes que trazem, outros são arquivos oficiais da universidade. Nosso repositório também é híbrido e conta com trabalhos premiados, projetos, teses, etc., digitalizados. Se os materiais estiverem no formato digital, eles apenas são anexados ao repositório. Esses são alguns dos serviços que eu entendo serem híbridos.*".

O domínio linguístico trabalhado é o conceito de biblioteca híbrida. Sob a análise metafórica e parafraseada do enunciado, destacam-se os domínios de linguagem:

a) "*Aqui nos EUA o termo híbrido se refere aos **serviços de biblioteca oferecidos tanto físico quanto remotamente**."* – Ênfase no entendimento que a biblioteca híbrida parte da **convergência de tecnologias**.

b) "*Oferecemos oportunidades para os alunos **usarem as tecnologias**, buscando **aprimorar o aprendizado**."* – Para além da convergência, o entrevistado destaca que é preciso tornar os usuários **competentes em informação, no uso das tecnologias**.

c) "*Outro aspecto que pode ser considerado híbrido é o fato de **não estarmos apenas oferecendo acesso a livros, mas também a artigos e a outros recursos de informação**.*" – Entendimento da hibridez como uma **convergência de tipos de recursos de informação** a serem oferecidos aos usuários.

d) "*Os alunos que **não têm acesso a tecnologias** em casa podem **vir até a biblioteca e usar nossas máquinas**.*" – Compreensão da biblioteca como um **centro de informação**, que propicia **maiores possibilidades de acesso à informação** e, consequentemente, a **inclusão social**.

e) "*Nas bibliotecas públicas existem os **espaços maker**.*" – Exemplificação de como a hibridez pode ser aplicada. Nesses espaços há a **convergência de tecnologias** em prol de permitir **maiores possibilidades de acesso à informação** e à **inclusão social**.

f) "*Talvez as pessoas agora possam comprar impressoras 3D, pois elas estão mais baratas do que costumavam ser, mas muitos ainda **não têm condições de adquiri-las**."* – Demonstra que os recursos financeiros são um impedimento à inclusão social, logo, a biblioteca híbrida deve ser um ambiente que proporcione **maiores possibilidades de acesso à informação**.

g) "*Esse é outro aspecto de hibridez, a promoção do **acesso à tecnologia***." – Mais uma vez, **convergência de tecnologias** e **maiores possibilidades de acesso à informação**.

h) "*No cotidiano de uma biblioteca acadêmica, geralmente, há **laboratórios de mídia digitais** em prol de os alunos criarem, digitalmente, os conteúdos aprendidos em sala de aula. É necessário levar em conta que os **discentes precisam aprender a usar a tecnologia**.*" – Outra demonstração de como a hibridez funciona. Tais laboratórios **convergem tecnologias**, mas é indispensável um trabalho profissional que preze

pela **competência em informação** desses indivíduos.

i) "*Além disso, as **atividades remotas** dos campi estão se tornando cada vez mais presentes; muitos departamentos têm apenas alunos online, e alguns híbridos. Queremos poder **fornecer a eles o máximo de material online***." – Destaca-se que as bibliotecas estão se adaptando ao mundo digital, **flexibilizando seu ambiente** para proporcionar **maiores possibilidades de acesso à informação** ao público.

j) "*Os departamentos nos repassam seus recursos de informação e nós os **digitalizamos**, sempre **preservando a sua versão física**. Alguns desses materiais são os docentes que trazem, outros são arquivos oficiais da universidade*." – Representação da hibridez por meio dos **recursos de informação que a biblioteca disponibiliza**, em **meios analógico e no digital**, ou seja, a **convergência de tecnologias**.

k) "*Nosso **repositório também é híbrido** e conta com trabalhos premiados, projetos, teses, etc., **digitalizados**. Se os materiais estiverem no **formato digital**, eles apenas são **anexados ao repositório**."* – Hibridez demonstrada por meio dos **recursos de informação que a biblioteca disponibiliza**, em **meios analógico e digital**, isto é, a **convergência de tecnologias**.

l) "*Esses são alguns dos serviços que eu entendo serem híbridos.*" – Frase conclusiva do enunciado.

Do enunciado do bibliotecário, é possível compreender que a biblioteca híbrida é um centro de acesso à informação e a recursos de informação, convergindo tecnologias e suportes informacionais em meios analógicos e digitais, a fim de proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação e, concomitantemente, à inclusão social dos indivíduos. Alguns exemplos de como a hibridez pode ser trabalhada são os espaços *maker*, os laboratórios de mídia e os repositórios das bibliotecas.

Na questão 13, que busca compreender se a hibridez está sendo totalmente colocada em prática na Bu2, obteve-se a seguinte resposta: "*Estamos nos esforçando para atender aos alunos, corpo docente e demais usuários da biblioteca também de maneira remota. Um dos meus papéis é apoiar os alunos do ensino a distância, garantindo um sistema de gestão de aprendizagem. Então, procuro ter certeza de que existem materiais para apoiar as suas aulas remotas. Precisamos amparar o aprendizado online, assim como revisar nossas estratégias. Então, nesse sentido, definitivamente, estamos falando de serviços digitais, serviços de digitalização e*

repositório de dados. Sempre há mais a ser feito, tenho certeza, mas, até o momento, é o que estamos realizando.".

Os domínios de linguagem obtidos da análise das metáforas e paráfrases do enunciado foram:

a) "*Estamos nos esforçando para atender aos alunos, corpo docente e demais usuários da biblioteca também de* ***maneira remota****."* – Esforço da biblioteca em se adaptar ao ambiente digital em prol de convergir tecnologias e proporcionar **maiores possibilidades de acesso à informação**.

b) "*Um dos meus papéis é apoiar os alunos do ensino à distância, garantindo um* ***sistema de gestão de aprendizagem****.*" – Destacando que não basta apenas disponibilizar tecnologias, é preciso **tornar os indivíduos competentes no seu uso**. Para tanto, a hibridez é um modo de **gestão complexa** a ser aplicado em bibliotecas.

c) "*Então, procuro ter certeza de que existem* ***materiais para apoiar as suas aulas remotas****. Precisamos amparar o* ***aprendizado online****, assim como* ***revisar nossas estratégias****.*" – Entende-se que a biblioteca híbrida deve ser um **centro de apoio** ao público a quem se destina.

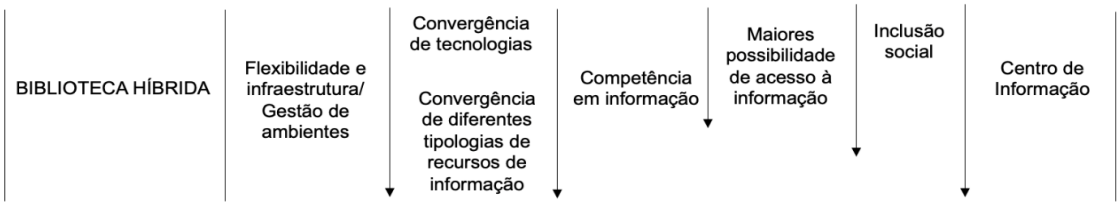
d) "*Então, nesse sentido, definitivamente, estamos falando de* ***serviços digitais, serviços de digitalização e repositório de dados****.*" – Destaque para a **convergência de tecnologias**.

e) "***Sempre há mais a ser feito****, tenho certeza, mas, até o momento, é o que estamos realizando.*" – Conclui-se que a Bu2 está no caminho da hibridez, mas ainda não é totalmente híbrida.

A análise complementa o conceito de biblioteca híbrida dada pelo entrevistado anteriormente, ou seja, a hibridez parte de uma gestão complexa de ambientes para o oferecimento de produtos e serviços adequados às demandas informacionais dos usuários. Essa gestão deve ser revisada periodicamente para que esteja sempre atualizada.

A Figura 16 trabalha os domínios sêmicos dos enunciados da Bu2. Sobressaem-se, nesse quesito, as palavras-chave: convergência de tecnologias (repetida sete vezes); maiores possibilidades de acesso à informação (seis vezes); convergência de diferentes recursos de informação (três vezes); competência em informação (duas vezes); inclusão social (duas vezes); centro de informação (duas vezes); flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes (duas vezes).

Figura 16 – Elementos de biblioteca híbrida na Bu2



Fonte: Elaborada pela autora.

Para o bibliotecário da Bu2, uma biblioteca híbrida caracteriza-se por ser um centro de informação em que, a partir de mudanças na gestão do seu ambiente, propicia a flexibilidade da sua infraestrutura, convergindo tecnologias e diferentes tipologias de recursos de informação. O objetivo é promover maiores possibilidades de acesso à informação e, assim, a inclusão social. Para tanto, não basta disponibilizar a informação ou os meios de se acessar a informação, mas é preciso tornar os usuários competentes no seu uso, ensinando-os a manusear instrumentos e estimulando-os a gerar conhecimento.

Em relação às categorias de ADM estabelecidas nesta tese, têm-se o seguinte:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma das bibliotecas da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*, uma das principais cidades universitárias dos EUA. Há uma parceria estabelecida entre a biblioteca universitária em questão e os serviços públicos locais, indicando o espírito comunitário local.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: trata-se de uma biblioteca universitária que também presta serviços de biblioteca nacional para os documentos oficiais do Estado do Missouri. Todavia, nas falas do entrevistado, também são mencionados os serviços de bibliotecas públicas, considerando-se sempre os cidadãos da cidade de *Columbia*, especialmente os estudantes da Universidade do Missouri. Dessa maneira, o direito de fala da Bu2 é dado aos cidadãos de *Columbia*.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, a biblioteca híbrida é um centro de informação que realiza mudanças na gestão do seu ambiente, flexibilizando sua infraestrutura e convergindo, além de tecnologias, recursos de informação. Objetiva-

se a inclusão social a partir da promoção de maiores possibilidades de acesso à informação e da competência em informação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se: a convergência de tecnologias; maiores possibilidades de acesso à informação; a competência em informação; a flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; o *design*/arquitetura; o estudo de usuários/atendimento à comunidade; a equipe multidisciplinar; a interatividade entre os usuários; a relação público/privado; e o treinamento de equipes.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca universitária, com impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

8.1.8 Be1

A Be1 é uma filial do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. Trata-se de um dos principais equipamentos de informação dos EUA voltados à história da família (genealogia).

A biblioteca demarcou 15 dos 17 itens da observação participativa (Apêndice O), uma vez que não trabalha com a *gamificação* e não está próxima a grandes centros comerciais.

A Be1 abarca as seguintes características de hibridez: maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; *design*/arquitetura; competência em informação; equipe multidisciplinar; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; treinamento de equipes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; relação público/privado; e interatividade entre os usuários. Portanto, a instituição impacta nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

Concernente à entrevista (Apêndice O), o Quadro 14 denota a hibridez na Be1 em relação às questões de um a 11.

Quadro 14 – Características de hibridez na Be1

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Estudo de usuários; - Análise das necessidades da coleção;

	- Procura por novas literaturas acerca dos temas tratados e por contribuições genealógicas das comunidades históricas; - Sugestões dos usuários são levadas em conta.
Seleção de bancos de dados	- Parceria com empresas que trabalham com a ancestralidade; - Estudo de usuários/atendimento às comunidades; - Relação público/privado.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Evolução dos arquivos de acordo com as evoluções genealógicas das pessoas.
Tour virtual	- Vídeos gravados e disponibilizados no *website* institucional, simulando um *tour* presencial; - Convergência de tecnologias.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- *WorldCat*; - Convergência de tecnologias.
Treinamento para funcionários e usuários	- Híbridos; - Sistêmicos; - Treinamentos técnicos; - Cursos; - Grupos de estudo; - Convergência de tecnologias; - Interatividade entre os usuários.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Retirada de dúvidas relacionadas à realização de pesquisas no acervo e nas bases de dados; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Gamificação	- Não se aplica.
Alcance da comunidade no entorno	- Aulas; - Cursos; - Participação em festivais; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Usuários reais; - Usuários potenciais.
Apoio a negócios locais	- Apenas em outras filiais; - Trabalho sistêmico; - Complexidade.
Agenda 2030	- Não reconhece a Agenda 2030 como documento base; - Desenvolve ações para promover o bem-estar e a saúde dos usuários; - *Kits* de bem-estar; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; - Estudo de usuários.

Fonte: Elaborado pela autora.

Nas questões 12 e 13 foi aplicada a ADM, já que elas tratam, de modo explícito, do conceito de biblioteca híbrida.

No que tange à compreensão do termo hibridez, especialmente em bibliotecas (questão 12), o entrevistado enunciou: "*Bibliotecas híbridas, para mim, são locais físicos que também trabalham com o virtual. Por exemplo, alguém do Brasil pode ver o que oferecemos no digital, assistir às nossas aulas. Então, o híbrido demanda mais recursos eletrônicos, tornar as coisas disponíveis eletronicamente. Eu não havia percebido, mas temos bastante. Temos algumas centenas de e-books sobre imigração. Precisamos comprar livros físicos, mas também eletrônicos, como os*

audiolivros.".

Tendo em vista que o domínio linguístico do enunciado é o conceito de biblioteca híbrida, analisaram-se as suas metáforas e paráfrases, de modo a delimitar os seus domínios de linguagem, a saber:

a) "*Bibliotecas híbridas, para mim, são* ***locais físicos que também trabalham com o virtual****.*". – Entende-se a hibridez como uma **convergência de dois modos de atuação**, incluindo as **tecnologias** como ferramentas.

b) "*Por exemplo,* ***alguém do Brasil pode ver o que oferecemos no digital****, assistir às nossas aulas.*". – A hibridez busca **promover o acesso à informação ao maior número possível de pessoas**, abrangendo não apenas os **usuários reais**, mas também os **potenciais**.

c) "*Então, o híbrido demanda mais* ***recursos eletrônicos****,* ***tornar as coisas disponíveis eletronicamente****.*". – Compreende-se que não somente **itens informacionais** devem estar disponibilizados no **virtual**, como também os **serviços da biblioteca**, implacando na **convergência de tecnologias**.

d) "*Eu não havia reparado, mas temos bastante. Temos algumas* ***centenas de e-books sobre imigração****.*" – Reconhecimento da hibridez na própria instituição.

e) "*Precisamos* ***comprar livros físicos****, mas também* ***eletrônicos****, como os audiolivros.*". – Ênfase na proposta de **convergência de recursos**.

O enunciado mostra que a biblioteca híbrida é uma instituição que oferece produtos, bem como serviços, físicos e digitais, convergindo tecnologias, a fim de promover acesso à informação e de alcançar usuários reais e potenciais.

Questionado sobre a aplicação da hibridez na instituição de origem (pergunta 13), o bibliotecário respondeu: "*Penso que sempre temos algo a melhorar. Desde a COVID, estamos nos tornando uma filial cada vez mais híbrida, buscando oferecer acesso a mais pessoas.*". Analisando-se o enunciado, por meio de paráfrases e metáforas, têm-se o seguinte:

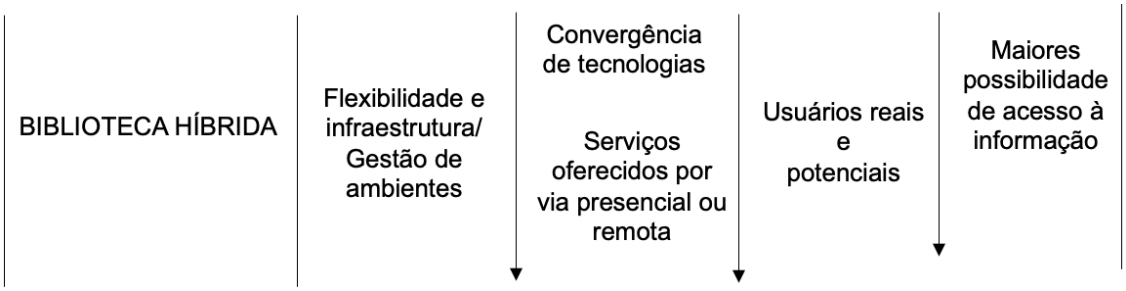
a) "*Penso que* ***sempre temos algo a melhorar.***". – Ainda há pontos de hibridez a serem implementados na instituição. Relação com a característica **flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes**, em que se idealiza a atualização constante do ambiente em prol de atingir as demandas da sociedade.

b) "*Desde a COVID, estamos nos tornando uma filial cada vez mais híbrida, buscando* ***oferecer acesso a mais pessoas****.*". – Um dos objetivos da hibridez é promover **maiores possibilidades de acesso à informação**.

Complementando o conceito de biblioteca híbrida dado anteriormente, conclui-se que a hibridez pressupõe uma gestão flexível do ambiente, em benefício de acatar às demandas informacionais da sociedade. O objetivo é disseminar o acesso à informação.

A Figura 17 demonstra os domínios sêmicos dos enunciados da Be1: convergência de tecnologias (mencionado três vezes); maiores possibilidades de acesso à informação (duas vezes); flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes (uma vez); usuários reais e potenciais (uma vez); e serviços da biblioteca (uma vez).

Figura 17 – Características de biblioteca híbrida na Be1



Fonte: Elaborada pela autora.

Nessa perspectiva, as bibliotecas híbridas são instituições complexas cujo objetivo é promover maiores possibilidades de acesso à informação. Para tanto, atuam com uma gestão flexível de ambientes, convergindo tecnologias e serviços em plataformas físicas e remotas, a fim de atender a usuários reais e potenciais.

Isto posto, ressaltam-se, no panorama da Be1, as categorias de ADM estabelecidas na tese:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado declarado pelo bibliotecário chefe de uma das filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas da cidade de *Kansas City*, a mais populosa do Estado do Missouri. Também é a 36ª mais populosa do país. Por se localizar na confluência dos rios Missouri e Kansas, foi cenário de várias batalhas durante a Guerra Civil, incluindo a Batalha de *Westport*. É conhecida pelos estilos musicais *jazz* e *blues*, assim como pela rica cultura em arte. Em 2012, foi escolhida pela Forbes como uma das melhores cidades para se viver, nos EUA (KCMO.GOV, 2022).
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a Be1 é uma biblioteca especializada em genealogia, que tem por objetivo atender a pesquisadores

da temática e à população em geral, não somente de *Kansas City*, mas em nível mundial. Portanto, o direito de fala da Be1 são os indivíduos interessados em genealogia.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, o conceito de biblioteca híbrida é o da complexidade, objetivando promover maiores possibilidades de acesso à informação por meio da gestão flexível de ambientes e da convergência de tecnologias e serviços.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se: a convergência de tecnologias; maiores possibilidades de acesso à informação; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; o *design*/arquitetura; a equipe multidisciplinar; o treinamento de equipes; o estudo de usuários/atendimento à comunidade; a relação público/privado; e a interatividade entre os usuários.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca especializada, com impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

8.1.9 Bp5

A Bp5 foi criada em 1967 e é uma das primeiras filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. A biblioteca demarcou todos os itens da observação participativa (Apêndice P).

Observou-se a atuação da Bp5 junto aos seguintes elementos de hibridez: maiores possibilidades de acesso à informação; *design*/arquitetura; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; estudo de usuários/atendimento à comunidade; relação público/privado; equipe multidisciplinar; treinamento de equipes; flexibilidade da infraestrutura/gestão de ambientes; e competência em informação. Portanto, há impacto dessa instituição nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

No que diz respeito à entrevista (Apêndice P), o Quadro 15 sintetiza a hibridez na Bp5 a partir das questões de um a 11.

Quadro 15 – Síntese da hibridez na Bp5

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Centralizado; - Equipe de funcionários treinados responsáveis pela aquisição de materiais digitais ou físicos; - Conforme necessidade de cada filial; - Equipe multidisciplinar; - Treinamento de equipes.
Seleção de bancos de dados	- Equipes especializadas nos diferentes assuntos abordados nos bancos de dados; - Equipe multidisciplinar; - Treinamento de equipes.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Estado do Missouri; - Cidade de *Kansas City*; - Imóveis da cidade.
Tour virtual	- Vídeos no *YouTube* com *tours* do espaço juvenil; - Convergência de tecnologias.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Catálogo centralizado; - Profissional "mensageiro" para recursos impressos; - Convergência de tecnologias; - Estudo de usuários.
Treinamento para funcionários e usuários	- Sistêmico; - Capacitação de novos profissionais; - Treinamento de equipes; - Competência em informação; - Promoção da equidade racial; - Relação público/privado.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Aulas de inglês para a realização da prova de cidadania americana; - Estudo de usuários; - Competência em informação; - Convergência de tecnologias.
Gamificação	- Jogos *online* de tabuleiro sobre a história do Estado do Missouri e da cidade de *Kansas City*; - Convergência de tecnologias.
Alcance da comunidade no entorno	- Veículos que levam recursos de informação e laboratórios de tecnologia além biblioteca; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Conexão entre usuários, empresas e órgãos do governo; - Relação público/privado; - Auxílio retirada de passaporte; - Auxílio procedimentos de votação.
Apoio a negócios locais	- Equipe multidisciplinar; - Conexão de usuários a órgãos empreendedores; - Relação público/privado; - Visita a eventos de empreendedorismo; - Consultoria.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

A ADM foi aplicada nas questões 12 e 13. Em relação ao entendimento do conceito de hibridez, especialmente em bibliotecas (questão 12), o bibliotecário respondeu: "*Biblioteca híbrida, para mim, é um local que trabalha com serviços de informação presenciais e online. Temos que levar em conta as pessoas que não têm*

acesso às tecnologias digitais, portanto, desenvolver bibliotecas híbridas equitativas, que forneçam esse acesso.".

O domínio linguístico do enunciado é o conceito de biblioteca híbrida. Os seus domínios de linguagem foram delimitados doravante metáforas e paráfrases, a saber:
a) "*Biblioteca híbrida, para mim, é um local que* ***trabalha com serviços de informação presenciais e online****.*". – A hibridez **converge tecnologias** em um **mesmo ambiente**.
b) "*Temos que levar em conta as pessoas que não têm acesso às tecnologias digitais, portanto, desenvolver* ***bibliotecas híbridas equitativas****, que* ***forneçam esse acesso****.*". – Não basta apenas oferecer serviços em diferentes plataformas, é necessário disponibilizar as ferramentas tecnológicas para acessar tais serviços. Dessa maneira, a biblioteca híbrida **não pode ser totalmente digital**, deve ter a sua **base física**, característica do processo de hibridez.

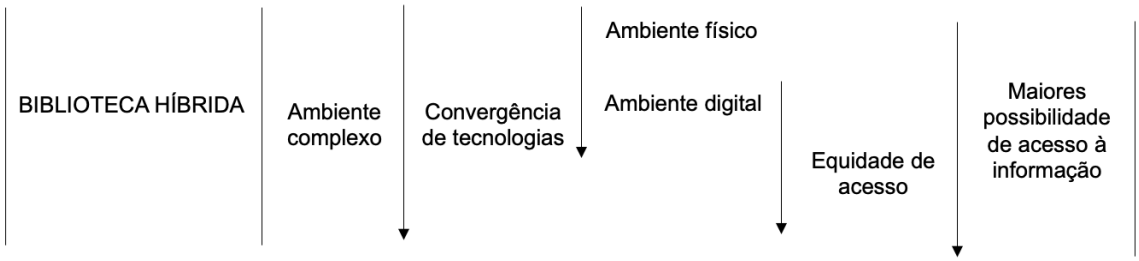
Da análise do enunciado, pode-se dizer que, no contexto da Bp5, a biblioteca híbrida é um ambiente que converge tecnologias analógicas e digitais de modo a oferecer serviços remotos e presenciais. Não se trata de uma biblioteca totalmente digital, nem totalmente analógica, mas de uma mistura de ambas em prol de fornecer acesso aos maquinários necessários para que os usuários construam conhecimento em cenários físicos ou digitais.

Quando indagado sobre se o conceito de biblioteca híbrida estava sendo colocado totalmente em prática na Bp5, o bibliotecário objetou: "*Temos uma combinação de ambos serviços aqui, mas nem todos os usuários que atendemos têm acesso aos nossos serviços online.*". Metaforizando e parafraseando o enunciado, têm-se o seguinte:
a) "*Temos uma* ***combinação de ambos serviços aqui****, mas* ***nem todos os usuários que atendemos têm acesso*** *aos nossos serviços online.*". – A Bp5 aplica o item de hibridez **convergência de tecnologias**, no entanto há consciência de que falta **equidade no acesso** a esses serviços em virtude da ausência de oferta tecnológica, na Bp5. Ressalta-se que a instituição fornece acesso aos mais variados tipos de tecnologias eletrônicas e digitais, no entanto o entrevistado entende que esse oferecimento deveria ser ampliado, a fim de promover **maiores possibilidades de acesso à informação**.

Complementando o conceito de hibridez dado anteriormente, destaca-se que a função social da biblioteca híbrida é ampliar o acesso à informação.

A Figura 18 demonstra os domínios de linguagem do conceito de biblioteca híbrida advindos da Bp5: convergência de tecnologias (repetido duas vezes); ambiente complexo (uma vez); ambiente físico (uma vez); ambiente digital (uma vez); equidade de acesso (uma vez); e maiores possibilidades de acesso à informação (uma vez).

Figura 18 – Síntese do conceito de biblioteca híbrida na Bp5



Fonte: Elaborada pela autora.

Sob esse ponto de vista, a biblioteca híbrida é um ambiente complexo que converge tecnologias e oferece serviços em dois ambientes – analógico e *online* − cuja função social é a equidade de acesso a produtos informacionais. O objetivo é promover maiores possibilidades de acesso à informação.

Sobre as categorias de ADM estabelecidas na tese, ressaltam-se na Bp5:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma das filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas da cidade de *Kansas City*. Por se tratar de uma instituição que centraliza e agrega departamentos das outras unidades, a Bp5 preocupa-se com os meios de propagação do conhecimento, recursos informacionais e tecnologias entre a população com quem trabalha.

2. A quem é dado o direito de fala, e situações que incitaram o discurso: a Bp5 é uma biblioteca pública que visa atender às demandas informacionais dos moradores da cidade em que se insere. Logo, o direito de fala é dado para todos os cidadãos de *Kansas City*.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, o conceito de biblioteca híbrida é o de um ambiente complexo, convergente em tecnologias, produtos e serviços, que tem por intuito proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar. Da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se os elementos de hibridez: convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; competência em informação; *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; relação público/privado; e interatividade entre os usuários.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca pública, impactante nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

8.1.10 Bp6

A Bp6 é uma das filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. A biblioteca demarcou 15 dos 17 itens da observação participativa (Apêndice Q), já que não trabalha com a *gamificação* e não possui acústica.

O Quadro 16 elenca os aspectos de infraestrutura da Bp6, inter-relacionando os com os elementos de hibridez e os tipos de desenvolvimento em sociedade.

Quadro 16 – Hibridez e desenvolvimento na Bp6

Aspectos de infraestrutura	Elemento de hibridez	Tipo de desenvolvimento
Acessibilidade	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento ecônomico
	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento ecônomico
	Estudo de usuários/atendimento às comunidades	Desenvolvimento social
Número de computadores de acesso a usuários	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
	Estudo de usuários/atendimento às comunidades	Desenvolvimento social
Máquina de auto-devolução de materiais	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Sinalização	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento econômico
Espaços amplos	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento econômico
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Área de descanso	*Design*/arquitetura	Desenvolvimento econômico
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico

Áreas específicas para públicos diferenciados	Interatividade entre os usuários Convergência de tecnologias	Desenvolvimento cultural Desenvolvimento econômico
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Facilidade de acesso	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	Equipe multidisciplinar Competência em informação	Desenvolvimento humano Desenvolvimento cultural
Tipos de acervo	Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Acervo aberto	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Oferta de acervos especializados	Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural

Fonte: Elaborado pela autora.

A Bp6 trabalha com os seguintes elementos de hibridez: *design*/arquitetura; convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento às comunidades; interatividade entre os usuários; equipe multidisciplinar; e competência em informação. Seu impacto está nos desenvolvimentos econômico, humano, cultural, social e sustentável.

8.1.11 Bp7

A Bp7 abriu as portas ao público em 2013 e é parte do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. Na observação participativa (Apêndice R), demarcou 15 dos seus 17 itens, uma vez que não tem acústica e é cercada por plantações, com entrada pela rodovia, dificultando o acesso. Apesar disso, possui um amplo estacionamento próprio e está próxima de grandes centros comerciais.

A instituição trabalha com os seguintes elementos de hibridez: equipe multidisciplinar; estudo de usuários/atendimento à comunidade; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; *design*/arquitetura; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; relação público/privado; treinamento de equipes; e competência em informação. Assim, impacta nos desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável.

Quanto à entrevista (Apêndice R), o Quadro 17 demonstra os aspectos hibridez observados na Bp7, por meio das questões de um a 11.

Quadro 17 – Percepção de hibridez na Bp7

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Departamento de desenvolvimento de coleções integrado ao Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; - Relação público/privado.
Seleção de bancos de dados	- Departamento de desenvolvimento de coleções integrado ao Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; - Relação público/privado.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Coleção de narrativas de autores locais; - Banco de dados da história da casa onde o centro histórico está localizado; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Tour virtual	- Projeto em andamento; - Vídeos do edifício da Bp7 antes e depois da reforma; - Convergência de tecnologias.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- *WorldCat*; - Entre as bibliotecas do Sistema de *Bibliotecas de Kansas City*; - Relação público/privado; - Convergência de tecnologias.
Treinamento para funcionários e usuários	- Capacitações presenciais e virtuais; - Fluxos de trabalho; - Banco de dados do Sistema de *Bibliotecas de Kansas City*; - Capacitação de pessoas na contação de histórias; - Treinamento de equipes; - Convergência de tecnologias.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Cursos de inglês; - Auxílio à retirada de passaporte; - Programas para acomodação; - Competência em informação; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Gamificação	- Jogo de celular do tipo Caça ao Tesouro; - Convergência de tecnologias.
Alcance da comunidade no entorno	- Visita a escolas e creches; - Escolas visitando as bibliotecas; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Apoio a negócios locais	- Cursos de negócios para contadores de história; - Bibliotecários especializados para auxiliarem os proprietários de pequenas empresas a iniciarem os seus negócios; - Equipe multidisciplinar; - Competência em informação; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam, explicitamente, do conceito de biblioteca híbrida. Logo, a ADM foi aplicada nas respostas dos enunciados.

No que tange ao entendimento sobre o conceito de hibridez, em especial em bibliotecas, o entrevistado respondeu: "*No meu trabalho, uma biblioteca híbrida é um*

local que fornece acesso a recursos para a comunidade real, com serviços presenciais, mas que também tem um ambiente virtual, proporcionando conexões internacionais e garantindo que as pessoas que ainda não fazem parte da comunidade possam ter acesso a eles. Olhando, especificamente, para o nosso foco de contar histórias, somos uma biblioteca, mas atuamos, principalmente, na contação de histórias. Portanto, híbrido, para mim, também se refere a ter um nicho especial de trabalho, a fim de ajudar a comunidade a se desenvolver nele.".

O domínio linguístico do enunciado é o conceito de biblioteca híbrida. Seus domínios sêmicos são delimitados a partir da análise das suas metáforas e paráfrases, a saber:

a) "*No meu trabalho, uma biblioteca híbrida é um local que* ***fornece acesso a recursos para a comunidade real****, com* ***serviços presenciais****, mas que também tem um* ***ambiente virtual****, proporcionando* ***conexões internacionais*** *e* ***garantindo que as pessoas que ainda não fazem parte da comunidade possam ter acesso a eles****.*" – Entende-se que a hibridez trabalha com a **convergência de tecnologias** em ambientes físicos e digitais, buscando atender não somente aos **usuários reais**, como também aos **potenciais** em prol de promover **maiores possibilidades de acesso à informação**.

b) "*Olhando, especificamente, para o nosso foco de contar histórias, somos uma biblioteca, mas atuamos, principalmente, na contação de histórias. Portanto, híbrido, para mim, também se refere a ter um* ***nicho especial de trabalho****, a fim de ajudar a comunidade a se desenvolver nele.*" – Compreende-se que, para mais dos serviços gerais das bibliotecas, a biblioteca híbrida deve se **especializar em um nicho de atuação** a fim de aprofundar os serviços e os produtos oferecidos naquele tema.

Da análise do enunciado, pode-se dizer que, para o entrevistado, uma biblioteca híbrida é um local que converge tecnologias e ambientes, trabalhando não apenas com os usuários reais, como também com os potenciais, bem como promovendo maiores possibilidades de acesso à informação. Outrossim, a hibridez se refere ao fornecimento de serviços especializados, com o objetivo de desenvolver a competência em informação dos usuários em um determinado tema.

No tocante à questão sobre se a hibridez está ou não sendo colocada totalmente em prática na biblioteca em que atua (questão 13), o bibliotecário destacou: "*Poderíamos, com certeza, ser mais híbridos, eu sei. No momento, estamos trabalhando para ter uma programação híbrida. Na pré-pandemia, nossos serviços*

eram só presenciais. Quando a pandemia chegou, a gente passou a realizar programas virtuais. Agora, estamos tentando fundi-los. Temos programações presenciais e virtuais. Nosso próximo objetivo é descobrir como isso pode acontecer com a nossa equipe limitada e com os recursos tecnológicos que temos. Então, certamente, há espaço para crescimento. Sei que a biblioteca pública, como um todo, abrirá em breve uma biblioteca culinária. Seremos uma biblioteca também dedicada às habilidades culinárias. Continuaremos a nos expandir como empresa, bem como aos modelos híbridos que possamos oferecer à comunidade.".

Analisando-se as metáforas e as paráfrases do enunciado, têm-se o seguinte:

a) "*Poderíamos, com certeza, ser mais híbridos, eu sei. No momento, estamos trabalhando para ter uma programação híbrida.*" – Enfatiza-se que o bibliotecário não compreende a hibridez sendo aplicada em todas as suas facetas, nas bibliotecas analisadas.

b) "Na pr*é-pandemia, nossos serviços eram só* ***presenciais***." – Contextualização das bibliotecas pré-pandemia, ressaltando que a COVID-19 impulsionou a hibridez no cenário dos equipamentos de informação.

c) "*Quando a pandemia chegou, a gente passou a realizar* ***programas virtuais***." – Destaque para a **convergência de tecnologias** advinda da pandemia.

d) "*Agora, estamos tentando* ***fundi-los****. Temos* ***programações presenciais e virtuais***." – Mais uma vez, o bibliotecário vê a biblioteca híbrida como um local que **converge tecnologias** tradicionais e digitais.

e) "*Nosso próximo objetivo é descobrir como isso pode acontecer com a* ***nossa equipe limitada*** *e com os* ***recursos tecnológicos que temos***." – A **equipe** é uma importante aliada no desenvolvimento da hibridez, portanto não basta ter tecnologias para que o acesso à informação seja efetivo, é necessário ter pessoas por detrás dessas tecnologias, capazes de manuseá-las e **promoverem o seu acesso competente**.

f) "*Então, certamente,* ***há espaço para crescimento***." – A biblioteca híbrida é um **organismo em crescimento, logo, pautada em uma gestão flexível de ambientes**.

g) "*Sei que a biblioteca pública, como um todo, abrirá em breve uma* ***biblioteca culinária****. Seremos uma biblioteca também dedicada às habilidades culinárias.*" – Exemplificação de uma maneira de se **especializar** os serviços das bibliotecas híbridas.

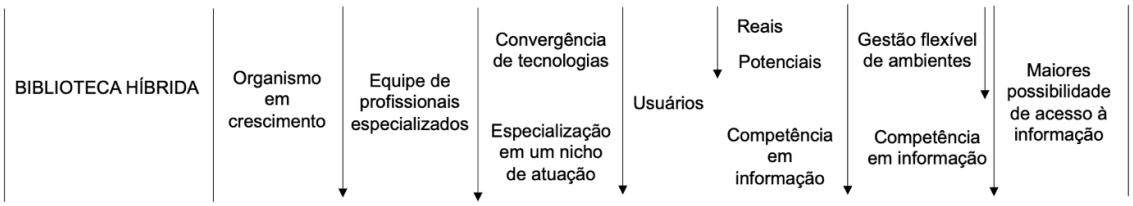
h) "*Continuaremos a nos* ***expandir como empresa****, bem como aos* ***modelos híbridos***

que possamos oferecer à comunidade." – Conclui-se que a Bp7 está aberta a se expandir enquanto biblioteca híbrida.

Complementando o conceito de biblioteca híbrida dado anteriormente, salienta-se que a essência dessa instituição são os seus profissionais, pois são eles que lidam com as tecnologias e tomam medidas para tornar os usuários competentes em informação.

A Figura 19 sintetiza os domínios sêmicos do conceito de biblioteca híbrida observados na Bp7: convergência de tecnologias (repetido três vezes); especialização em um nicho de atuação (duas vezes); usuários reais (uma vez); usuários potenciais (uma vez); maiores possibilidades de acesso à informação (uma vez); equipe de profissionais especializados (uma vez); organismo em crescimento (uma vez); gestão flexível de ambientes (uma vez); e competência em informação (uma vez).

Figura 19 – Visão do conceito de biblioteca híbrida na Bp7



Fonte: Elaborada pela autora.

Pode-se dizer que, para o entrevistado, o conceito de biblioteca híbrida é o de um organismo em crescimento, aberto à adesão de novas demandas de informação. A instituição objetiva alcançar os usuários potenciais para além dos reais, desenvolvendo uma gestão flexível de seus ambientes. Assim, a partir de equipes multidisciplinares e especializadas em determinadas áreas do conhecimento, convergem tecnologias, promovem maiores possibilidades de acesso à informação e tornam os usuários competentes em informação.

No que tange às categorias de ADM estabelecidas na tese, destacaram-se na Bp7:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma das filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. O diferencial dessa instituição é que ela aglomera, em um mesmo ambiente, uma coleção especializada e outra pública, o que recai sob o enunciado dado pelo

entrevistado, isto é, de que uma das premissas das bibliotecas híbridas é estar voltada à especialização de determinadas áreas do conhecimento.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: trata-se de uma biblioteca pública que trabalha não somente com o oferecimento de serviços de informação a toda a comunidade de *Kansas City*, como também com um público específico de escritores e contadores de história. Nesse sentido, o direito de fala da Bp7 é dado aos cidadãos de *Kansas City* e, em especial, aos profissionais escritores e contadores de história do Missouri.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, as bibliotecas híbridas são organismos vivos que trabalham com uma gestão flexível a fim de aderir a novas demandas informacionais, alcançar novos usuários e atualizar os assíduos. Pautam-se em equipes multidisciplinares, convergência de tecnologias e competência em informação, com o objetivo de promover maiores possibilidades de acesso à informação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar. Da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se os elementos de hibridez: flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; relação público/privado; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; treinamento de equipes; competência em informação; equipe multidisciplinar; estudo de usuários/atendimento à comunidade; *design*/arquitetura; e interatividade entre os usuários.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca pública, com impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

8.1.12 Bu3

A Bu3 é uma das bibliotecas da Universidade do Missouri, campus de *Kansas City,* e caracteriza-se por abranger a coleção geral da universidade. Demarcou todos os itens da observação participativa (Apêndice S).

Essa biblioteca atua com as seguintes características de hibridez: *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de

ambientes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; equipe multidisciplinar; relação público/privado; treinamento de equipes; e competência em informação. Nessa perspectiva, vai ao encontro dos desenvolvimentos cultural, humano, econômico e social.

Em relação à entrevista (Apêndice S), o Quadro 18 sintetiza a hibridez observada na Bu3 perante as questões de um a 11.

Quadro 18 – Análise da hibridez na Bu3

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Compra de recursos digitais, em detrimento dos físicos; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; - Convergência de tecnologias.
Seleção de bancos de dados	- A partir das temáticas dos cursos e do que os discentes e docentes estão pesquisando; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- Baseada em doações; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes.
Tour virtual	- Vídeos do ambiente da biblioteca; - Convergência de tecnologias; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Folio; - Filiais da Universidade do Missouri; - Equipe multidisciplinar; - Relação público/privado.
Treinamento para funcionários e usuários	- *Checklist* padrão; - Remotos e presenciais; - Convergência de tecnologias; - Treinamento de equipes.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Voltados aos estudantes universitários internacionais; - Realizados em conjunto com o Centro de Internacionalização da universidade; - Relação público/privado; - Ambientação dos discentes à biblioteca; - Competência em informação; - Estudantes encaminhados para as bibliotecas públicas da cidade, quando necessário.
Gamificação	- Programa de instruções; - Questionários; - Atividades dos módulos de aprendizagem online; - Convergência de tecnologias.
Alcance da comunidade no entorno	- Parcerias com museus, arquivos e centros culturais da cidade; - Realização de eventos e exposições; - Relação público/privado; - Estudo de usuários/atendimento às comunidades; - Possibilidade de os cidadãos de *Kansas City* utilizarem os serviços da Bu3; - Parceria com as bibliotecas públicas da cidade.
Apoio a negócios locais	- Escola de Negócios da universidade; - Programa de empreendedorismo; - Treinamento de equipes; - Competência em informação;

	- Maiores possibilidades de acesso à informação.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

As questões 12 e 13 tratam, explicitamente, do conceito de hibridez e, assim, a ADM foi trabalhada nelas.

No que tange ao entendimento do conceito de hibridez, especialmente em bibliotecas, o entrevistado respondeu: "*Sim. Nos Estados Unidos compreendemos a biblioteca enquanto um espaço, como uma coleção e como uma fornecedora de serviços. Antigamente, o entendimento mais importante era o da biblioteca como espaço, portanto, livros físicos. Mas, acho que isso mudou completamente. As tecnologias e a internet estão cada vez mais presentes e, agora, quase não compramos livros físicos. Acho que quanto mais isso acontece, mais rápidas serão as mudanças da biblioteca, rumo a um equilíbrio. A Covid também inspirou esse processo. Nos últimos três anos, conseguimos fazer com que os nossos usuários tivessem a oportunidade de acessar e usar todos os nossos serviços, mesmo que nunca tenham vindo aqui. Isso é importante, porque alguns de nossos alunos estudam totalmente online e outros não têm disponibilidade de estar sempre aqui, pois são adultos, responsáveis por suas famílias. É diferente de quando você faz faculdade com 18 ou 19 anos. Então, penso que é realmente importante atendermos em meio virtual. Temos que fornecer duas opções diferentes de serviços, uma se você puder vir fisicamente e outra remota. O hibridismo veio para facilitar o dia a dia das pessoas.*".

O domínio linguístico do enunciado é o conceito de biblioteca híbrida. A fim de elucidar os seus domínios sêmicos, parafraseou-se e metaforizou-se o enunciado, a saber:

a) "*Sim. Nos* ***Estados Unidos*** *compreendemos a biblioteca enquanto um* ***espaço****, como uma* ***coleção*** *e como uma* ***fornecedora de serviços****.* ***Antigamente****, o entendimento mais importante era o da* ***biblioteca como espaço****, portanto,* ***livros físicos,*** *mas acho que* ***isso mudou completamente****.*". – O trecho demarca o contexto geográfico que compreende o enunciado, ou seja, os EUA elucidando a biblioteca nos eixos ambiente, produtos e serviços. Destaca-se uma mudança de paradigmas, enfatizando-se a **convergência de tecnologias** e o **desenvolvimento de serviços e produtos**.

b) "*As* ***tecnologias e a internet*** *estão* ***cada vez mais presentes*** *e, agora,* ***quase não***

***compramos livros físicos**. Acho que quanto mais isso acontece, mais rápidas serão as **mudanças da biblioteca**, rumo a um **equilíbrio**.*". – Ressalta-se a **convergência de tecnologias** e enfatiza-se que, a partir das TIC, as bibliotecas passaram a adquirir um montante maior de recursos digitais em detrimento dos físicos. No momento atual, busca-se um **equilíbrio entre o físico e o digital**.

c) "*A Covid também inspirou esse processo. Nos últimos três anos conseguimos fazer com que os nossos usuários tivessem a oportunidade de acessar e **usar todos os nossos serviços, mesmo que nunca tenham vindo aqui**.*". – Entende-se que uma biblioteca híbrida deve **oferecer todos os serviços em plataformas analógica e digital**.

d) "*Isso é importante, porque **alguns de nossos alunos estudam totalmente online** e **outros não têm disponibilidade de estar sempre aqui**, pois são adultos, responsáveis por suas famílias. É diferente de quando você faz faculdade com 18 ou 19 anos. Então, penso que é realmente importante atendermos em meio virtual.*". – Destaque para o **estudo de usuários, que delimita as características do público da biblioteca** em prol de proporcionar **maiores possibilidades de acesso à informação e atividades voltadas às demandas informacionais** dos indivíduos.

e) "*Temos que **fornecer duas opções diferentes de serviços**, uma se você puder vir **fisicamente e outra remota**. O hibridismo veio para **facilitar o dia a dia das pessoas**.*". – Compreende-se que a hibridez **converge tecnologias** nos **ambientes físico e digital**, buscando **propiciar** e, consequentemente, **aumentar o acesso à informação**.

Dessa análise, pode-se dizer que, para o entrevistado, uma biblioteca híbrida é um local que trabalha na dualidade dos ambientes físico e digital, convergindo tecnologias e focando no oferecimento de produtos e serviços abrangentes, de acordo com as necessidades informacionais dos indivíduos que frequentam o local. Para identificar essas necessidades informacionais, é necessário realizar estudos de usuários, identificando suas demandas e, assim, proporcionando maiores possibilidades de acesso à informação. O ideal é que todos os serviços tradicionais da biblioteca híbrida estejam também disponíveis *online* e vice-versa.

Em relação ao reconhecimento de que o conceito de hibridez estaria sendo totalmente colocado em prática na Bu3, o bibliotecário enunciou: "*Penso que a nossa biblioteca está trabalhando bastante com o hibridismo. Há coisas que podemos melhorar, mas, mesmo antes de a Covid acontecer, já havíamos reconhecido a*

necessidade de os usuários acessarem nossos espaços, coleções e serviços além do ambiente físico. Assim, há oito anos passamos a fornecer serviços online. Começamos a oferecer consultas e pesquisas por vídeo há quatro anos. Isso foi antes da Covid. Nossas coleções especiais e arquivos têm projetos concretos para digitalizar materiais e colocá-los acessíveis online, às pessoas ao redor do mundo. Assim, expomos com antecedência o máximo dos nossos recursos em acesso remoto. Contudo, definitivamente, existem maneiras de melhorarmos, mas eu teria que pensar melhor sobre quais melhorias precisariam ser feitas.".

Analisando-se as metáforas e paráfrases, delimitaram-se os domínios sêmicos do enunciado:

a) "*Penso que a nossa biblioteca está trabalhando bastante com o hibridismo. Há coisas que podemos melhorar, mas, mesmo* ***antes de a Covid acontecer, já havíamos reconhecido a necessidade de os usuários acessarem*** *nossos* ***espaços***, ***coleções*** *e* ***serviços além do ambiente físico***." – A Bu3 tomou a frente nas tomadas de decisões híbridas, principalmente em relação à **convergência de tecnologias e ao estudo de usuários**. Ênfase no fato de que **sempre há o que melhorar**, sendo essa uma prerrogativa da **gestão de bibliotecas híbridas**.

b) "*Assim, há oito anos passamos a* ***fornecer serviços online***." – Compreensão da hibridez enquanto **convergência de tecnologias**.

c) "*Começamos a oferecer consultas e* ***pesquisas por vídeo*** *há quatro anos. Isso foi antes da Covid.*". – Reconhecimento da hibridez enquanto **convergência de tecnologias**.

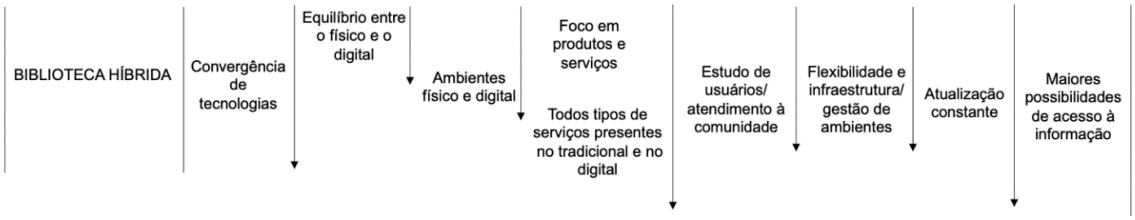
d) "*Nossas coleções especiais e arquivos têm projetos concretos para* ***digitalizar materiais*** *e* ***colocá-los acessíveis online***, ***às pessoas ao redor do mundo***." – Para além das **tecnologias**, o entrevistado ressalta o **papel social** das bibliotecas híbridas, ou seja, **proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação**.

e) "*Assim, expomos com antecedência o máximo dos nossos recursos em* ***acesso remoto****. Contudo, definitivamente,* ***existem maneiras de melhorarmos***, *mas eu teria que pensar melhor sobre quais melhorias precisariam ser feitas.*" – Delimitação dos aspectos de hibridez: **convergência de tecnologias** e **flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes**.

Complementando o conceito de hibridez elaborado a partir do enunciado anterior, destaca-se que a gestão das bibliotecas híbridas é flexível, pois muda de acordo com as demandas da sociedade, ou seja, está em constante evolução.

A Figura 20 demonstra os domínios sêmicos do conceito de biblioteca híbrida observados nos enunciados do bibliotecário da Bu3: convergência de tecnologias (repetido oito vezes); maiores possibilidades de acesso à informação (três vezes); estudo de usuários/atendimento à comunidade (duas vezes); flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes (duas vezes); equilíbrio entre o físico e o digital (uma vez); todos tipos de serviços presentes no tradicional e no digital (uma vez); foco em produtos e serviços (uma vez); ambientes físico e digital (uma vez); e atualização constante (uma vez).

Figura 20 – Entendimento do conceito de biblioteca híbrida na Bu3



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Bu2, a biblioteca híbrida é compreendida como uma instituição que converge tecnologias e busca equilíbrio no oferecimento de produtos e serviços físicos e digitais, que devem ser os mesmos em ambas as plataformas. A escolha desses produtos e serviços é designada a partir do estudo de usuários e do entendimento da demanda da comunidade. Para tanto, é preciso trabalhar com uma gestão flexível de ambientes, passível de ser constantemente atualizada para promover maiores possibilidades de acesso à informação.

Em relação às categorias de ADM estabelecidas na tese, ressaltam-se na Bu3:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado elaborado pelo bibliotecário chefe de uma das bibliotecas da Universidade do Missouri, campus de *Kansas City*. A Bu3 caracteriza-se por ser um centro de pesquisa e capacitação profissional, com foco nas temáticas dos cursos oferecidos no campus em que se localiza.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: trata-se de uma biblioteca universitária que, além do trabalho com o público da universidade, engloba arquivos, coleções e serviços de interesse dos estudiosos da cidade. Portanto, o direito de fala da Bp8 é dado, em primeira instância, aos estudantes,

professores e pesquisadores da Universidade do Missouri e, em segundo lugar, para os estudiosos de *Kansas City*.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, a biblioteca híbrida converge tecnologias e preza pelo equilíbrio entre os produtos e os serviços que oferece. Estes devem ser os mesmos em plataformas físicas e digitais. A escolha deve ser designada a partir do estudo de usuários, portanto, é preciso trabalhar com uma gestão flexível de ambientes, atualizada constantemente para propiciar maiores possibilidades de acesso à informação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se os seguintes elementos de hibridez: *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; equipe multidisciplinar; relação público/privado; treinamento de equipes; e competência em informação.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca universitária, com impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

8.1.13 Bp8

As atividades da Bp8 iniciaram-se na década de 1950, em *Overland Park*, Kansas. Em relação à observação participativa (Apêndice T), a biblioteca demarcou 16 dos seus 17 itens, pois não trabalha com a *gamificação*.

A instituição trabalha com os seguintes elementos de hibridez: maiores possibilidades de acesso à informação; estudo de usuários/atendimento à comunidade; convergência de tecnologias; *design*/arquitetura; equipe multidisciplinar; relação público/privado; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; treinamento de equipes; e competência em informação. Assim, impacta nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Em relação à entrevista (Apêndice T), o Quadro 19 sintetiza os aspectos hibridez observados na Bp8, a partir das questões de um a 11.

Quadro 19 – Panorama da hibridez na Bp8

Estrutura/serviço da biblioteca	Aspectos de hibridez
Desenvolvimento de coleções	- Equipes focadas em departamentos; - Sistema centralizado; - Equipe multidisciplinar; - Relação público/privado; - Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes.
Seleção de bancos de dados	- Equipe de consultoria; - Reavaliação a cada três anos; - Pautada nas necessidades informacionais dos usuários e no orçamento da biblioteca; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade.
Criação de arquivos/bases de dados locais	- História local; - Físico e digital; - Convergência de tecnologias.
Tour virtual	- Apenas para as salas de reunião; - Imagens 360 graus; - Passeios virtuais pelo *makerspace*; - Convergência de tecnologias; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Intercâmbio de dados entre bibliotecas	- Sistema centralizado; - *Worldcat*; - Convergência de tecnologias; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Treinamento para funcionários e usuários	- Tutoriais em vídeo; - Equipe de Aprendizagem e Desenvolvimento; - Convergência de tecnologias; - Treinamento de equipes; - Competência em informação.
Serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa	- Parceria com colégios locais; - Aulas de inglês; - Aulas de espanhol; - Relação público/privado; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Gamificação	- Não se aplica.
Alcance da comunidade no entorno	- Programas desenvolvidos de acordo com situações problema; - Estudo de usuários/atendimento à comunidade; - Maiores possibilidades de acesso à informação.
Apoio a negócios locais	- Desenvolvimento de carreiras; - *Networking*; - Pequenas empresas; - Incubadoras; - Relação público/privado; - Convergência de tecnologias.
Agenda 2030	- Não se aplica.

Fonte: Elaborado pela autora.

Como as questões 12 e 13 tratam, explicitamente, do conceito de biblioteca híbrida (domínio linguístico dos enunciados), a ADM foi aplicada em suas respostas.

No que se refere ao entendimento do conceito do termo hibridez, especialmente em bibliotecas (questão 12), o entrevistado respondeu: "*A palavra híbrido remete à biblioteca como um terceiro lugar, sabe. Não em casa ou no trabalho, mas um local*

que você pode vir e ter um senso de comunidade. Acho que o makerspace é uma versão do hibridismo, já que acumula não só livros, como também experiências. Essa é a missão da biblioteca: fornecer acesso a mais do que apenas livros.".

Os domínios sêmicos do enunciado são levantados a partir da análise de suas metáforas e paráfrases, a saber:

a) "*A palavra híbrido remete à biblioteca como um terceiro lugar, sabe. Não em casa ou no trabalho, mas um local que você pode vir e ter um* ***senso de comunidade****.*". – A hibridez presume a **interatividade entre os usuários**, caracterizando-se pela **partilha de informações** e pela **criação de conhecimento**.

b) "*Acho que o makerspace é uma versão do hibridismo, já que* ***acumula não só livros****, como também* ***experiências****.*". – Mais uma vez, ressalta-se a **interatividade entre os usuários** como um elemento de hibridez.

c) "*Essa é a missão da biblioteca:* ***fornecer acesso a mais do que apenas livros***.". – Conclui-se que uma biblioteca híbrida não apenas **oferece maiores possibilidades de acesso à informação**, como também a **troca de conhecimentos entre os indivíduos**, sendo o **fator humano** o ponto-chave para se trabalhar a hibridez.

Do enunciado, pode-se dizer que o entrevistado vê a biblioteca híbrida enquanto um ambiente de troca e criação de conhecimentos. Essa partilha ocorre por meio da promoção de maiores possibilidades de acesso à informação, mas, principalmente, pela interação social. Dessa maneira, o fator humano é a principal característica de hibridez em bibliotecas, sendo que os serviços desse equipamento de informação devem ser desenvolvidos doravante com o estudo da comunidade.

Quando indagado sobre se o bibliotecário compreendia a hibridez como sendo colocada totalmente em prática na Bp8 (questão 13), ele enunciou: "*Sempre há algo que podemos fazer diferente. Penso que somos uma organização que aprende. É isso que nos esforçamos para ser. Então, eu não sei, acho que algumas das nossas filiais são mais hibridizadas que outras, já que algumas delas são mais tradicionais. Tipo, é uma coleção, uma bibliotecária que trabalha lá, e é isso. Acho que, enquanto sistema, trabalhamos como encarcerados, com ferramentas, software e treinamento obrigatórios. Prisões e prisões. Penso que isso não é compatível com a hibridez, mas, se você olhar para cada ramo de atividade, é possível percebê-la.*".

Da análise das metáforas e paráfrases do enunciado, têm-se o seguinte:

a) *Sempre há algo que podemos fazer diferente. Penso que somos uma* ***organização que aprende****. É isso que nos esforçamos para ser.*". – A biblioteca híbrida trabalha

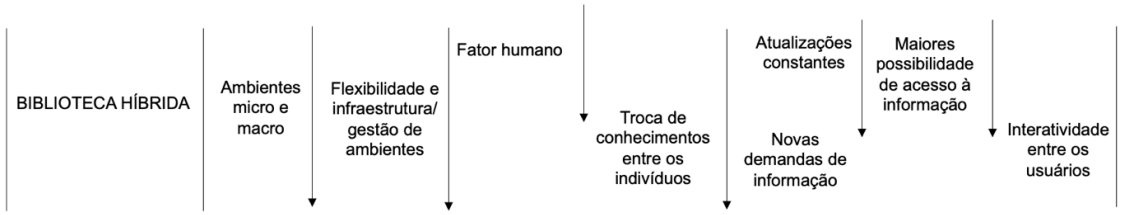
com **atualizações constantes de conhecimento** em prol de atender às **novas demandas informacionais dos usuários**. No caso, o usuário admite que a hibridez nunca estará sendo aplicada por completo, já que sempre há algo a melhorar.

b) "*Então, eu não sei, acho que **algumas das nossas filiais são mais hibridizadas que outras**, já que algumas delas são mais tradicionais. Tipo, é uma coleção, uma bibliotecária que trabalha lá, e é isso.*" – Reconhecimento dos **ambientes micro e macro** que permeiam a atuação da Bp8.

c) "*Acho que, enquanto **sistema, trabalhamos como encarcerados**, com ferramentas, software e treinamento obrigatórios. Prisões e prisões. Penso que isso não é compatível com a hibridez, mas, se você **olhar para cada ramo de atividade**, é possível percebê-la.*". – Mapeamento mental dos **ambientes macro e micro** da Bp8, buscando destacar em quais níveis de atuação da biblioteca a hibridez pode ser percebida. Para o entrevistado, o modo sistêmico de trabalho inibe as possibilidades de desenvolvimento da hibridez, pois impõe modos específicos de ação, indo ao contrário da característica de hibridez **flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes**.

A Figura 21 demonstra os domínios sêmicos do conceito de biblioteca híbrida na Bp8, ou seja: troca de conhecimento entre indivíduos (repetida três vezes); ambientes micro e macro (três vezes); interatividade entre os usuários (duas vezes); oferecimento de maiores possibilidades de acesso à informação (uma vez); atualizações constantes (uma vez); fator humano (uma vez); novas demandas informacionais (uma vez); flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes (uma vez).

Figura 21 – Domínios sêmicos do conceito de biblioteca híbrida na Bp8



Fonte: Elaborada pela autora.

A biblioteca híbrida é um local que tende a considerar os ambientes micro e macro que a permeiam no desenvolvimento da sua gestão, flexibilizando a

infraestrutura em prol do fator humano e da troca de conhecimentos entre os indivíduos. Para tanto, a instituição encontra-se em constante atualização, de acordo com as demandas informacionais da sociedade, propiciando maiores possibilidades de acesso à informação e interatividade entre os usuários.

Levando-se em conta as categorias de ADM estabelecidas na tese, ressaltam-se na Bp8:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado do bibliotecário chefe de uma das filiais do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Overland Park*. Em 2020, a cidade foi considerada a segunda mais populosa do Estado de Kansas e a 125ª mais populosa dos EUA (*UNITED STATES CENSUS BUREAU*, 2020). É um local de renome mundial no que se refere à arte contemporânea, com grandes centros artísticos imersivos. Enfatiza-se que Kansas é o Estado líder do país na indústria agropecuária, o maior produtor de trigo. A Bp8 tem suas raízes na biblioteca comunitária, o que inspira até hoje o seu modo de agir, focado no ser humano.
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: trata-se de uma biblioteca pública que desenvolve seus serviços para toda a comunidade de *Overland Park*, independentemente de raça, cor, religião, idade ou sexo. Portanto, o direito de fala da Bp8 é dado para os cidadãos de *Overland Park*.
3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, a biblioteca híbrida é um local que trabalha com ambientes micro e macro, desenvolvendo uma gestão flexível de modo a favorecer a troca de conhecimentos entre os indivíduos. Encontra-se em constante atualização para atender às demandas informacionais da sociedade, proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação e incentivar a interatividade entre os usuários.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: da ADM realizada nos dados coletados na pesquisa bibliográfica, destacam-se os seguintes elementos de hibridez: relação público/privado; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; treinamento de equipes; competência em informação; e interatividade entre os usuários.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento

presentes na esfera pública das sociedades: biblioteca pública, com impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

8.1.14 Elementos discursivos das bibliotecas híbridas

Nesta subseção, comparam-se as análises individuais de cada biblioteca híbrida. Buscam-se ressaltar as semelhanças e as diferenças entre as características de hibridez observadas na pesquisa de campo, as elencadas pelos bibliotecários entrevistados e as categorias de ADM, conforme Quadro 20.

Quadro 20 – Discursividades nas práticas de bibliotecas híbridas

Categorias de ADM **1 – Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações** **2 – A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso** **3 – Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos** **4 – O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar** **5 – Associações entre as bibliotecas híbridas, sua tipologia e os tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades**	
BP1	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Memphis*, MO. (2) Cidadãos de *Memphis*. (3) Análise das necessidades e dos desejos de informação dos usuários; convergência de tecnologias; inovação; promoção do acesso à informação ao maior número possível de usuários. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento aos interesses informacionais das comunidades; maiores possibilidades de acesso à informação. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos humano, social, cultural e sustentável.
Bu1	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Memphis*, MO. (2) Alunos da Universidade do Missouri; cidadãos de *Memphis*. (3) Estudo das necessidades informacionais dos usuários; a cada dia mais, a biblioteca tem que se informatizar, pois essa é uma demanda da sociedade. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes. (5) Biblioteca universitária; desenvolvimentos econômico, humano e social.
BP2	(1) Cidade de *St. Louis*, MO. (2) Não se aplica. (3) Não se aplica. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; *design*/arquitetura; interatividade entre os usuários; maiores possibilidades de acesso à informação; relação público/privado; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; bibliotecário como líder. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos econômico, humano, cultural, social e sustentável.
BP3	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *St. Louis*, MO. (2) Cidadãos da cidade de *St. Louis*, especialmente os moradores de bairros próximos ao seu estabelecimento. (3) Combinação de dois ou mais equipamentos de informação em um mesmo ambiente; convergência de tecnologias: acervos tanto presenciais quanto remotos; transição da gestão; flexibilização da estrutura da biblioteca. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; competência em informação; *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; interatividade entre os usuários. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável.
M1	(1) Universidade do Missouri; cidade de *Columbia*, MO. (2) Não se aplica. (3) Não se aplica. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento às comunidades; *design*/arquitetura; interatividade entre os usuários; maiores possibilidades de acesso à informação; competência em informação; equipe multidisciplinar; treinamento de equipes. (5) *Makerspace*; desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
BP4	(1) - Bibliotecário chefe; cidade de *Columbia*, MO. (2) Cidadãos de *Columbia*. (3) Convergência de tecnologias; a partir das necessidades informacionais dos usuários; - Objetivo de promover maiores possibilidades de acesso à informação. (4) Estudo de usuários/atendimento às comunidades; convergência de tecnologias; relação público/privado; maiores possibilidades de acesso à informação; interatividade entre os usuários. treinamento de equipes; *design*/arquitetura; bibliotecário como líder; competência em informação. (5) - Biblioteca pública; desenvolvimentos cultural, humano, econômico, social e sustentável.

Bu2	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Columbia*, MO. (2) Cidadãos de *Columbia*. (3) Centro de informação; mudanças na gestão do ambiente; flexibilização da infraestrutura; convergência de tecnologias e de recursos de informação; objetiva a inclusão social, a partir da promoção de maiores possibilidades de acesso à informação e da competência em informação. (4) Convergência de tecnologias; maiores possibilidades de acesso à informação; competência em informação; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; *design*/arquitetura; estudo de usuários/atendimento à comunidade; equipe multidisciplinar; interatividade entre os usuários; relação público/privado; treinamento de equipes. (5) Biblioteca universitária; desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
Be1	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Kansas City*, MO. (2) Indivíduos interessados em genealogia. (3) Complexidade; objetivo de promover maiores possibilidades de acesso à informação por meio da gestão flexível de ambientes e da convergência de tecnologias e serviços. (4) Convergência de tecnologias; maiores possibilidades de acesso à informação; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; *design*/arquitetura; equipe multidisciplinar; treinamento de equipes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; relação público/privado; interatividade entre os usuários. (5) Biblioteca especializada; desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
BP5	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Kansas City*, MO. (2) Cidadãos de *Kansas City*. (3) Ambiente complexo; convergência de tecnologias, produtos e serviços; objetivo: proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento à comunidade; treinamento de equipes; equipe multidisciplinar; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; competência em informação; *design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; relação público/privado; interatividade entre os usuários. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
BP6	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Kansas City*, MO. (2) Não se aplica. (3) Não se aplica. (4) *Design*/arquitetura; convergência de tecnologias; estudo de usuários/atendimento às comunidades; interatividade entre os usuários; equipe multidisciplinar; competência em informação. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos econômico, humano, cultural, social e sustentável.
BP7	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Kansas City*, MO. (2) Cidadãos de *Kansas City*; profissionais escritores e contadores de história do Missouri. (3) Organismos vivos; gestão flexível; novas demandas informacionais; alcance de novos usuários; atualização dos usuários assíduos; equipes multidisciplinares; convergência de tecnologias; competência em informação; objetivo: promover maiores possibilidades de acesso à informação. (4) Flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; relação público/privado; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; treinamento de equipes; competência em informação; equipe multidisciplinar; estudo de usuários/atendimento à comunidade; *design*/arquitetura; interatividade entre os usuários. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.
Bu3	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Kansas City*, MO. (2) Em primeira instância, os estudantes, professores e pesquisadores da Universidade do Missouri; em segundo lugar, os estudiosos de *Kansas City*. (3) Convergência de tecnologias; equilíbrio entre os produtos e os serviços que oferece; mesmos produtos e serviços em plataformas físicas e digitais; estudo de usuários; gestão flexível de ambientes; atualização constante para propiciar maiores possibilidades de acesso à informação. (4) *Design*/arquitetura; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; equipe multidisciplinar; relação público/privado; treinamento de equipes; competência em informação. (5) Biblioteca universitária; desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.
BP8	(1) Bibliotecário chefe; cidade de *Overland Park*, KS. (2) Cidadãos de *Overland Park*. (3) Ambientes micro e macro; desenvolvimento de uma gestão flexível; favorecimento da troca de conhecimentos entre os indivíduos; em constante atualização; objetivo: atender às demandas informacionais da sociedade, proporcionar maiores possibilidades de acesso à informação e incentivar a interatividade entre os usuários. (4) Relação público/privado; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; estudo de usuários/atendimento à comunidade; maiores possibilidades de acesso à informação; convergência de tecnologias; treinamento de equipes; competência em informação; interatividade entre os usuários. (5) Biblioteca pública; desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação ao espaço da biblioteca e da hibridez em sociedade (categoria espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações), todas as entrevistas foram realizadas com a Cúpula Estratégica das instituições visitadas, isto é, com os bibliotecários-chefes dessas bibliotecas. Essas entrevistas proporcionaram uma visão extensionista do dia a dia dessas organizações. A maior parte das cidades visitadas é de médio a grande porte, com altos índices de educação e cultura, o que determina a importância dada pelo governo às bibliotecas locais, sejam elas públicas, universitárias, *makerspaces* ou especializadas. Assim, os recursos financeiros e de informação dessas instituições são mais do que suficientes para se oferecer serviços e recursos de qualidade à população.

Embora o maior interesse em oferecer produtos e serviços advenha das bibliotecas públicas, que prezam por aspectos sociais e culturais, a relação discurso-interdiscurso (categoria a quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso) mostrou que as bibliotecas híbridas universitárias, especializadas e *makerspace* também visam à ampla abordagem da sociedade, para mais do público-alvo. De maneira geral, pode-se dizer que, em primeira instância, o foco de trabalho dessas instituições está nos usuários reais, isto é: os estudantes e os professores, na universidade; a vizinhança, na pública; e os profissionais de determinada área do conhecimento, na especializada e no *makerspace*; outrossim, elas buscam atingir usuários potenciais em níveis nacional e internacional. Para tanto, usam-se as tecnologias como meio de se diminuir distâncias geográficas.

As concepções de biblioteca híbrida dadas pelos entrevistados (categoria campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos) demonstram que os bibliotecários compreendem como sendo características do conceito de hibridez as premissas que seguem, dispostas da mais para a menos frequente, a saber:

- Convergência de tecnologias como ferramenta estratégica para encurtar distâncias e ampliar os meios pelos quais um indivíduo acessa a informação - abrange recursos de informação, plataformas e serviços (repetida 11 vezes);
- O principal objetivo da biblioteca híbrida é promover o acesso à informação ao maior número possível de pessoas (oito vezes);
- Para se trabalhar com a hibridez, é necessário realizar a análise das necessidades e dos desejos de informação dos usuários (quatro vezes);
- A biblioteca híbrida atua em uma gestão de transição, planejando serviços e

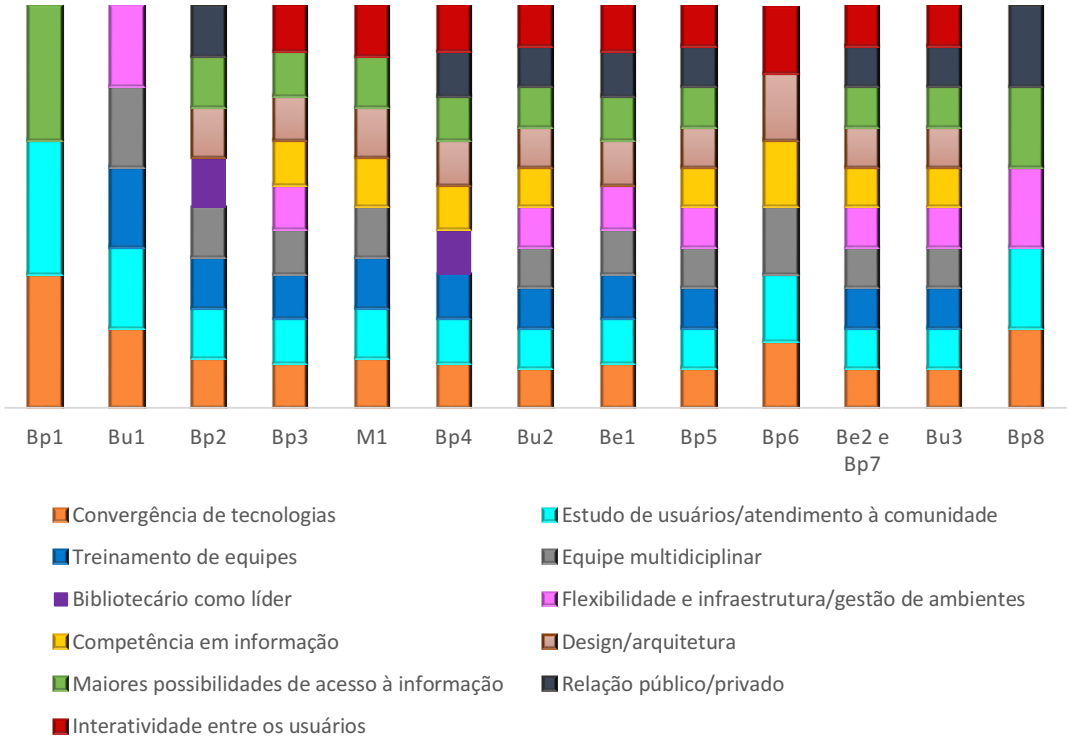
produtos em recursos tradicionais, eletrônicos e digitais (quatro vezes);

- A hibridez flexibiliza a estrutura da biblioteca, uma vez que tal organização precisa estar aberta às demandas de potenciais usuários, o que pode ser denominado como organismo vivo (seis vezes);
- Ao favorecer a troca de conhecimentos entre os indivíduos, a competência em informação e a interatividade entre eles, a hibridez objetiva incluir os usuários socialmente (cinco vezes);
- A hibridez compreende o ambiente complexo das organizações, isto é, seus ambientes micro e macro (três vezes);
- A hibridez pressupõe atualização e promoção a inovação, logo, necessita trabalhar com uma equipe multidisciplinar (três vezes);
- Bibliotecas híbridas podem se caracterizar como centros de informação, que combinam dois ou mais tipos de equipamentos de informação em um mesmo ambiente de atuação (duas vezes);
- O objetivo da hibridez é a inovação (uma vez).

Sobre os elementos constituintes do conceito de hibridez (categoria o que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar), em todas as análises foram ressaltadas a convergência de tecnologias e o estudo de usuários/atendimento às comunidades, portanto, essas características são unânimes no conceito de biblioteca híbrida.

Levando-se em consideração o Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas (Figura 11), desenvolvido na fase I e aplicado na pesquisa de campo, elaborou-se o Gráfico 1. O modelo delimitou os elementos de hibridez a serem considerados em bibliotecas híbridas, bem como o seu impacto na esfera pública.

Gráfico 1 – Aplicabilidade do Modelo Inovador de Hibridez em bibliotecas



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o Gráfico 1, o elemento “maiores possibilidades de acesso à informação” não foi destacado apenas em duas bibliotecas (Bu1 e Bp6); equipe multidisciplinar, na Bp1, Bp4 e Bp8; treinamento de equipes, na Bp1; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes, na Bp1, Bp2, M1, Bp4 e Bp6; *design*/arquitetura, na Bp1, Bu1 e Bp8; interatividade entre os usuários, na Bp1, Bu1 e Bp3; relação público/privado, na Bp1, Bu1, Bp3, M1 e Bp6; bibliotecário como líder, na Bp1, Bu1, Bp3, M1, Bu2, Be1, Bp5, Bp6, Bp7, Bu3 e Bp8; competência em informação, na Bp1, Bu1, Bp2 e Be1; e interatividade entre os usuários, na Bp1, Bu1, Bp2, M1, Bp4, Bu2, Be1 e Bp5; muito embora eles tenham sido percebidos na prática.

Desse modo, destacam-se as seguintes características de hibridez: convergência de tecnologias, maiores possibilidades de acesso à informação, equipe multidisciplinar e interatividade entre os usuários como os principais elementos das bibliotecas híbridas. As demais características podem ser classificadas com correspondentes aos aspectos principais.

No que diz respeito às tipologias de bibliotecas e seu impacto nos desenvolvimentos da esfera pública (categoria associação entre bibliotecas híbridas,

sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades), trabalhou-se com sete bibliotecas públicas, três universitárias e uma especializada, que destacaram todas as tipologias de desenvolvimento elencadas nesta tese, apenas o *makerspace* não elencou o desenvolvimento sustentável. Dessa maneira, verificou-se que uma biblioteca híbrida afeta os desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável dos ambientes onde se insere.

Tendo em vista esse cenário, pode-se dizer que, no contexto das bibliotecas estudadas, *a hibridez caracteriza ambientes organizacionais complexos, compostos de micro e macro ambientes que trabalham sob a perspectiva de um centro de informação, isto é, combinando, ou não, dois ou mais tipos de equipamentos de informação em um mesmo espaço. Nesse sentido, o termo hibridez pode ser entendido como um modelo de gestão que busca flexibilizar a estrutura da biblioteca, mas que, não necessariamente, está ligado a ela. A hibridez pode ser aplicada em qualquer ambiente, uma vez que seu principal objetivo é promover o acesso à informação ao maior número possível de pessoas. Por estar aberta às demandas de usuários potenciais, as instituições híbridas prezam pela inovação, esta trabalhada a partir do estudo das necessidades e dos desejos de informação dos usuários. Para tanto, a necessidade de se ter uma equipe multidisciplinar capaz de tornar os usuários competentes no uso da informação. Em sua complexidade, a hibridez pressupõe a convergência de tecnologias, ambientes, serviços e plataformas, ou seja, de recursos tradicionais, eletrônicos e digitais, em prol de encurtar distâncias, favorecer a troca de conhecimentos, a interatividade entre os indivíduos e a inclusão social.*

8.2 Análise das entrevistas com os pesquisadores

Esta subseção destina-se à análise das entrevistas aplicadas aos pesquisadores. Utilizou-se a Figura 11 para correlacionar o conceito de hibridez e o desenvolvimento na esfera pública.

8.2.1 P1

O P1 possui título de Doutor e é docente no campus de *Columbia*, Universidade do Missouri. A entrevista com o pesquisador encontra-se no Apêndice U.

Referente à questão um − entendimento do entrevistado sobre o termo hibridez

e, consequentemente, de hibridez em bibliotecas −, obteve-se a seguinte resposta: "*Eu entendo que o termo hibridez remete à combinação de duas coisas em uma só. Hibridez em bibliotecas pode significar duas atividades de biblioteca combinadas: administrativa e espacial. Mas há outras instâncias híbridas nas quais as bibliotecas podem ser parte. Por exemplo, você pode ter uma biblioteca híbrida/centro comunitário ou uma biblioteca híbrida/museu. Eu acho que nem sempre é preciso ter o nome "biblioteca" antes do híbrido, pois... trata-se da combinação de dois ambientes diferentes. Portanto, nem sempre é necessário privilegiar a palavra biblioteca, pois ela poderia ser um centro comunitário também. Você poderia ter dois tipos de bibliotecas combinados – então, uma biblioteca escolar e pública híbrida, que podem possuir diferentes orçamentos e processos administrativos, coleções, etc. Existem diversos artigos que falam sobre a combinação de tipos de bibliotecas, então não vou me estender nesse assunto. Talvez "combinação-tipo" seja a melhor expressão para designar a hibridez em ambos os casos*".

Neste caso, o domínio linguístico é o conceito de biblioteca híbrida. Parafraseando e analisando as metáforas, a fim de se encontrar os seus domínios de linguagem, têm-se o seguinte:

a) "*Eu entendo que o termo hibridez remete à* ***combinação de duas coisas em uma só***". – Compreende-se que a ideia de hibridez é a **combinação entre diferentes elementos para se formar um só**. A combinação entre fatores pode se referir à tecnologia (desenvolvimento econômico), à interatividade entre usuários (desenvolvimento cultural), à relação público/privado (desenvolvimentos econômico e social), à flexibilidade e infraestrutura na gestão de ambientes (desenvolvimentos econômico e social), às equipes multidisciplinares (desenvolvimento humano) e ao treinamento de equipes (desenvolvimento humano). Portanto, há um sentido de **convergência** nessa frase.

b) "*Hibridez em bibliotecas pode significar* ***duas atividades*** *de biblioteca* ***combinadas****:* ***administrativa e espacial***". – Aqui, o pesquisador começa a afunilar o seu ideal de convergência para as atividades da biblioteca, ou seja, para os **serviços e produtos oferecidos** por ela. Ainda, o P1 especifica esses serviços e produtos para as funções administrativa e espacial, enfoca na **complexidade do ambiente** da biblioteca híbrida, no que tange à **gestão** e **infraestrutura**.

c) "*Mas* ***há outras instâncias híbridas*** *nas quais as bibliotecas podem ser parte*". – Entende-se que a hibridez pode abarcar mais **funções/características**, **além do**

oferecimento de serviços e produtos. Para mais, o pesquisador compreende que o local biblioteca híbrida é **parte de um ambiente maior de interação**. Isso vai ao encontro da Teoria da Complexidade.

d) "*Por exemplo, você pode ter uma **biblioteca híbrida/centro comunitário** ou uma **biblioteca híbrida/museu***". – Perspectiva de hibridez em que a convergência é compreendida **pela combinação de dois ou mais tipos de equipamento de informação** (biblioteca, arquivo, museu, etc.). Tudo em prol de **maiores possibilidades de acesso à informação**.

e) "*Eu acho que **nem sempre é preciso ter o nome "biblioteca" antes do híbrido**, pois... trata-se da **combinação de dois ambientes diferentes***". – Mais uma vez, é enfatizada a **complexidade** e a **convergência entre ambientes diferentes**.

f) "*Portanto, **nem sempre é necessário privilegiar a palavra biblioteca**, pois ela poderia ser um **centro comunitário** também*". – O termo hibridez nem sempre está relacionado a uma biblioteca, mas pode ser **aplicado a todo e qualquer tipo de equipamento informacional**. O pesquisador entende que a hibridez pressupõe uma diversidade de atividades no dia a dia da instituição; para ele, a nomenclatura biblioteca híbrida seria mais certeira se se pautasse no nome **centro comunitário**.

g) "*Você poderia ter **dois tipos de bibliotecas combinados** – então, uma biblioteca escolar e pública híbrida, que podem possuir **diferentes orçamentos e processos administrativos, coleções, etc.***". – Ênfase na **combinação entre tipos de bibliotecas** para a formação do conceito de biblioteca híbrida em adição à **promoção de maiores possibilidades de acesso à informação**.

h) "*Existem diversos artigos que falam sobre a **combinação de tipos de bibliotecas**, então, não vou me estender nesse assunto*". – Mais uma vez, o destaque na **combinação entre tipos de bibliotecas** para a **promoção de maiores possibilidades de acesso à informação.**

i) "*Talvez **"combinação-tipo"** seja a melhor expressão para designar a hibridez em ambos os casos*". – Defende-se que a hibridez em bibliotecas pode ser designada como uma **convergência de ambientes** entre diferentes tipos de equipamento de informação ou de bibliotecas, em um mesmo local.

Da análise, é possível compreender que, para o entrevistado, *uma biblioteca híbrida é um centro comunitário, um local que combina diferentes características, de variados ambientes, para formar um único elemento, o que impacta os produtos e serviços oferecidos e, consequentemente, a infraestrutura e a gestão a ser realizada.*

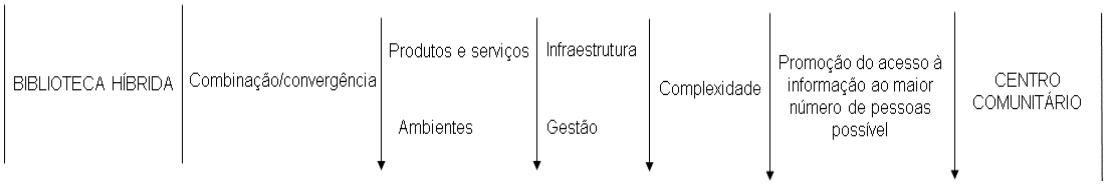
A hibridez, para o P1, é aplicável a todo e qualquer tipo de equipamento informacional em prol de promover maior acesso à informação. Sua principal característica é a combinação administrativa (gestão) e espacial (ambientes).

Esse conceito pode ser visualizado no campo da Teoria da Complexidade. Quando se fala em gestão, para o P1, compreende-se o gerenciamento de ambientes, espaços, processos e infraestrutura da biblioteca. O pesquisador não entende a hibridez como sinônimo de tecnologia, mas sim como a convergência de tipos de equipamentos de informação. A tecnologia, nesse sentido, é uma parte integrante dos processos administrativos e do desenvolvimento de atividades, não o objetivo principal das bibliotecas híbridas.

No que diz respeito à questão dois − a essência do conceito de biblioteca híbrida − o P1 afirmou: "*Eu acredito que* ***funções administrativas e espaços físicos combinados***". Nesse enunciado, o pesquisador reforça o ideal de que a hibridez remete à **convergência de diferentes processos administrativos e de ambientes em um mesmo local**.

Dos enunciados do P1, elencaram-se os seguintes domínios linguísticos: combinação/convergência de serviços e produtos (destacado três vezes); complexidade (três vezes); infraestrutura e gestão (duas vezes); convergência de ambientes (sete vezes); promoção de maior acesso à informação (quatro vezes); e centros comunitários (duas vezes). Portanto, percebe-se o enfoque que o P1 dá aos desenvolvimentos econômico, social, cultural, humano e sustentável. A Figura 22 representa os domínios sêmicos dos enunciados do P1 perante o hiperdomínio linguístico "conceito de biblioteca híbrida".

Figura 22 – Hibridez em bibliotecas para o P1



Fonte: Elaborada pela autora.

Para o P1, a hibridez em bibliotecas é caracterizada pela complexidade de um centro comunitário por meio da convergência de produtos, serviços e estruturas. A combinação da infraestrutura e da gestão visam à promoção do acesso à informação

ao maior número de pessoas possível.

O Quadro 21 sistematiza os elementos de hibridez elencados pelo P1 ao longo das respostas dadas a todas as questões da entrevista. A descrição completa encontra-se no Apêndice U.

Quadro 21 – Hibridez para o P1

Objetivo da pergunta	Elementos de hibridez
Compreender o termo hibridez/hibridez em bibliotecas	- Biblioteca híbrida como centro comunitário; - Complexidade; - Combinação de características de diferentes equipamentos de informação para formar uma única instituição; - Paralelo gestão (processos e recursos da biblioteca) *versus* ambiente (infraestrutura); - Promoção do acesso à informação.
Entender o ideal de biblioteca híbrida	- Convergência de processos administrativos e de ambientes em um mesmo local.
Destacar os serviços essencialmente necessários	- Treinamento de equipes generalistas; - Necessidade de equipes multidisciplinares; - Flexibilidade e infraestrutura na gestão de ambientes.
Elencar as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis	- Estudo de usuários; - Atendimento às demandas das comunidades; - Convergência de tecnologias; - Maiores possibilidades de acesso à informação; - Convergência de processos administrativos e de ambientes em um mesmo local.
Visualizar a Agenda 2030 para o alcance da hibridez em bibliotecas	- Relação público/privado; - Convergência de tecnologias; - Oferecimento de maiores possibilidades de acesso à informação; - Flexibilização na estrutura e na gestão de ambientes; - Estabelecimento de parcerias; - Relação público/privado.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tendo em vista esse cenário, as categorias de ADM estabelecidas nesta tese, de acordo com as percepções do P1, podem ser assim sistematizadas:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado elaborado por um docente atuante, há mais de 12 anos, na área da Ciência da Informação e na Universidade do Missouri, campus de *Columbia*. Anteriormente à Universidade do Missouri, o P1 já ministrou aulas, por dois anos, na Universidade do Sul do Mississipi, também no campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: o pesquisador, além da hibridez em bibliotecas, estuda temáticas como equidade social, daí a designação de biblioteca híbrida como um centro comunitário. Por já ter trabalhado em um consórcio entre bibliotecas, o P1 enxerga, com mais naturalidade, a inserção

das tecnologias no dia a dia das bibliotecas, destacando que esse não é mais o seu principal elemento de hibridez, mas uma característica comum a todos os tipos de bibliotecas.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, o conceito de hibridez em bibliotecas remete às comunidades e ao estabelecimento de parcerias entre instituições, no paralelo público/privado. Dessa maneira, a biblioteca híbrida deve combinar características de diferentes equipamentos de informação em um mesmo local, prezando pelo estabelecimento de processos administrativos focados nas mais variadas infraestruturas desses ambientes. Trata-se da convergência entre instituições para a promoção da informação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar. Em relação à ADM realizada a partir dos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do entrevistado sobre o conceito de hibridez em bibliotecas destaca: o estudo de usuários; o atendimento aos interesses informacionais das comunidades; o treinamento de equipes generalistas; a convergência de tecnologias; a necessidade de equipes multidisciplinares; a interatividade entre os usuários; a flexibilidade na gestão de ambientes; a relação público/privado; e a promoção de maiores possibilidades de acesso à informação.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: o foco das pesquisas do P1 são as bibliotecas públicas, mas ele entende que o conceito de hibridez pode ser aplicável a todo e qualquer tipo de equipamento de informação, desde que seja em prol do atendimento às necessidades informacionais dos usuários. É o ideal de centro comunitário, mencionado pelo entrevistado, influenciando nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.

8.2.2 P2

O P2 é doutor e mestre em Biblioteconomia, além de docente da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*. A entrevista com o pesquisador encontra-se no Apêndice V.

Quando questionado sobre a primeira questão, ou o que entendia ser o termo hibridez, assim como hibridez para bibliotecas, o P2 respondeu: "*Compreendo a*

hibridez como a convergência de duas ou mais coisas. Para bibliotecas, penso que um exemplo seriam as bibliotecas que são tanto públicas como escolares. É necessário haver mais de um tipo de biblioteca combinados".

Nesse caso, o domínio linguístico é o conceito de biblioteca híbrida. Ao parafrasear e analisar as metáforas, têm-se os seus domínios de linguagem:

a) "*Compreendo a hibridez como a convergência de duas ou mais coisas"*. – A hibridez se **caracteriza** por **combinar elementos de diferentes esferas**. Esses elementos descrevem características específicas das esferas que representam, sendo combinados com os de outra esfera. Percebe-se, aqui, a **ênfase para a combinação**, e não exclusão **de elementos** para se formar um novo.

b) "*Para bibliotecas, penso que um exemplo seriam as bibliotecas que são tanto públicas como escolares*". – A hibridez pode **aglomerar diferentes tipologias de bibliotecas em uma só**. Aqui, o foco não está nas ferramentas que as bibliotecas possuem, mas sim nos **serviços e produtos** que serão oferecidos para as suas comunidades, o que varia com o seu tipo e missão. Essas bibliotecas podem ser divididas em setores ou atuarem no mesmo local, mas contemplam um ambiente de atuação com funcionários e materiais especializados para cada localidade.

c) "*É necessário haver mais de um tipo de biblioteca combinados*". – Reforço da ideia de que a hibridez **combina tipos de bibliotecas em um mesmo ambiente de atuação**. Afunila o conceito de biblioteca híbrida para a perspectiva de convergência, combinação, mistura de elementos de dois ou mais tipos de bibliotecas trabalhados em conjunto, cada um com o seu interesse próprio, em um mesmo ambiente, instituição.

Analisando-se essa primeira resposta, destaca-se que, para o pesquisador, *uma biblioteca híbrida é uma instituição que aglomera, em um mesmo ambiente de atuação, características de duas ou mais tipologias de bibliotecas, atuando em conjunto para atender às demandas dos usuários de cada comunidade. Para tanto, mantêm-se os elementos característicos de cada biblioteca trabalhada*.

Portanto, há a necessidade de se estabelecer uma gestão da informação e do conhecimento flexível, de modo que os elementos de uma tipologia sejam trabalhados em conjunto com a outra. Tratam-se de ambientes complexos a serem estudados e convergidos. Logo, o conceito se encaixa na Teoria da Complexidade.

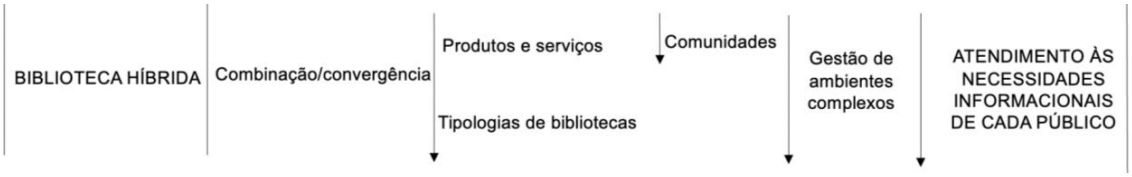
No que concerne à segunda questão − a essência do conceito de biblioteca híbrida −, o P2 relatou: "*Eu penso que a* ***combinação de diferentes tipos de***

bibliotecas". Sendo assim, ele evidencia o ideal da **convergência de ambientes e tipologias** no ambiente de atuação da biblioteca híbrida.

Tendo em vista as respostas às questões um e dois, podem-se elencar os seguintes domínios de linguagem: combinação de elementos de diferentes tipologias de bibliotecas (mencionado cinco vezes); serviços e produtos, de acordo com cada comunidade (uma vez); e convergência de ambientes de atuação (uma vez). Desse modo, o conceito do P2 está identificado nos desenvolvimentos social, humano, econômico e cultural.

Concernente aos domínios sêmicos dos enunciados do P2 perante o hiperdomínio linguístico "conceito de biblioteca híbrida", tem-se a Figura 23.

Figura 23 – Biblioteca híbrida para o P2



Fonte: Elaborada pela autora.

Para o P2, uma biblioteca híbrida converge tipologias de bibliotecas (mantendo as características de cada uma delas), bem como produtos e serviços. Nesse ponto de vista, a hibridez precede uma gestão de ambientes complexos para atender às demandas informacionais dos integrantes das comunidades de cada tipo de biblioteca com que trabalha.

O Quadro 22 sistematiza as características de hibridez elencadas pelo P2 ao longo das respostas dadas a todas as questões da entrevista. As respostas integrais encontram-se no Apêndice V.

Quadro 22 – Biblioteca híbrida segundo o P2

Objetivo da pergunta	Elementos de hibridez
Compreender o termo hibridez/hibridez em bibliotecas	- Biblioteca híbrida como instituição que aglomera, em um mesmo ambiente de atuação, características de duas ou mais tipologias de bibliotecas; - Complexidade; - Atendimento às demandas dos usuários de cada comunidade; - Manutenção dos elementos característicos de cada tipo de biblioteca trabalhada.
Entender o ideal de biblioteca híbrida	- Combinação de diferentes tipos de bibliotecas no ambiente da biblioteca híbrida.

Destacar os serviços essencialmente necessários	- Coleções físicas e eletrônicas; - Serviços que promovem a diversidade de engajamento dos usuários.
Elencar as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis	- Promoção de serviços, de acordo com as necessidades informacionais dos usuários; - Encaminhamento de serviços que abordam a diversidade cultural para todas as classes sociais; - Necessidade de as bibliotecas repensarem seu impacto no meio ambiente; - Bibliotecas encorajando seus usuários a refletirem sobre suas ações no meio ambiente.
Visualizar a Agenda 2030 para o alcance da hibridez em bibliotecas	- Promoção de ações de conscientização.

Fonte: Elaborado pela autora.

Nesse cenário, a sistematização das categorias de ADM estabelecidas nesta tese, de acordo com as percepções do P2, pode ser assim descrita:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: o enunciado foi elaborado por um docente da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*, que atua há 21 anos na área da Ciência da Informação e ensino das TIC. A carreira do pesquisador é marcada por intercâmbios de pesquisa para outras localidades além EUA, como Índia e Honduras, em prol de compreender as pessoas que são marginalizadas no campo da informação. É membro da *American Indian Library Association*.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: o pesquisador trabalha a hibridez especialmente em bibliotecas públicas, buscando compreender como a biblioteca pública híbrida poderia abranger informacionalmente as populações menos favorecidas, principalmente a latino/hispânica. Por essa razão, embora atuando em um departamento que tem no nome *Learning Tecnologies* (Ensino das tecnologias), o P2 compreende a hibridez para além das ferramentas e instrumentos auxiliares do dia a dia dessas instituições, destacando o conceito sob uma perspectiva sociocultural.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o entrevistado, hibridez em bibliotecas significa juntar dois ou mais de seus tipos, de modo que, em um mesmo ambiente de atuação, se possam abranger as necessidades informacionais dos usuários de ambas as tipologias. Logo, é preciso desenvolver uma gestão complexa dessas instituições em prol de oferecer serviços e produtos adequados às demandas. Estes podem ser trabalhados em conjunto, ou no espaço, de cada tipo de biblioteca, mas elas sempre englobarão um mesmo ambiente de atuação.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: em relação à ADM realizada a partir dos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do P2 sobre o conceito de hibridez em bibliotecas destaca o estudo de usuários e o atendimento aos interesses informacionais das comunidades, a interatividade entre os usuários, a promoção da competência em informação, a flexibilidade e gestão de ambientes, bem como maiores possibilidades de acesso à informação.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: o foco das pesquisas do P2 são as bibliotecas públicas. Sob um ideal sociocultural, entende que as bibliotecas híbridas impactam nos desenvolvimentos social, humano, econômico e cultural.

8.2.3 P3

O P3 é doutor em Educação, mestre em Ciência da Informação, docente associado e, atualmente, coordenador de curso da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*. A entrevista completa realizada com o pesquisador encontra-se no Apêndice W.

Em relação ao entendimento do P3 sobre o termo hibridez e, consequentemente, de hibridez em bibliotecas (questão um), o P3 proferiu o seguinte enunciado: "*Certo, então, eu… eu definitivamente entendo. Eu sinto que as bibliotecas meio que adotaram esse conceito. Antes, muitas outras instituições, como a faculdade em que atuei anteriormente, já trabalhavam, desde 1999, com aulas online, que eram, até 2006, feitas por meio do sistema Telus. O tempo todo que estive lá sempre tivemos que trabalhar de modo híbrido, porque a instituição não queria que os alunos do remoto sentissem que não estavam tendo o mesmo tratamento dos discentes presenciais. E, sim, você sabe, eu sinto que esse modelo foi adotado pelas bibliotecas de uma forma que outras instituições simplesmente não adotaram, porque reconhecemos que nem todos podem vir fisicamente à biblioteca, mas queremos que as pessoas tenham acesso à informação. Eu fiz um podcast para um Sistema de Bibliotecas Públicas durante a COVID e fiquei muito orgulhoso pelo fato de as bibliotecas se adaptarem tão rapidamente para atenderem seus usuários, aonde quer que eles estejam, pois querem garantir o acesso aos seus recursos informacionais. Até mudamos nossos modelos de serviços, buscando garantir pontos de acesso,*

conectividade com a Internet, laptops, refeições... quero dizer, a todos os tipos de coisas. Estou muito orgulhoso da nossa profissão.".

O domínio linguístico trabalhado é o conceito de biblioteca híbrida. Analisando-se as metáforas do enunciado, bem como parafraseando-as, é possível encontrar os seus domínios de linguagem, a saber:

a) "*Certo, então, eu… eu* ***definitivamente entendo****.*" – Afirma que o pesquisador compreende que **a hibridez existe em bibliotecas**.

b) "*Eu sinto que as* ***bibliotecas*** *meio que* ***adotaram esse conceito****.*" – O P3 entende que a biblioteca híbrida é uma **realidade nos dias de hoje**.

c) "*Antes,* ***muitas outras instituições****, como a* ***faculdade*** *em que atuei anteriormente,* ***já trabalhavam****, desde 1999, com* ***aulas online****, que eram, até 2006, feitas por meio do sistema Telus.*" – Contextualização do que o pesquisador vê como sendo parte dos elementos de hibridez, dada a realidade de atuação. Devido à carreira profissional, o P3 compreende que a hibridez já havia se **iniciado no âmbito da educação**, em **aulas universitárias remotas**, antes de adentrarem à biblioteca. Esse pensamento vai ao encontro do que prescreve a literatura da área.

d) "*O tempo todo que estive lá sempre tivemos que trabalhar de modo híbrido, porque a instituição* ***não queria que os alunos do remoto sentissem que não estavam tendo o mesmo tratamento dos discentes presenciais****.*" – Relação da hibridez com duas características: o **ser humano** como forma de **inclusão informacional** e as **tecnologias** para a **disseminação dessa informação**.

e) "*E, sim, você sabe, eu sinto que* ***esse modelo foi adotado pelas bibliotecas*** *de uma forma que outras instituições simplesmente não adotaram, porque reconhecemos que nem todos podem vir fisicamente à biblioteca, mas* ***queremos que as pessoas tenham acesso à informação****.*" – Entende-se que, após a hibridez ser trabalhada em universidades, as bibliotecas, ao registrarem os benefícios trazidos por ela, passaram a adotá-la em prol de **promover o acesso à informação ao maior número de pessoas possível**. Aqui, um importante elemento de biblioteca híbrida é destacado: a **busca por usuários potenciais**, e não somente pelo desenvolvimento de produtos e serviços aos usuários reais.

f) "*Eu fiz um podcast para um Sistema de Bibliotecas Públicas durante a COVID e fiquei muito orgulhoso pelo fato de as* ***bibliotecas se adaptarem tão rapidamente para atenderem seus usuários****,* ***aonde quer que eles estejam****, pois querem garantir o* ***acesso aos seus recursos informacionais****.*" – Destaque para as **iniciativas**

híbridas das bibliotecas durante a pandemia, que buscaram **meios de suprir as dificuldades trazidas pelo distanciamento social** por meio do **uso das tecnologias digitais** e de **profissionais capacitados** para essas novas atividades, no caso, uma professora universitária participando de um *podcast*.

g) "*Até **mudamos nossos modelos de serviços**, buscando garantir **pontos de acesso**, **conectividade** com a Internet, **laptops**, **refeições**... quero dizer, a todos os tipos de coisas. Estou muito orgulhoso da nossa profissão.*" – Aqui, o P3 ressalta a **mudança de paradigma** pela qual as bibliotecas passaram até se tornarem híbridas. No caso, a **pandemia impôs** que, de uma forma ou de outra, essas instituições atuassem de maneira híbrida, uma vez que a biblioteca como **organização social** não podia ficar parada enquanto os seus **usuários** necessitavam ter **acesso à informação** e a **conectividade com órgãos da sociedade**, públicos e privados, o que pode ocorrer por meio dos **recursos de informação**.

Para o P3, *a hibridez em bibliotecas existe e é uma realidade nos dias de hoje, ou seja, por mais que uma instituição relute a esse ideal, de uma forma ou de outra ela vai acabar se tornando híbrida, já que a biblioteca é uma organização social. Esse foi o caso da pandemia da COVID-19. A biblioteca híbrida, para o entrevistado, é uma mudança de paradigma, iniciada no âmbito das universidades, em prol de disseminar a informação e promover o seu acesso ao maior número de pessoas possível. Dessa maneira, ela visa ao ser humano, utilizando as tecnologias em seu favor, além de profissionais capacitados, na busca de trabalhar não somente com os usuários reais, mas também com os potenciais. O objetivo é incluí-los informacionalmente, por meio do acesso à informação, a recursos informacionais e da conectividade com órgãos da sociedade, públicos e privados*. Ou seja, o entrevistado insere a biblioteca híbrida na Teoria da Complexidade, inter-relacionando ambiente, tecnologia e pessoas, a fim de atingir sua meta: ser uma organização social.

Sobre a essência do conceito de biblioteca híbrida (questão dois), o P3 enunciou: "*Qual é a essência? Bem... eu... tudo se resume ao acesso para mim. Então, se nós formos... se realmente vamos ser o centro do acesso, então, temos que garantir que ele seja equitativo, porque sempre haverá o desafio de atingir diferentes tipos de pessoas em um mesmo espaço. Mas, se pudermos ter esses materiais acessíveis em vários formatos, saberemos que estamos sendo justos e poderemos transferir essas informações para uma população mais ampla, para pessoas que realmente precisam. Então, para mim, tudo se resume ao ponto de acesso. Algumas*

pessoas podem preferir sentar aqui e conversar, mas outras não. Eu tenho um filho que é muito ansioso e tem alguns problemas neuro divergentes. Ele consome informações da tela e prefere esse método a falar… precisa de um formato diferente, certo? Porque nem todo mundo pode aprender, alcançar ou fazer as coisas indo fisicamente à biblioteca, conferindo livro por livro... E nós temos que nos adaptar. Eu sinto que esse vai ser o caso daqui para a frente. Fortemente, compreendo que sempre teremos um espaço físico, pois acho que as bibliotecas, como um lugar, também são importantes, mas, você sabe, tudo está mudando e, cada vez mais, os pontos de acesso serão online."

Analisando-se os domínios linguísticos desse enunciado, têm-se o seguinte:

a) "*Qual é a essência? Bem... eu... tudo se resume ao **acesso para mim**.*" – O entrevistado reforça a ideia de que o **papel da hibridez é promover o acesso à informação**.

b) "*Então, se nós formos... se realmente vamos ser o **centro do acesso**, então, temos que garantir que ele seja **equitativo**, porque sempre haverá o desafio de atingir diferentes tipos de pessoas em um mesmo espaço.*" – Compreende-se que a biblioteca híbrida é um **centro de acesso à informação**, englobando, para além dos recursos informacionais da instituição, demais informações em sociedade, como é o caso do direcionamento de usuários a locais que forneçam comida gratuitamente. Tudo vai depender do objetivo da biblioteca. Esse ideal corrobora o pensamento do P1. Desse modo, é preciso trabalhar com todos os tipos de pessoas, independentemente de raça, credo, sexo, etc. – é a chamada **equidade informacional**.

c) "*Mas, se pudermos ter esses **materiais acessíveis em vários formatos**, saberemos que estamos sendo **justos** e poderemos **transferir essas informações para uma população mais ampla**, para pessoas que realmente precisam.*" – Para o P3, a inserção das **TIC** nas ações da biblioteca proporciona o **acesso à informação a um número maior de usuários** do que as bibliotecas convencionais, portanto, elas são uma **característica elementar** do conceito de biblioteca híbrida.

d) "*Então, para mim, tudo se resume ao **ponto de acesso**.*" – Mais uma vez, a biblioteca híbrida como **centro de informação** tem que disponibilizar diferentes **pontos de acesso** à informação aos **usuários reais e potenciais**, isto é, fornecer produtos e serviços adequados às suas necessidades.

e) "*Algumas pessoas podem **preferir sentar aqui e conversar**, mas outras **não**.*" –

Remete ao conceito de **equidade**, no qual é necessário compreender que **cada pessoa tem suas características individuais,** portanto, é preciso levá-las em conta na atuação da biblioteca.

f) "*Eu tenho um filho que é muito ansioso e tem alguns problemas neuro divergentes. Ele consome informações da tela e prefere esse método a falar… **precisa de um formato diferente**, certo?*" – Novamente, a **equidade**. Para tanto, o uso de **diferentes tipos de recursos de informação** para abrangê-la.

g) "*Porque nem todo mundo pode aprender, alcançar ou fazer as coisas indo fisicamente à biblioteca, conferindo livro por livro... E nós temos que nos **adaptar**.*" – O pesquisador continua defendendo os conceitos de **equidade** e **acesso informacional para todos**, por meio das **TIC**.

h) "*Eu sinto que esse vai ser o caso daqui para a frente.*" – Trazendo à tona as **mudanças de paradigma** pelas quais a biblioteca passou até se tornar híbrida, o P3 compreende que a biblioteca híbrida é uma instituição que se **adapta** às **necessidades informacionais** e de **inclusão** da **sociedade**.

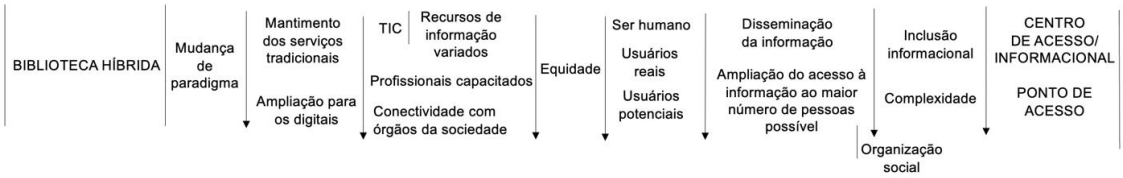
i) "*Fortemente, compreendo que **sempre teremos um espaço físico**, pois acho que as bibliotecas, como um lugar, também são importantes, mas, você sabe, **tudo está mudando** e, cada vez mais, os **pontos de acesso serão online**.*" – Entende-se que uma das características das bibliotecas híbridas é **manter os serviços tradicionais**, **complementando-os com o digital**.

Complementando o conceito de biblioteca híbrida do P3 descrito anteriormente: "*A biblioteca é um centro de acesso à informação, um ponto de acesso, cujo papel é promover o acesso equitativo à informação. Levando em conta que cada pessoa tem suas características individuais, a biblioteca híbrida se adapta às necessidades informacionais e à inclusão da sociedade, mantendo os seus serviços tradicionais e complementando-os com o digital.*".

Dos enunciados do P3 e conforme mostra a Figura 24, elencaram-se os seguintes domínios linguísticos do hiperdomínio biblioteca híbrida: ampliação do acesso à informação (mencionado cinco vezes); usuários reais e potenciais (três vezes); TIC (três vezes); equidade (três vezes); centro de acesso/informacional (duas vezes); diferentes tipos de recursos de informação (duas vezes); inclusão informacional (duas vezes); mudança de paradigma (duas vezes); ponto de acesso (uma vez); ser humano (uma vez); disseminação da informação (uma vez); profissionais capacitados (uma vez); organização social (uma vez); conectividade

com órgãos da sociedade (uma vez); mantimento dos serviços tradicionais e ampliação para os digitais (uma vez). Desse modo, pode-se dizer que o P3 enfatiza os desenvolvimentos econômico, social e humano.

Figura 24 – Hibridez no contexto das bibliotecas para o P3



Fonte: Elaborada pela autora.

Assim como mostra a Figura 24, segundo o P3, a hibridez em bibliotecas parte de uma mudança de paradigmas em que se mantêm os serviços tradicionais das bibliotecas convencionais, agregando-se o digital. Para tanto, como meio de variar os recursos de informação que a biblioteca disponibiliza, o uso das TIC demanda profissionais capacitados e a conectividade dos usuários dessas instituições com os órgãos públicos e privados da sociedade. Trabalhando-se com usuários reais e potenciais, ressalta-se a equidade, enfatizada na disseminação e ampliação do acesso à informação ao maior número de pessoas possível. A biblioteca híbrida é uma organização social que preza pela inclusão informacional e atua de modo complexo, podendo ser caracterizada como um centro de acesso/informacional, bem como um ponto de acesso.

O Quadro 23 sistematiza as características de hibridez elencadas pelo P3 nas respostas dadas a todas as questões da entrevista. As respostas completas encontram-se no Apêndice W.

Quadro 23 – Entendimento do P3 sobre o conceito de biblioteca híbrida

Objetivo da pergunta	Elementos de hibridez
Compreender o termo hibridez/hibridez em bibliotecas	- Mudança de paradigma, iniciada no âmbito das universidades; - Disseminação da informação; - Promoção do acesso à informação ao maior número de pessoas possível; - Visa o ser humano; - Utiliza tecnologias em seu favor; - Necessita de profissionais capacitados a lidarem com tecnologias analógicas e digitais; - Busca trabalhar não somente com os usuários reais,

	mas também com os potenciais; - Diversificação do acesso a recursos informacionais; - Promover a equidade informacional; - Incutir a inclusão informacional; - Prover a conectividade com órgãos da sociedade; - Manter, em um mesmo ambiente, serviços tradicionais e digitais.
Entender o ideal de biblioteca híbrida	- Ser um centro de acesso/informacional / ponto de acesso.
Destacar os serviços essencialmente necessários	- Treinamento profissional *online*; - Disponibilização de materiais infantis *online*; - Contações de histórias *online*; - Disseminação de coleções no formato digital.
Elencar as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis	- Promoção do acesso é mais importante do que se discutir a necessidade de se visitar o espaço físico; - Variações de preço e instabilidade de softwares podem prejudicar a sua aquisição pela biblioteca.
Visualizar a Agenda 2030 para o alcance da hibridez em bibliotecas	- O documento auxilia na elaboração de planos de aula e no convívio social; - Desenvolvimento de aulas baseadas na inclusão social, independentemente de cor, raça, sexo ou religião.

Fonte: Elaborado pela autora.

Tendo em vista a análise anterior, a sistematização das categorias de ADM estabelecidas nesta tese pode ser assim descrita, de acordo com as percepções do P3:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado pronunciado por um docente e coordenador de curso da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*, que atua como professor há 15 anos, tanto em universidades públicas como privadas. Anteriormente, trabalhou por 15 anos como bibliotecário de uma universidade, sendo também diretor dessa localidade. É consultor de bibliotecas há oito anos, além de fazer parte do Consórcio MOBIUS.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: o pesquisador trabalha a biblioteca híbrida sob a perspectiva de inserção das tecnologias eletrônicas e digitais no dia a dia das bibliotecas convencionais. O objetivo é prover o acesso à informação a públicos diferenciados, principalmente àqueles que geralmente têm menos poder de fala em sociedade - como é o caso das mulheres.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: para o P3, a hibridez em bibliotecas é uma mudança de paradigma entre os produtos e os serviços convencionais das bibliotecas e o seu oferecimento em interface digital. Trata-se de uma maneira de trabalhar não somente com usuários reais, mas trazer os potenciais para o espaço da instituição, respeitando-se a equidade social e a inclusão informacional. Desse modo, mantêm-

se, em um mesmo ambiente, serviços tradicionais e digitais.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: no que diz respeito à ADM realizada a partir dos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do P3 sobre o conceito de hibridez em bibliotecas destaca: a convergência de tecnologias; o estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; o treinamento de equipes generalistas; a interatividade entre os usuários; a promoção de maiores possibilidades de acesso à informação; e a flexibilidade e gestão de ambientes.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: o foco das pesquisas do P3 são as bibliotecas públicas e as universitárias, enfatizando-se os desenvolvimentos econômico, social e humano.

8.2.4 P4

O P4 é diretor de uma das bibliotecas de saúde da Universidade do Missouri, campus de *Columbia*. A entrevista com o pesquisador encontra-se no Apêndice X.

Em relação à questão um − o que o entrevistado compreende ser o termo hibridez, bem como a hibridez em bibliotecas −, o P4 respondeu: "*Sim, sim. Quero dizer... não é um termo que está sendo muito usado nos EUA hoje em dia, embora tenha sido criado na América. Nós meio que pensamos que o acesso eletrônico ou digital é apenas uma parte das nossas vidas. No momento em que terminamos de mexer em um site, percebemos que ele não é mais um site, mas um ramo virtual da biblioteca. É apenas uma parte das nossas bibliotecas. Então, nem sempre separamos mais, é apenas como realizamos os negócios da biblioteca, como também acontece com os bancos de dados*".

O domínio linguístico do enunciado é o conceito de biblioteca híbrida. Uma análise das suas metáforas e paráfrases demonstra os seus domínios de linguagem.
a) "*Sim, sim. Quero dizer... **não é um termo que está sendo muito usado** nos EUA hoje em dia, embora **tenha sido criado na América**.*" – O pesquisador entende e conhece o termo hibridez e sabe que ele se aplica às bibliotecas, no entanto destaca que, no contexto norte americano, **o termo não está mais sendo tão utilizado atualmente**.
b) "*Nós meio que pensamos que o **acesso eletrônico ou digital é apenas uma parte***

das nossas vidas." – Compreende-se que trabalhar com a **convergência de tecnologias** é algo natural nas bibliotecas dos EUA, ou seja, não há mais a preocupação em tentar promover bibliotecas com tecnologias eletrônicas e digitais para além das tradicionais, em um mesmo ambiente – como ocorria no momento em que o conceito de biblioteca híbrida foi cunhado. Hoje em dia, **ambas as tecnologias são elementos constituintes dessas instituições, sem as quais é impossível desenvolver um trabalho que agregue, positivamente, às demandas da sociedade**.

c) "*No momento em que terminamos de mexer em um site, percebemos que ele não é mais um site, mas um* ***ramo virtual da biblioteca***." – Ênfase na **ampliação do uso das tecnologias virtuais no ambiente das bibliotecas**, as quais vêm se tornando cada dia mais voltadas para o digital.

d) "*É apenas* ***uma parte das nossas bibliotecas***." – Destaca-se que as bibliotecas atuais possuem duas partes, a **tradicional e a digital, já integradas no próprio conceito de biblioteca**.

e) "*Então, nem sempre separamos mais, é* ***apenas como realizamos os negócios da biblioteca****, como também acontece com os bancos de dados.*" – Ressalta-se, mais uma vez, que o **elemento tecnologia já se tornou parte do conceito de biblioteca**, não sendo mais necessário, sob esse ponto de vista, separar as terminologias biblioteca tradicional e híbrida.

Para o P4, *a hibridez em bibliotecas parte da convergência de tecnologias analógicas e digitais. Embora o conceito de biblioteca híbrida tenha sido criado nos EUA, as bibliotecas norte-americanas atuais já implantaram essa convergência no seu dia a dia, não sendo mais necessário separar o conceito de biblioteca híbrida do de biblioteca tradicional, uma vez que esse é apenas um ramo de atuação dessas bibliotecas. O foco está em atender às demandas informacionais dos usuários.*

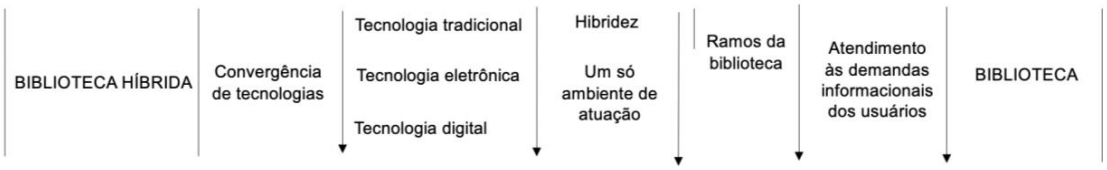
Desse modo, o pesquisador entende a hibridez como um pensamento complexo, já inserido de maneira sistêmica no dia a dia das bibliotecas. O jeito como esse trabalho sistêmico está sendo implementado afeta nos desenvolvimentos econômico, social, humano e cultural da sociedade.

Complementando a resposta dada à pergunta um – o ideal de biblioteca híbrida (questão dois) −, o P4 disse: "*Penso* ***que trabalhar juntamente, em um mesmo ambiente, com coleções digitais, eletrônicas e físicas***", ou seja, convergir tecnologias em uma mesma biblioteca em prol de atender às necessidades

informacionais dos usuários.

Das falas do P4, como mostra a Figura 25, destacam-se os domínios linguísticos do hiperdomínio biblioteca híbrida: uso de tecnologia eletrônica, digital e tradicional como um ramo da biblioteca (mencionado cinco vezes); convergência de tecnologias em um mesmo ambiente (duas vezes); conceito de biblioteca híbrida como parte do de biblioteca (duas vezes); e atendimento às demandas informacionais dos usuários (uma vez).

Figura 25 – Bibliotecas e hibridez para o P4



Fonte: Elaborada pela autora.

Na Figura 25, segundo o P4, as bibliotecas híbridas deveriam ser designadas apenas como bibliotecas que convergem de maneira natural, devido ao avanço e às demandas da sociedade, tecnologias tradicionais, eletrônicas e digitais em um mesmo ambiente. O propósito é desenvolver serviços de qualidade para atingir seus objetivos enquanto instituição.

O Quadro 24 resume as características de hibridez elencadas pelo P4 nas respostas dadas a todas as questões da entrevista. As respostas detalhadas encontram-se no Apêndice X.

Quadro 24 – Bibliotecas e hibridez para o P4

Objetivo da pergunta	Elementos de hibridez
Compreender o termo hibridez/hibridez em bibliotecas	- Convergência de tecnologias eletrônicas, digitais e tradicionais em um mesmo ambiente; - Conceito de biblioteca híbrida como parte da terminologia biblioteca; - Atendimento às demandas informacionais dos usuários.
Entender o ideal de biblioteca híbrida	- Trabalhar, juntamente, em um mesmo ambiente, com coleções digitais, eletrônicas e físicas; - Atender às necessidades informacionais dos usuários.
Destacar os serviços essencialmente necessários	- Depende do tipo de biblioteca trabalhado; - Bancos de dados analógicos e digitais; - Ferramentas com fichas de atendimento do paciente e com informações sobre doenças, tanto em meio analógico como no digital; - Realocação dos espaços da biblioteca que não estão

	sendo utilizados.
Elencar as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis	- Baixa variedade de preços dos recursos digitais promove o monopólio desses recursos por certas empresas; - Algumas bibliotecas são mais automatizadas do que outras devido ao seu poder aquisitivo.
Visualizar a Agenda 2030 para o alcance da hibridez em bibliotecas	- Com a COVID-19, muito se planejou, mas, quando a transição de volta ao presencial ocorreu, parou-se de planejar e passou-se, recorrentemente, à necessidade de trazer novas ações às bibliotecas. No entanto, estas nem sempre podem ser implantadas.

Fonte: Elaborado pela autora.

Levando-se em conta o percurso descrito anteriormente, pode-se sistematizar as categorias de ADM estabelecidas nesta tese, segundo as percepções do P4, da seguinte maneira:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: enunciado elaborado por um doutorando em Ciência da Informação, atuante em uma biblioteca universitária da área da saúde, cujos recursos financeiros alocados para a adesão de novas tecnologias são abundantes. O P4 já teve experiência como bibliotecário médico e em grandes empresas editoriais, como a Elsevier.
2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a ideia de hibridez dada pelo P4 é a de convergência de tecnologias analógicas, eletrônicas e digitais em prol de a biblioteca se manter ativa diante das demandas e mudanças da sociedade.
3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: o P4 destaca que a hibridez já se instalou no contexto das bibliotecas norte-americanas, logo, o termo biblioteca híbrida entrou em desuso, uma vez que trabalhar com diferentes tipos de tecnologias é uma constante e faz parte do dia a dia dessas instituições.
4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: em relação à ADM realizada a partir dos dados coletados na pesquisa bibliográfica, o enunciado do P4 sobre o conceito de hibridez em bibliotecas ressalta: o estudo de usuários/atendimento à comunidade; o treinamento de equipes; a convergência de tecnologias; as maiores possibilidades de acesso à informação; a flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; e o *design*/arquitetura.
5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: o P4 trabalha com bibliotecas universitárias, enfatizando os desenvolvimentos econômico, social, humano e cultural.

8.2.5 P5

O P5 é bibliotecário acadêmico em uma das bibliotecas da Universidade do Missouri, campus de *St. Louis*. A entrevista com o pesquisador encontra-se no Apêndice Y.

Com relação à questão um − compreensão sobre o termo hibridez, e hibridez em bibliotecas −, o entrevistado mencionou: "*Nos últimos anos, as bibliotecas começaram a disponibilizar livros digitais para os usuários. Quero dizer, penso que parte dessa ação fez com que as pessoas passassem a utilizar mais as bibliotecas, que se tornaram pontos de referência em sociedade. Então, o objetivo é cativar mais usuários. Durante a pandemia, gostaria que pudéssemos ter feito um trabalho melhor no que se refere a tomar medidas para que as pessoas usassem com competência os recursos digitais, entendendo que a biblioteca é uma instituição híbrida, e não apenas um lugar de pessoas. A hibridez poderia partir da premissa de que todo conteúdo físico da biblioteca estivesse também no digital. Entendo que esse seria o ideal, mas, sim, penso que, especialmente no Missouri, muitas bibliotecas menores lutam por recursos financeiros, enquanto grandes empresas criam seus próprios livros digitais. E essa situação aumenta a todo instante. É algo louco. Todo ano o preço da assinatura de um livro digital de ensino médio aumenta, assim como dos audiolivros, embora sejam de empresas diferentes*".

O domínio linguístico abarcado é o conceito de biblioteca híbrida. Destacando-se as suas metáforas e paráfrases, têm-se os domínios de linguagem do enunciado:
a) " *Nos **últimos anos**, as bibliotecas começaram a **disponibilizar livros digitais para os usuários***." - Ênfase na **hibridez enquanto um paradigma atual** (últimos anos) a partir da premissa da **inclusão da tecnologia digital** no ambiente das bibliotecas, bem como da sua **disponibilização aos usuários**.
b) "*Quero dizer, penso que parte dessa ação fez com que **as pessoas passassem a utilizar mais as bibliotecas**, que se tornaram **pontos de referência em sociedade***." – Compreende-se que as **tecnologias são ferramentas capazes de trazer os usuários para as bibliotecas**, o que torna tais instituições **ambientes de acesso** a pessoas que, por algum motivo, não possuem acesso às tecnologias além dessas localidades.
c) "*Então, o **objetivo é cativar mais usuários***." – Entende-se que um dos papéis das bibliotecas híbridas é **atender aos usuários potenciais para além dos reais** de

maneira a **disponibilizar a informação a um maior número de pessoas possível**, tornando-as competentes no seu uso.

d) "*Durante a pandemia, gostaria que pudéssemos ter feito um trabalho melhor no que se refere a tomar* ***medidas para que as pessoas usassem com competência os recursos digitais****, entendendo que a biblioteca é uma instituição híbrida, e não apenas um lugar de pessoas.*" – Destaca-se que apenas disponibilizar tecnologias não é promover acesso à informação, é necessário que os **cidadãos saibam manipular e usar as tecnologias** para **suprir suas demandas de informação**.

e) "*A hibridez poderia partir da premissa de que* ***todo conteúdo físico da biblioteca estivesse também no digital****. Entendo que esse* ***seria o ideal****, mas, sim, penso que, especialmente no Missouri, muitas bibliotecas menores lutam por recursos financeiros, enquanto grandes empresas criam seus próprios livros digitais. E essa situação aumenta a todo instante. É algo louco.*" – O P5 remete ao pensamento de alguns pesquisadores da literatura sobre bibliotecas híbridas, em que **todos os produtos e os serviços das bibliotecas deveriam estar em ambas as plataformas**. No entanto, destaca que, na realidade do Missouri, isso não se aplica, pois há uma grande **disparidade econômica** entre as bibliotecas de lá, o que é comum no **modelo de produção capitalista**.

f) "***Todo ano o preço da assinatura*** *de um livro digital de ensino médio* ***aumenta****, assim como dos audiolivros, embora sejam de empresas diferentes.*" – Reforça a **disparidade econômica do mundo capitalista**, o que traz dificuldades para que algumas bibliotecas se tornem ou aumentem os seus produtos e serviços de ordem híbrida.

Para o P5, *a hibridez é um paradigma que está sendo discutido atualmente em bibliotecas de maneira a trabalhar a inclusão da tecnologia digital à biblioteca tradicional. O foco é disponibilizar informação a um maior número de pessoas possível. Contudo, as disparidades econômicas do sistema capitalista impedem que algumas bibliotecas se tornem híbridas. Para o P5, é preciso ir além dos usuários reais, oferecendo produtos e serviços também para os usuários potenciais. Segundo o entrevistado, é a tecnologia que faz essa ponte. No entanto, apenas disponibilizar tecnologias não é sinal de hibridez. É preciso que as pessoas saibam como acessar, manipular, usar e gerar a informação, o que recai no conceito de competência em informação.*

No que diz respeito ao ideal de biblioteca híbrida, para o P5: "*Isso depende do*

tipo da biblioteca. A biblioteca pública tem um objetivo... ela tem um departamento de documentos do governo, por exemplo. Se você é um repositório federal, você tem que estar aberto ao público. A biblioteca que armazena documentos do governo é uma depositante. Existem as bibliotecas das faculdades comunitárias. Mas, em essência, posso dizer que ser híbrido é trabalhar com diferentes tipos de tecnologias para melhorar o acesso das comunidades às informações geradas em sociedade.". Analisando-se os domínios linguísticos desse enunciado, destacam-se:

a) "*Isso depende do **tipo da biblioteca***." – Relação da hibridez com as **tipologias de biblioteca** existentes em sociedade. Logo, o modo como a hibridez será trabalhada dependerá das características do tipo de biblioteca em que se atua.

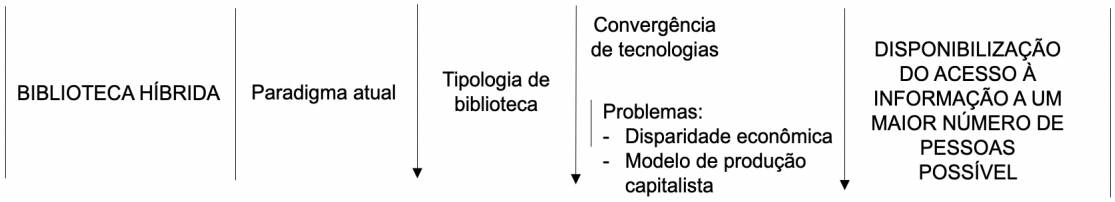
b) "*A biblioteca pública tem um objetivo... ela tem um departamento de documentos do governo, por exemplo. Se você é um repositório federal, você tem que estar aberto ao público. A biblioteca que armazena documentos do governo é uma depositante. Existem as bibliotecas das faculdades comunitárias.*" – Explicitação das características de alguns tipos de equipamentos de informação.

c) "*Mas, em essência, posso dizer que ser híbrido é **trabalhar com diferentes tipos de tecnologias** para **melhorar o acesso das comunidades às informações** geradas em sociedade.*" – Segundo o P5, a essência da hibridez é a **convergência de tecnologias** em prol **fornecer acesso à informação de qualidade** para a **sociedade**.

Desse modo, complementando o ideal de hibridez em bibliotecas, segundo o entrevistado, a essência de uma biblioteca híbrida é o acesso à informação a um maior número possível de pessoas. Por meio da convergência de tecnologias, ampliam-se e qualificam-se os serviços e os produtos das bibliotecas quando se trabalha com a competência em informação. Contudo, o modo como a hibridez será aplicada dependerá do tipo de instituição na qual se atua.

Dos enunciados anteriores, ressaltam-se os seguintes domínios linguísticos: convergência de tecnologias (mencionado quatro vezes); disponibilização de acesso à informação a um maior número de pessoas possível (quatro vezes); competência em informação (duas vezes); disparidade econômica (duas vezes); paradigma atual (uma vez); modelo de produção capitalista (uma vez); e tipologia de biblioteca (uma vez), elencados na Figura 26.

Figura 26 – Hibridez para o P5



Fonte: Elaborada pela autora.

Da Figura 26, pode-se dizer que a biblioteca híbrida é um paradigma atual que muda de acordo com a tipologia de biblioteca com a qual se trabalha. Trata-se da convergência de tecnologias em prol da disponibilização do acesso à informação a um grupo amplo de usuários.

No entanto, ainda não está sendo aplicado em todas as bibliotecas existentes devido ao modelo de produção capitalista em que a maioria das nações vive. O capitalismo gera disparidades econômicas, então, baixo poder de aquisição para algumas instituições, ao passo que certas tecnologias de informação se tornam demasiadamente caras para elas.

O Quadro 25 demonstra as propriedades de hibridez elencadas pelo P5 no todo da entrevista. As respostas completas dadas às questões três, quatro e cinco encontram-se no Apêndice Y.

Quadro 25 – Hibridez para o P5

Objetivo da pergunta	Elementos de hibridez
Compreender o termo hibridez/hibridez em bibliotecas	- Paradigma atual das bibliotecas; - Maneira de se trabalhar a inclusão da tecnologia digital à biblioteca tradicional; - Disponibilização da informação a um maior número de pessoas possível; - Processo promovido pelas tecnologias, de ir além dos usuários reais, oferecendo produtos e serviços também para os usuários potenciais; - Complementados por programas de competência em informação.
Entender o ideal de biblioteca híbrida	- Acesso à informação a um maior número possível de pessoas; - Ampliação e qualificação dos serviços e produtos das bibliotecas por meio da convergência de tecnologias e da competência em informação; - Modo como a hibridez será aplicada depende do tipo de instituição no qual se atua.
Destacar os serviços essencialmente necessários	- Contato do usuário com a biblioteca orientado pelo bibliotecário de referência, independentemente da plataforma.
Elencar as ações sociais, econômicas,	- Competência em informação;

culturais e sustentáveis	- Entendimento do público com quem se trabalha, a fim de destinar os recursos econômicos da instituição para comprar tecnologia adequada em prol de suprir as necessidades de informação dos usuários.
Visualizar a Agenda 2030 para o alcance da hibridez em bibliotecas	- Foco nas comunidades para a planejamento das atividades da biblioteca.

Fonte: Elaborado pela autora.

Ao sistematizar as categorias de ADM estabelecidas nesta tese com os elementos de hibridez destacados pelo P5, têm-se o seguinte:

1. Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações: discurso elaborado por um doutorando e mestre em Ciência da Informação, também mestre em História da Arte, bibliotecário de uma biblioteca universitária, que estuda o comportamento de busca e o uso de informações por usuários de bibliotecas.

2. A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso: a ideia de hibridez, para o P5, é a da convergência de tecnologias em prol de disseminar informação de qualidade aos usuários reais e potenciais das bibliotecas. Para tanto, é necessário propiciar programas de competência em informação, de modo que os indivíduos consigam acessar, fazer uso adequado e gerar informação em ambas as plataformas - tradicional e digital. O modo como a hibridez será aplicada dependerá do tipo e das características da biblioteca.

3. Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos: embora trabalhando em uma biblioteca universitária, o P5 visualiza também o contexto das bibliotecas públicas do Missouri, fazendo um paralelo entre elas no quesito poder de aquisição de novas tecnologias. De maneira geral, o entrevistado compreende a hibridez como um paradigma atualmente discutido em bibliotecas, a fim de convergir tecnologias e promover o acesso à informação a um maior número possível de pessoas.

4. O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar: em relação à ADM realizada na pesquisa bibliográfica, o enunciado do P4 ressalta: a convergência de tecnologias; o estudo de usuários/atendimento à comunidade; a equipe multidisciplinar; a competência em informação; a interatividade entre usuários; e a flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes.

5. Associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades: o P5 trabalha com os ideais das bibliotecas universitárias e públicas, com foco no comportamento de busca dos usuários e uso de informações. Destacam-se os desenvolvimentos cultural,

econômico, humano e social.

8.2.6 Discursividade entre os enunciados dos pesquisadores

Esta subseção destina-se à comparação das análises individuais realizadas anteriormente para cada pesquisador, destacando as semelhanças e as diferenças entre os elementos de hibridez elencados por eles e as categorias de ADM estabelecidas nesta tese, conforme Quadro 26.

Quadro 26 – Enunciados dos pesquisadores e sua discursividade

Categorias de ADM **1 – Espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações** **2 – A quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso** **3 – Campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos** **4 – O que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar** **5 – Associações entre as bibliotecas híbridas, sua tipologia e os tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública das sociedades**	
P1	(1) Docente atuante há mais de 12 anos na área da CI; pesquisas sobre equidade social, biblioteca pública, história das bibliotecas, biblioteca híbrida e leitura para o público adulto. (2) Tecnologia como característica comum a todos os tipos de bibliotecas. (3) Conceito de hibridez remete às comunidades e ao estabelecimento de parcerias entre instituições; paralelo público/privado; biblioteca híbrida combina características de diferentes equipamentos de informação; promoção da informação. (4) Estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; treinamento de equipes generalistas; convergência de tecnologias; equipes multidisciplinares; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; relação público/privado; promoção de maiores possibilidades de acesso à informação. (5) Conceito aplicável a todo e qualquer tipo de equipamento de informação; objetivo: atendimento às necessidades informacionais dos usuários; centro comunitário; impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
P2	(1) Docente atuante há 21 anos no campo da CI; pesquisas sobre a marginalização no campo da informação. (2) Hibridez para além da tecnologia sob uma perspectiva sociocultural. (3) Tornar uma biblioteca híbrida significa juntar dois ou mais tipos de bibliotecas em um mesmo ambiente de atuação; gestão complexa para o oferecimento de produtos e serviços adequados às demandas informacionais. (4) Estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; interatividade entre os usuários; promoção da competência em informação; flexibilidade e infraestrutura/ gestão de ambientes; promoção de maiores possibilidades de acesso à informação. (5) Gestão complexa na hibridez; impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico e social.
P3	(1) Docente atuante há 15 anos na CI; pesquisas voltadas à tecnologia educacional, visão estratégica, liderança, inovação, igualdade de acesso e alfabetização informacional. (2) Biblioteca híbrida visa à inserção das tecnologias eletrônicas e digitais às bibliotecas convencionais; promoção do acesso à informação a públicos diversificados. (3) Hibridez como uma mudança de paradigma entre o analógico e o digital; usuários reais e potenciais; equidade social; inclusão informacional. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; treinamento de equipes generalistas; interatividade entre os usuários; promoção de maiores possibilidades de acesso à informação; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes. (5) Bibliotecas públicas; bibliotecas universitárias; desenvolvimentos econômico, social e humano.
P4	(1) Doutorando em CI; bibliotecário de uma biblioteca universitária da área da saúde; pesquisas sobre disseminação da informação em saúde. (2) Hibridez como a convergência de tecnologias para manter a biblioteca ativa em sociedade. (3) Biblioteca híbrida como um conceito já institucionalizado em sociedade. (4) Estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; treinamento de equipes generalistas; convergência de tecnologias; promoção de maiores possibilidades de acesso à informação; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; *design*/arquitetura da informação. (5) Bibliotecas universitárias; desenvolvimentos cultural, econômico, humano e social.
P5	(1) Doutorando em CI; bibliotecário de uma biblioteca universitária; pesquisas sobre comportamento de busca e uso da informação. (2) Hibridez como a convergência de tecnologias para a disseminação da informação de qualidade; usuários reais e potenciais; desenvolvimento de programas de competência em informação; modo de aplicação da hibridez depende do tipo de biblioteca. (3) Biblioteca híbrida como um paradigma atual; convergência de tecnologias para a promoção do acesso à informação a um maior número possível de pessoas. (4) Convergência de tecnologias; estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; equipes multidisciplinares; promoção da competência em informação; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes. (5) Bibliotecas universitárias; bibliotecas públicas; desenvolvimentos econômico, humano e social.

Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, ao se trabalhar com a decorrência e o contexto dos enunciados dos pesquisadores (categoria espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações), constata-se que todos eles são doutores na área da CI. Aqueles que já atuam na docência possuem experiência anterior como bibliotecários, ao passo que os que ainda são doutorandos também se encontram na posição de bibliotecários universitários.

Portanto, esses enunciados advêm do cenário das universidades. Outra característica que merece ser ressaltada é que esses estudiosos fazem parte de organizações socias em prol de contribuir com a inovação em equipamentos de informação, bem como de organismos nacionais e internacionais que representam os interesses dos serviços de bibliotecas, informação e usuários, o que contribui para com os ideais de gestão híbrida estabelecidos em suas falas.

Todas as pesquisas desenvolvidas pelos pesquisadores assemelham-se no quesito promoção do acesso à informação, isto é, equidade social (P1), marginalização no acesso à informação (P2), igualdade de acesso (P3), disseminação da informação (P4) e busca e uso da informação (P5), especificando-se em contexto histórico (P1), comunidades marginalizadas (P2), uso da tecnologia e inovação (P3), informação na área da saúde (P4) e convergência de tecnologias (P5). É dessa configuração que demandam os ideais além tecnologia enunciados por eles.

Quanto aos interdiscursos que permeiam o conceito de biblioteca híbrida (categoria a quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso), os especialistas concordam que a tecnologia é uma ferramenta estratégica, além do ponto inicial para uma instituição que deseja se tornar híbrida. Segundo o P1, o P3 e o P4, a convergência de tecnologias é a principal característica de hibridez em bibliotecas com o objetivo de promover o acesso à informação ao maior número de pessoas possível.

Importante destacar que o P5 compreende a convergência de tecnologias como um dos principais elementos de hibridez presentes em uma organização híbrida, todavia essas tecnologias devem ser usadas com eficácia pelos sujeitos. Para tanto, é preciso desenvolver programas de competência em informação que capacitem os indivíduos na busca, uso e geração de conhecimento em sociedade.

Esse elemento relaciona-se com o pensamento do P2, dando ênfase à atuação sociocultural das bibliotecas híbridas. Entretanto, sob outra perspectiva, o P2 ressalta que a hibridez pode ser visualizada quando diferentes tipos de bibliotecas trabalham

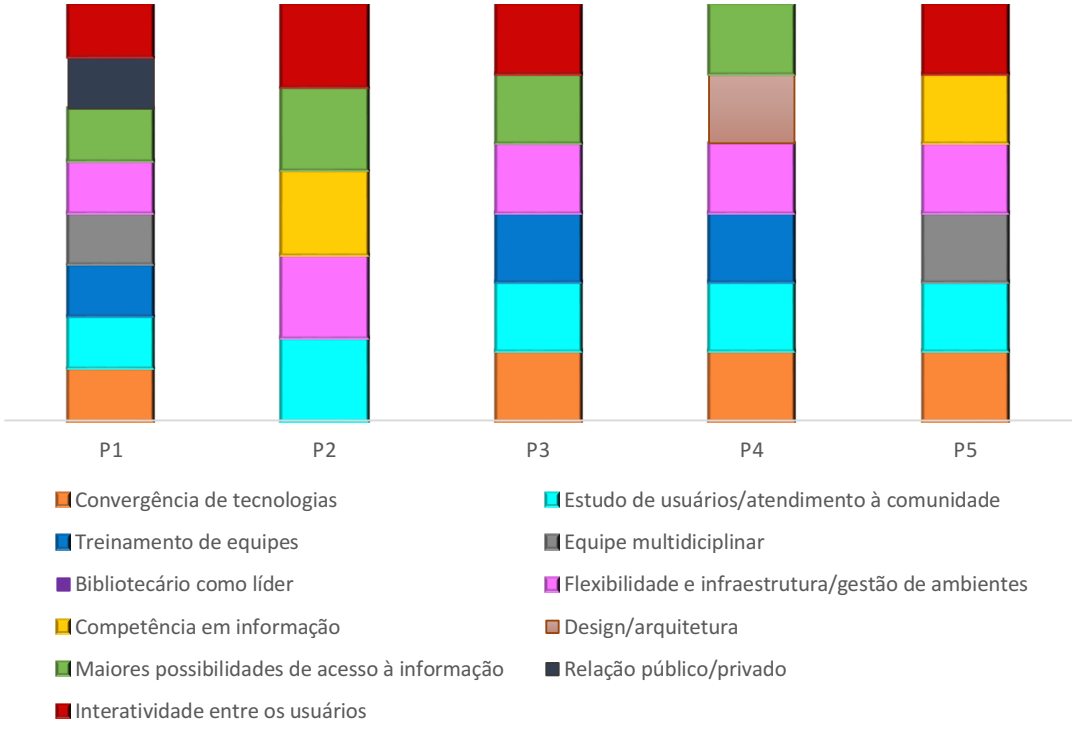
em conjunto em um mesmo ambiente, o que também converge com os ideais do P1.

Em relação às práticas das bibliotecas híbridas (categoria campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos), todos os pesquisadores concordaram que a hibridez remete à melhora dos serviços e dos produtos das bibliotecas, buscando suprir as demandas informacionais dos seus usuários. O P1 e do P2 diferem-se dos demais entrevistados, uma vez que inferem que o conceito de hibridez remete à combinação das características de diferentes tipos de equipamentos de informação em um mesmo ambiente de atuação. Já o P3, P4 e P5 compreendem a parceria entre instituições como parte do conceito de biblioteca híbrida, mas trabalham a hibridez em tipos individualizados de bibliotecas.

Sobre os ideais de hibridez tidos como válidos no momento da concepção dos enunciados (categoria o que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar), conforme o Gráfico 2, referente à aplicabilidade da Figura 11 em campo, o elemento de hibridez estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades foi percebido em todos os enunciados, seguido da convergência de tecnologias (P1, P3, P4 e P5), interatividade entre os usuários (P1, P2, P3 e P5) e flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes (P2, P3, P4 e P5). Na ordem dos elementos mais citados, o treinamento de equipes generalistas apareceu em terceiro lugar (mencionado pelo P1, P3 e P4) junto com a promoção de maiores possibilidades de acesso à informação (P1, P3 e P4).

A promoção da competência em informação foi elencada pelo P2 e pelo P5. As características necessidade de equipes multidisciplinares, relação público/privado e *design*/arquitetura da informação foram destacadas apenas uma vez, respectivamente, pelo P1, P1 e P4.

Gráfico 2 – Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas no entendimento dos pesquisadores



Fonte: Elaborado pela autora.

No que se refere à tipologia de biblioteca híbrida em que o pesquisador trabalhou o conceito de hibridez, assim como à sua influência em sociedade (categoria associação entre bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimento presentes na esfera pública), as designações dadas advêm de práticas em bibliotecas universitárias e públicas, com a concordância de que a hibridez é aplicável a todos os tipos de bibliotecas. Exige-se uma gestão complexa, isto é, trabalhar em um mesmo ambiente com diferentes tipos de informação, produtos e serviços, visando às mudanças sociais. De maneira geral, para os estudiosos, a biblioteca híbrida impacta em todos os desenvolvimentos elencados nesta tese, ou seja, cultural, econômico, humano e social e, portanto, sustentável.

Tendo em vista a discursividade dos enunciados dos pesquisadores, pode-se dizer que *uma biblioteca híbrida é uma instituição cujo principal objetivo é promover o acesso à informação a usuários reais, bem como produtos e serviços que tragam os usuários potenciais para a instituição. Ela procura, por meio da sua influência nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável, tornar os*

usuários competentes no uso da informação. Para tanto, converge tecnologias e/ou trabalha com diferentes tipologias de bibliotecas, combinando suas características em um mesmo ambiente. Algumas das práticas necessárias para se conseguir esse objetivo são estudo de usuários, flexibilidade da infraestrutura e gestão de ambientes, treinamento de equipes generalistas e multidisciplinares, bem como inovação do design/arquitetura da biblioteca tradicional em favor do desenvolvimento da sociedade.

SEÇÃO DE CONSIDERAÇÕES FINAIS

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta subseção refere-se à elaboração do conceito de biblioteca híbrida em si, objeto desta tese. O conceito foi proposto em função dos resultados, a partir das características essenciais de hibridez que se repetiram nas etapas de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Também traçou-se um olhar acerca dos caminhos percorridos no estudo, bem como sugeriu-se pesquisas futuras.

9.1 Conceito de hibridez

O Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas (Figura 11), que compreendeu o ambiente e o desenvolvimento, bem como os enunciados sobre bibliotecas híbridas da literatura (resultados da ADM na pesquisa bibliográfica), foi trabalhado em conjunto com a análise da sua aplicação em campo para a elaboração do conceito.

Como mostra o Quadro 27, a fase I permitiu elencar as características essenciais de hibridez, assim como destacar o seu impacto na gestão pública, doravante autores levantados na literatura.

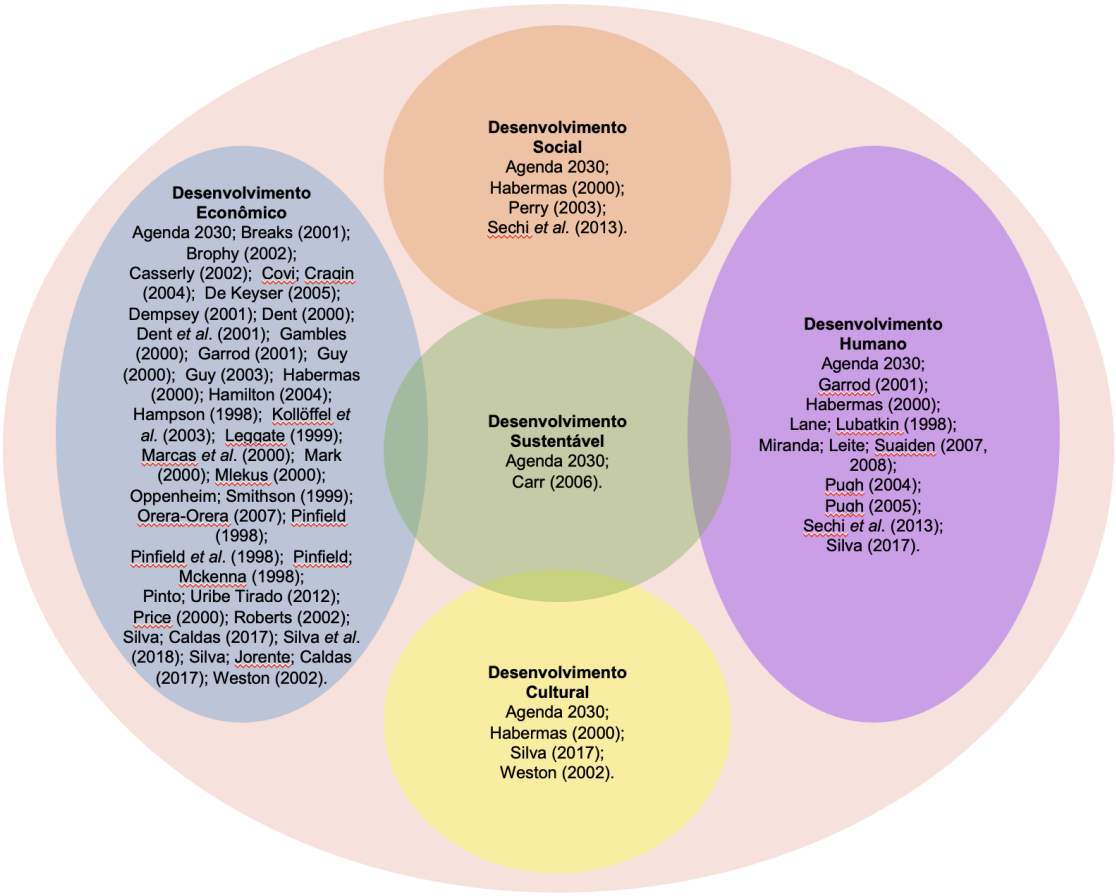
Quadro 27 – Resultado da fase I

Característica de hibridez	Impacto na esfera pública
Convergência de tecnologias	Desenvolvimento econômico
Estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades	Desenvolvimento social
Treinamento de equipes generalistas	Desenvolvimento humano
Equipe multidisciplinar	Desenvolvimento humano
Bibliotecário como um líder institucional	Desenvolvimento humano
Interatividade entre os usuários	Desenvolvimento cultural
Maiores possibilidades de acesso à informação	Desenvolvimentos humano, social e cultural
Flexibilidades e gestão de ambientes	Desenvolvimentos econômico e social
Promoção da competência em informação	Desenvolvimento cultural
Design do macroambiente e arquitetura diferenciados	Desenvolvimento econômico
Relação público/privado	Desenvolvimentos econômico e social
Conjunto de todas as características	Desenvolvimento sustentável

Fonte: Elaborado pela autora.

No que se refere aos tipos de desenvolvimento nos quais a biblioteca híbrida impacta, esta pesquisa baseou-se, como mostra a Figura 27, em autores e documentos como:

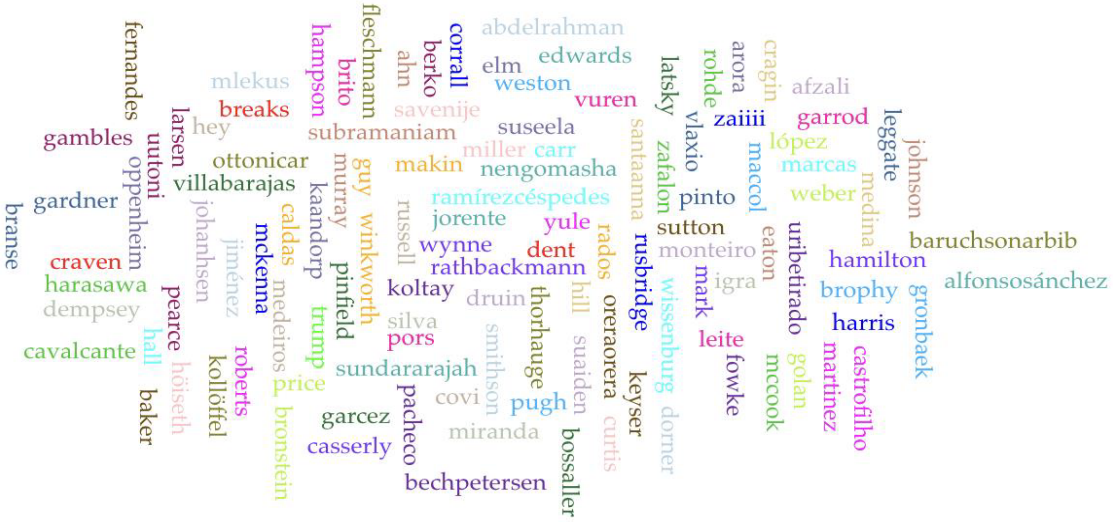
Figura 27 – Autores e documentos base referentes aos tipos de desenvolvimento



Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação aos enunciados sobre o conceito de biblioteca híbrida, o resultado do percurso discursivo adveio de autores da literatura, como ilustra a Figura 28. Pode-se destacar autores como Sutton (1996), Orera-Orera (2007) e Fowke (2019).

Figura 28 – Autores que conceituaram o termo biblioteca híbrida



Fonte: Elaborada pela autora via *Voyant Tools*.

No que tange à fase II, compuseram a pesquisa de campo em bibliotecas híbridas sete bibliotecas públicas, uma especializada, três universitárias e um *makerspace*, localizadas nas cidades de *Memphis* (MO), *St. Louis* (MO), *Columbia* (MO), *Kansas City* (MO) e *Overland Park* (KS). Da observação participativa e da ADM aplicada nos enunciados dos bibliotecários entrevistados, destacou-se um conceito de biblioteca híbrida que vai além da instituição biblioteca. A saber: "A biblioteca híbrida caracteriza ambientes organizacionais complexos, compostos de micro e macro ambientes que trabalham sob a perspectiva de um centro de informação, isto é, combinando, ou não, dois ou mais tipos de equipamentos de informação em um mesmo espaço. Nesse sentido, a hibridez deve ser entendida como um modelo de gestão que busca flexibilizar a estrutura da biblioteca. Esse modelo pode ser aplicado em qualquer ambiente, uma vez que seu principal objetivo é promover o acesso à informação ao maior número possível de pessoas. Por estar aberta às demandas de usuários potenciais, as bibliotecas híbridas prezam pela inovação, esta trabalhada a partir do estudo das necessidades e dos desejos de informação dos usuários. Para tanto, há necessidade de se ter uma equipe multidisciplinar capaz de tornar os usuários competentes no uso da informação. Em sua complexidade, a hibridez pressupõe a convergência de tecnologias, ambientes, serviços e plataformas, ou seja, de recursos tradicionais, eletrônicos e digitais em prol de encurtar distâncias, favorecer a troca de conhecimentos, a interatividade entre os indivíduos e a inclusão

social".

No estudo das bibliotecas híbridas, salientaram-se as seguintes características de hibridez: maiores possibilidades de acesso à informação; equipe multidisciplinar; treinamento de equipes; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambiente; *design*/arquitetura; relação público/privado; bibliotecário como líder; competência em informação; e interatividade entre os usuários. Nessa medida, percebeu-se o impacto dessas instituições nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável dos ambientes em que se inserem.

A pesquisa de campo desenvolvida com os pesquisadores foi composta pelos enunciados de cinco estudiosos da Universidade do Missouri, campi de *Memphis*, *St. Louis*, *Columbia* e *Kansas City*. A ADM aplicada nesses enunciados revelou que os entrevistados compreendem o termo hibridez como um modelo de gestão a ser aplicado em bibliotecas, a fim de promover maiores possibilidades de acesso à informação por meio da inovação: "Uma biblioteca híbrida é uma instituição cujo principal objetivo é promover o acesso à informação a usuários reais, bem como a produtos e serviços que tragam os usuários potenciais para a instituição. Por meio da sua influência nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável, ela procura tornar os usuários competentes no uso da informação. Para tanto, converge tecnologias e/ou trabalha com diferentes tipologias de bibliotecas, combinando suas características em um mesmo ambiente. Algumas das práticas necessárias para se conseguir esse objetivo são: estudo de usuários, flexibilidade da infraestrutura e gestão de ambientes, treinamento de equipes generalistas e multidisciplinares, inovação do design/arquitetura da biblioteca tradicional, em favor do desenvolvimento da sociedade".

Nessa perspectiva, os pesquisadores ressaltaram, em suas falas, os elementos de hibridez: estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades; convergência de tecnologias; interatividade entre os usuários; flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes; treinamento de equipes; promoção de maiores possibilidades de acesso à informação; competência em informação; equipes multidisciplinares; relação público/privado; e *design*/arquitetura. A repercussão dessas instituições na esfera pública destacou os desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Fazendo um paralelo entre os resultados − fases da coleta de dados (Modelo Inovador de Hibridez em Bibliotecas; conceito de hibridez para os bibliotecários das

bibliotecas híbridas visitadas) e conceito de hibridez para os pesquisadores −, foi possível compreender que a biblioteca híbrida se caracteriza por ser um modelo de gestão para ambientes informacionais, abrangendo aspectos sociais, culturais, econômicos, humanos e sustentáveis.

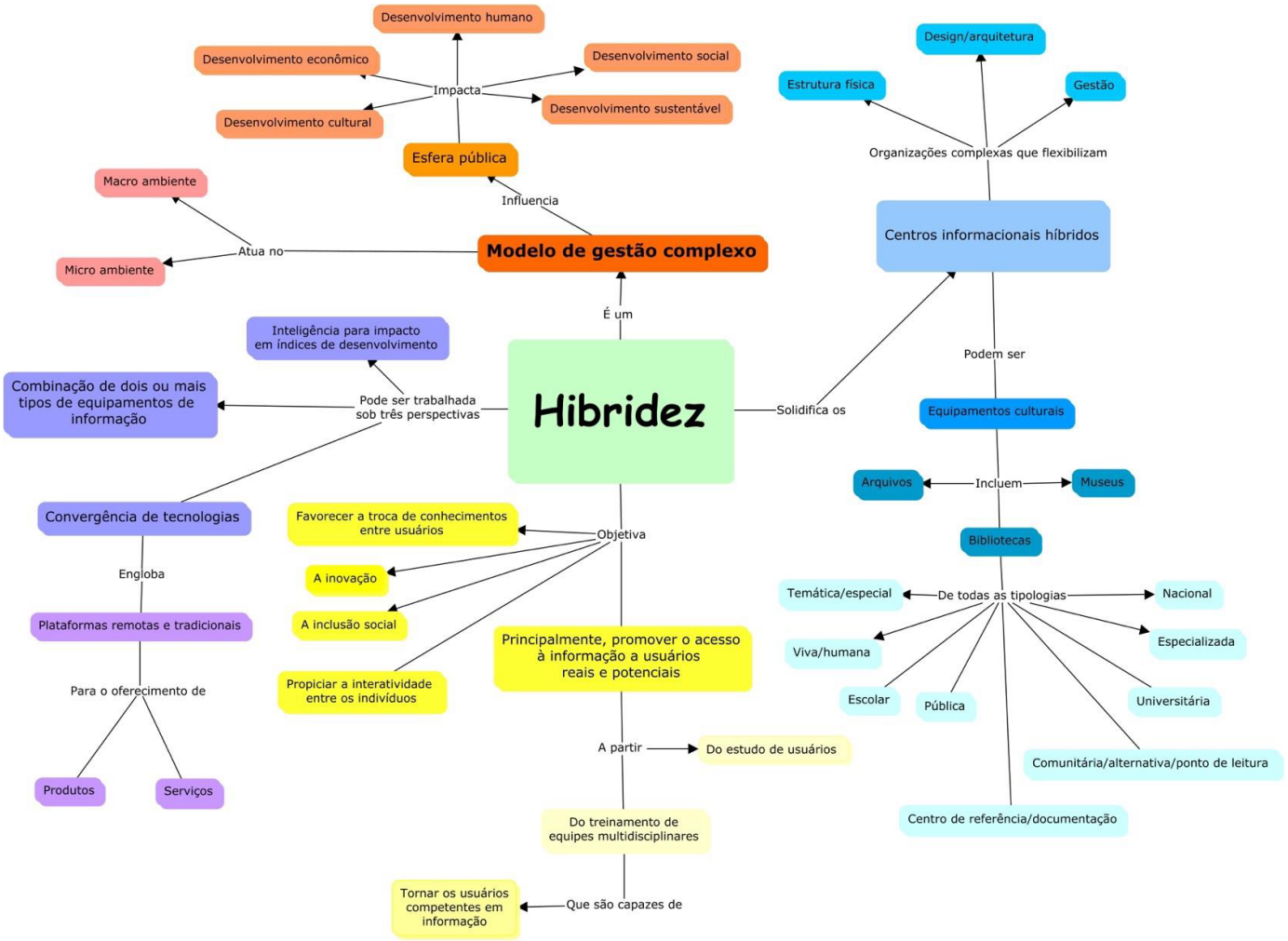
Portanto, a proposta de conceito de biblioteca híbrida resultante desta tese é a de um modelo de flexibilização tanto da gestão quanto da estrutura física, *design* e arquitetura de ambientes organizacionais complexos, compreendendo-se os micro e macro ambientes organizacionais, o que torna a instituição em um centro informacional sistêmico e denomina as **macrobibliotecas**. A hibridez pode ser trabalhada sob três configurações: combinação das características de diferentes equipamentos culturais em um mesmo espaço; convergência de tecnologias, ambientes, serviços e plataformas, ou seja, de recursos de informação tradicionais, eletrônicos e digitais, em prol de encurtar distâncias, favorecer a troca de informações, a interatividade entre os usuários e a inclusão social, o que promove o conhecimento; ou em instituições que transitam em uma complexidade e influenciam no âmbito público, impactando nas diferentes esferas do conhecimento e, consequentemente, movimentando os índices de desenvolvimento das suas regiões e países. Esse terceiro ponto se destaca por estar conectado com a inteligência. A configuração da inteligência está ligada ao desenvolvimento de pesquisas de ponta, propriedade intelectual, inteligência artificial e áreas afins. Nos três casos, objetiva-se promover o acesso à informação a usuários reais, bem como produtos e serviços de valia aos potenciais. Para tanto, uma biblioteca híbrida, ou **macrobiblioteca**, está aberta às demandas da sociedade, prezando pela inovação, essa trabalhada a partir do estudo de usuários e do treinamento de equipes multidisciplinares, capazes de tornar os usuários competentes no uso da informação. A influência dessas bibliotecas na esfera pública pode ser percebida por meio do seu impacto nos desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Desse modo, uma biblioteca híbrida é uma organização complexa, pautada em um modelo de gestão que busca flexibilizar a estrutura, *design* e arquitetura dos seus micro e macro ambientes. Ela solidifica os centros informacionais híbridos e objetiva favorecer a troca de conhecimentos entre os usuários, a inovação, a inclusão social, a interatividade e, principalmente, o acesso à informação a usuários reais e potenciais. Tais objetivos podem ser alcançados a partir do estudo de usuários e do treinamento de equipes multidisciplinares, a fim de tornar os indivíduos competentes em

informação. Pode ser trabalhada sob três perspectivas: inteligência para impacto em índices de desenvolvimento, combinação de dois ou mais tipos de equipamentos de informação e convergência de tecnologias.

Propõe-se, então, que ao se referir ao conceito de biblioteca híbrida aqui exposto, seja usado o termo **macrobiblioteca**, uma vez que ele esboça questões futurísticas para o ambiente das bibliotecas. O mapa conceitual da Figura 29 esmiuça o conceito de macrobiblioteca, a partir da complexidade proporcionada por esse ambiente.

Figura 29 – Macrobiblioteca: a biblioteca na complexidade do futuro



Fonte: Elaborada pela autora via *CMap Tools*.

O conceito de hibridez enquanto modelo de gestão desenvolveu-se a partir do entendimento da existência atual das bibliotecas híbridas e efetivou-se nestas instituições. Estudos futuros poderão colocá-lo em prática no contexto dos arquivos e dos museus.

9.2 Um olhar acerca dos caminhos percorridos: objetivos e estudos futuros

Esta seção trabalha as conclusões do estudo. Remontando-se à Introdução, destaca-se que o objetivo da tese foi propor um conceito de biblioteca híbrida embasado na análise discursiva das novas perspectivas de contributo social, a fim de possibilitar a integração da complexidade, do conhecimento e da inovação, bem como acompanhar a trajetória sociocultural das comunidades. A proposta de pesquisa ocorreu quando, na literatura da área da Ciência da Informação, se constatou que a maior parte dos estudos de hibridez para bibliotecas fazia referência aos preceitos tecnológicos da década de 1990, sem considerar as mudanças institucionais que vão além da implementação de tecnologias.

Atingiu-se a ambição da pesquisa a partir de ações específicas e fundamentais. A primeira delas correspondeu à necessidade de se compreender a episteme em função dos conceitos. Nesse sentido, em prol de subsidiar a sistematização dos objetivos gerais e específicos, foi necessário entender as maneiras pelas quais um conceito se forma, observando-se que a construção de conceitos parte da sua relação com o contexto, paradigmas e epistemologias que os permeiam.

Posteriormente, em se tratando do universo das bibliotecas, apuraram-se a sua história e tipologias. Nesse momento, foi possível ressaltar a trajetória dos modelos existentes de bibliotecas: biblioteca universitária, biblioteca pública, biblioteca pública temática/biblioteca especial, biblioteca nacional, biblioteca escolar, biblioteca especializada, biblioteca/centro de referência/documentação, biblioteca comunitária e seus pontos de leitura, e a biblioteca viva/biblioteca humana. Esse percurso instigou o pensamento sobre como/se a hibridez poderia ser inserida nessas localidades.

Feito isso, e buscando verificar a complexidade da hibridez na literatura, bem como o seu impacto na esfera pública, pesquisaram-se os tipos de desenvolvimento (cultural, econômico, humano, social e sustentável) e a introjeção das bibliotecas híbridas em sociedade, realizando-se uma pesquisa bibliográfica em bases de dados específicas e correlatas à Ciência da Informação. Tal procedimento identificou

conceitos de bibliotecas híbridas em âmbitos nacional e internacional, assim como o impacto dessas instituições nesses tipos de desenvolvimento.

Os dados da pesquisa bibliográfica possibilitaram a criação das categorias de ADM que basearam a análise discursiva realizada ao longo da análise dos resultados, tais como: 1. espaço institucional no qual o discurso fundamenta suas declarações - ou o entendimento dos ambientes micro e macro das bibliotecas híbridas; 2. a quem é dado o direito de fala e situações que incitaram o discurso – relação discurso-interdiscurso; 3. campo prático no qual o discurso é desenvolvido e posicionamentos em que os conceitos colocam seus sujeitos/quem têm acesso ao discurso – esmiuçaram-se as práticas de bibliotecas híbridas em diferentes épocas da sociedade, bem como o público para os quais essas instituições focam suas atividades; 4. o que é reconhecido como válido e o que o conceito pode excluir ou salientar – elementos de hibridez tidos como válidos no momento da elaboração do conceito de biblioteca híbrida; e 5. associações entre as bibliotecas híbridas, sua tipologia e tipos de desenvolvimentos presentes na esfera pública das sociedades – tipologias de biblioteca em que se aplica a hibridez e seu impacto na esfera pública.

No momento da análise discursiva dessas categorias, o estudo dividiu-se em duas fases: a fase I destinou-se à caracterização dos elementos de hibridez para bibliotecas e à elaboração de uma proposta de associação entre o conceito de hibridez abarcado na literatura, as tipologias de bibliotecas e os tipos desenvolvimento da sociedade; a fase II serviu à sua implementação.

Como primeiro resultado da fase I, ressaltou-se o impacto das bibliotecas híbridas na esfera pública em consonância com os macros desenvolvimentos destacados por Habermas (2000) e com a Agenda 2030, principal documento alusivo às políticas micro e macro das ações dessas instituições. Salientaram-se, portanto, os desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável, resultados que se destacaram no entendimento da bibliografia da área da Ciência da Informação.

A partir da ADM empregada nos conceitos de biblioteca híbrida levantados na pesquisa bibliográfica, elaborou-se o segundo resultado da fase I, ou seja, um Modelo Inovador de Hibridez em bibliotecas, destacando-se os elementos característicos do que se denomina híbrido. Isto é: 1. convergência de tecnologias, impactante no desenvolvimento econômico; 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, impactante no desenvolvimento social; 3. treinamento de equipes generalistas, impactante no desenvolvimento humano; 4.

equipe multidisciplinar, impactante no desenvolvimento humano; 5. bibliotecário como um líder institucional, impactante no desenvolvimento humano; 6. interatividade entre os usuários, impactante no desenvolvimento cultural; 6. maiores possibilidades de acesso à informação, impactante nos desenvolvimentos humano, social e cultural; 7. flexibilidade e gestão de ambientes, impactante nos desenvolvimentos econômico e social; 8. promoção da competência em informação, impactante no desenvolvimento cultural; 9. *design* do macroambiente e arquitetura diferenciados, impactante no desenvolvimento econômico; 10. relação público/privado, impactante nos desenvolvimentos econômico e social; e 11. inter-relação entre todos os desenvolvimentos, impactante no desenvolvimento sustentável.

Os resultados pertencentes à fase I atenderam parcialmente às propriedades e fundamentações que contextualizam o sentido da palavra hibridez para mais da tecnologia, bem como sua introjeção na esfera pública.

A fase II foi pensada para a Pesquisa da Campo, momento no qual seria possível a aplicabilidade do Modelo Inovador de Hibridez em 13 bibliotecas híbridas dos EUA (escolhidas pela relevância em hibridez, na região e no mundo) e a discussão com cinco especialistas na temática pertencentes à Universidade do Missouri. O modelo embasou a elaboração das perguntas da entrevista e dos itens da observação participativa.

Nesse cenário, realizou-se uma pesquisa de campo com teor quase experimental, uma vez que se buscou entender como os elementos de hibridez elencados na fase I estavam sendo colocados em prática no universo pesquisado. Os instrumentos de coleta de dados enfatizaram a análise dos recursos (humanos, tecnológicos e sociais) e serviços das bibliotecas híbridas, além de identificar os espaços em que elas estão inseridas e seu auxílio no desenvolvimento regional.

Os principais elementos de hibridez mencionados pelos bibliotecários chefe e pesquisadores foram: estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, convergência de tecnologias, interatividade entre os usuários, flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes, treinamento de equipes, promoção de maiores possibilidades de acesso à informação, competência em informação, equipes multidisciplinares, bibliotecário como líder, relação público/privado e *design*/arquitetura. Logo, o impacto das bibliotecas híbridas se dá perante os desenvolvimentos cultural, econômico, humano, social e sustentável.

Após a junção dos resultados das fases I e II, foi possível construir um conceito

de biblioteca híbrida, atingindo-se o objetivo proposto pela pesquisa. O conceito partiu do pressuposto de que a biblioteca híbrida é um modelo de flexibilização da gestão, estrutura física, *design* e arquitetura das instituições, tornando-as em ambientes organizacionais complexos e sistêmicos. A palavra híbrido refere-se à combinação de características de diferentes equipamentos culturais em um mesmo espaço; à convergência de tecnologias, ambientes, serviços e plataformas; e à transição de instituições em uma complexidade que impacta as diferentes esferas do conhecimento e movimenta os índices de desenvolvimento das regiões e países.

O propósito da biblioteca híbrida é promover acesso à informação a usuários reais e potenciais. Ao mesmo tempo, propiciar a interatividade entre os indivíduos, promovendo a inclusão social. À vista disso, a hibridez preza pela inovação, modificando as atividades das bibliotecas de acordo com as demandas da sociedade. É nesse contexto que se ressaltam a inteligência e a complexidade. Ademais, trabalha com o estudo de usuários e com o treinamento de equipes multidisciplinares para que haja competência em informação e compartilhamento de conhecimentos.

Nessa perspectiva, o **impacto científico** desta pesquisa pode ser percebido na estruturação de ambientes complexos, híbridos e inovadores, contribuindo para o encaminhamento de um novo entendimento de biblioteca híbrida no campo da Ciência da Informação. **Na metodologia**, oferece uma proposta metodológica para a formação de conceitos, por meio do Método Análise do Discurso Multimodal e das ferramentas de coleta de dados pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Outrossim, ao demonstrar a influência das instituições híbridas nos tipos de desenvolvimento no âmbito público, o estudo **repercute nas esferas cultural, econômica, humana, social e sustentável**. Os resultados ainda podem contribuir para que bibliotecas de municípios, Estados e federações desenvolvam serviços de implicação mais imediata nas comunidades, elevando os índices de desenvolvimento humano e econômico.

As reflexões decorridas ao longo das seções excedem questões puramente sociais, uma vez que os desenvolvimentos econômico e sustentável permeiam discussões políticas, programas de crescimento nacional e parcerias internacionais. A hibridez é um instrumento viável que se vincula à multidimensionalidade das bibliotecas e sociedade, possibilitando a efetivação de mudanças concretas.

Nesse contexto, sugere-se, para estudos futuros, a abordagem da hibridez para além das bibliotecas, arquivos e museus, também para centros informacionais de

outras naturezas. A aplicabilidade do conceito de biblioteca híbrida aqui elaborado seria outra possibilidade. Ainda, pesquisas relacionadas à formação e funcionamento organizacional inteligente, estímulo à criação e à capacitação tecnológica, propriedade intelectual e vantagem competitiva poderiam repercutir na hibridicidade de centros informacionais complexos, viabilizando a partilha de conhecimentos e articulação de ações corroborativas.

REFERÊNCIAS

ABBOTT, C. **Hybrid information management**: skills for a senior staff. Birmingham: University of Birmingham, 2003.

ABDELRAHMAN, O. H. A basic hybrid library support model to distance learners in Sudan. **Journal of Librarianship and Information Science**, *[s. l.]*, v. 44, n. 1, 2011, p. 19-26.\

AFZALI, M. The hybrid library: the focal point of traditional and digital libraries. **Turk Kutuphaneciligi**, *[s. l.]*, v. 22, n. 3, p. 266-278, out. 2008.

ALMEIDA, D. P. dos R.; ANTONIO, D. M.; BOCCATO, V. R. C.; GONÇALVES, M. C.; RAMALHO, R. A. S. Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, Marília, v. 6, n. 1, p. 16-27, 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_fc4f01292e_0008415.pdf. Acesso em: 10 jul. 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2013.

ALTHUSSER, L. **Análise crítica da teoria marxista**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

ALTHUSSER, L. Teoria, prática teórica e formação teórica: ideologia e luta teórica. *In:* BARISON, Thiago (Org). **Teoria marxista e análise concreta**: textos escolhidos de Louis Althusser e Etienne Balibar. São Paulo: Expressão Popular, 2017. p. 27-82.

ALTHUSSER, L.; BADIOU, A. **Materialismo histórico e materialismo dialético**. São Paulo: Global Editora, 1979.

ALVES, M. A. Reflexões acerca da natureza da ciência: comparações entre Kuhn, Popper e empirismo lógico. **Kínesis**, Marília, v. 5, n. 10, p. 193-211, 2013. Disponível em: https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/kinesis/article/view/4541. Acesso em: 20 abr. 2023.

APEL, K.-O. **Transformation der philosophie**. Frankfurt: Suhrkamp, 1976.

ARBOIT, A. E.; BUFREM, L. S.; FREITAS, J. L. Configuração epistemológica da Ciência da Informação na literatura periódica brasileira por meio de análise de citações (1972-2008). **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 18-43, jan./abr. 2010.

ARORA, J. Transforming a traditional library into a hybrid library. **Science & Technology Libraries**, *[s. l.]*, v. 23, n. 2-3, p. 5-15, out. 2008. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J122v23n02_02. Acesso em: 17 jul. 2018.

ASSEMBLÉIA NACIONAL DO PODER POPULAR. **Constitución de la República de Cuba**. Havana: Pueblo y Educación, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. **Educação em Israel**. 2020. Disponível em: https://abmes.org.br/abmes-internacional/experience/3/israel/links/detalhe/30. Acesso em: 27 nov. 2020.

AUSTRALIAN GOVERNMENT. **Higher education**: a policy statement. Canberra: Australian Government Printing Service, 1988.

BACON, F. **Verdadeiras indicações acerca da interpretação da natureza**. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1999.

BAKER, W. The hybrid conservator. **Association for Library Collections & Technical Services**, *[s. l.]*, v. 48, n. 3, 2004. Disponível em: https://journals.ala.org/index.php/lrts/article/view/5018. Acesso em: 10 jul. 2018.

BAKHTIN, M. **Marxismo e Filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, (1929) 2009.

BALDINGER, K. Semasiologia e onomasiologia. **Alfa**, Assis, 9, p. 7-36, 1966.

BANWELL, L.; DAY, J.; RAY, K. **Managing organisational change in the hybrid library**. Newcastle: University of Northumbria,1999.

BARATIN, M.; JACOB, C. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ, 2000.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia: um guia para a iniciação científica.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BARUCHSON-ARBIB, S; BRONSTEIN, J. A View to the future of the library and information science profession: a Delphi study. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, Silver Spring, v. 53, n. 5, p. 397-408, 2002.

BAUMAN, Z. **Ensaios sobre o conceito de cultura**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BENOÎT, G. Toward a critical theoretic perspective in information systems. **The Library Quarterly**, Chicago, v. 72, n. 4, 2002, p. 441-471.

BERG, B. L. Focus group interviewing. *In:* Berg, B. L. (ed.), **Qualitative research methods for the Social Sciences**. Needham Heights: Pearson, 2001. p. 111-132.

BERGER, G.; TERRASECA, M. Políticas e práticas de avaliação: algumas reflexões. **Educação, Sociedade e Culturas**, Portol, n. 33, 2011.

BILANDZIC, M.; JOHNSON, D. Hybrid placemaking in the library: designing digital technology to enhance users' on-site experience. **Journal of the Australian Library and Information Association**, *[s. l.]*, v. 62, n. 4, 2013, p. 258-271.

BLAIR, D. C. Information retrieval and the philosophy of language. *In:* ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY, 37, 2003, Medford. **Anais**… Medford: Information Today Inc., 2003, p. 3-50.

BORDIEU, P. **Les structures sociales de l'économie**. Paris: Éditions du Seuil, 2000.

BOUDON, E.; PARODI, G. Artefactos multisemióticos y discurso académico de la Economía: construcción de conocimientos en el género manual. **Signos**, Lajeado, v. 47, n. 85, p. 164-195, 2014.

BRANDÃO, H, H. N. **Introdução à Análise do Discurso.** 2.ed. rev. Campinas: Unicamp, 2004.

BREAKS, M. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned Publishing**, Hertfordshire, v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002.

BREAKS, M. The eLib hybrid library projects. **Ariadne**, *[s. l.],* v. 28, 2001. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57466520?accountid=8112. Acesso em: 20 maio 2018.

BREEDING, M. 2021 Library systems report: advancing libraries technologies in challenging times. **American Libraries Magazine**, Chicago, maio 2021. Disponível em: https://americanlibrariesmagazine.org/2021/05/03/2021-library-systems-report/. Acesso em: 25 jun. 2021.

BRIER, S. What is a possible ontological and epistemological framework for a true universal 'Information Science'? The suggestion of a cybersemiotics. *In:* INTERNATIONAL CONFERENCE ON THE FUNDATIONS OF INFORMATION SCIENCE, 2, 1999, Amsterdã. **Anais**… Amsterdã: Gordon and Breach, 1999, p. 79-99.

BROPHY, P. The hybrid library. **Bulletin des Bibliotheques de France**, *[s. l.]*, v. 47, n. 4, p. 14-20, 2002. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57504628?accountid=8112. Acesso em: 15 maio 2018.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society of Information Science**, *[s. l.]*, v. 42, n. 5, p. 351-360, jun.1991. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/%28SICI%291097-4571%28199106%2942%3A5%3C351%3A%3AAID-ASI5%3E3.0.CO%3B2-3. Acesso em: 09 jul. 2019.

BUDD, J. M. Discourse analysis and the study of communication in LIS. **Library Trends**, Baltimore, v. 55, n. 1, p. 65-82, 2006.

BUFREM, L. S.; BREDA, S. M.; FREITAS, J. L.; SORRIBAS, T. V. Construção epistemológica da Ciência da Informação: uma análise da produção científica periódica brasileira (1970-2008). *In:* CONGRESS ISKO-SPAIN, 9., 2009, Valência. **Anais**… Valência: International Society for knowledge Organization. Disponível em: file:///Users/rafaelasilva/Downloads/Dialnet-ConstrucaoEpistemologicaDaCienciaDaInformacao-2923195.pdf. Acesso em: 20 abr. 2023.

BUNGE, M. **Racionalidad y realismo**. Madrid: Alianza, 1985.

BUNGE, M. **Seudociencia e ideologia**. Madrid: Alianza, 1985.

BUNGE, M. Una caricatura de la ciencia: la novisima sociologia de la ciencia. Interciencia, **Caracas**, *[s. l.]*, v.16, n. 2, p. 69-77, abr. 1991.

CABRAL, R. M. Arquivo como fonte de difusão cultural e educativa. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 35-44, 2012. Disponível em: http://www2.an.gov.br/seer/index.php/info/issue/view/2. Acesso em: 06 ago. 2019.

CAMPBELL, D. T.; & STANLEY, J. C. **Experimental and quasi-experimental designs for research**. Boston: Houghton Mifflin, 1966.

CANTÙ, D.; MCMULLEN, D.; PARDIECK, S.; HANLIN, M. A.; HERRIDGE, C.; JANOVETZ, K.; ALCARAZ, C. Documenting local history: using the Library of Congress site, primary sources, and community resources for teaching social studies. **The Councilor**, *[s. l.]*, v. 78, n. 2, 2017.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2003, Belo Horizonte. **Anais**... Belo Horizonte: ENANCIB, 2003. p. 1-21. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 12 jun. 2019.

CAPURRO, R. **Hermeneutik der Fachinformation**. Munique: Alber, 1986.

CAPURRO, R.; HØJRLAND, B. (2003): The concept of information. *In:* ANNUAL REVIEW OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY, 37., 2003, Medford. **Anais**… Medford: Information Today Inc.

CAPENTIER, C. As desigualdades escolares na África do Sul: “força das coisas” e política educativa (o exemplo da Província do Cabo). **Educação em Revista**, Belo Horizonte, n. 48, p. 171-204, dez. 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/edur/n48/a09n48.pdf. Acesso em: 26 nov. 2020.

CARR, R. What users want: an academic "hybrid" library perspective. **ARIADNE**, *[s. l.]*, v. 46, fev. 2006. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57654523?accountid=8112. Acesso em: 13 mar. 2018.

CASSERLY, M. F. Developing a concept of collection for the digital age. **Portal**: Libraries and the Academy, Chicago, v. 2, n. 4, p. 577-587, 2002. Disponível em:

https://search.proquest.com/docview/57605955?accountid=8112. Acesso em: 27 maio 2018.

CASTELLS, M. **La sociedad red**: una visión global. Madrid: Alianza Editorial, 2004.

CASTILHO, A. T. de. **O que se entende por língua e linguagem?** São Paulo: Museu da Língua Portuguesa, s. d. Disponível em: https://www.museudalinguaportuguesa.org.br/wp-content/uploads/2017/09/O-que-se-entende-por-li%CC%81ngua-e-linguagem.pdf. Acesso em: 14 jan. 2022.

CAVALCANTE, K. V.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F. As metamorfoses da biblioteca para a Geração Z: proposta de implementação para o Espaço Cultural Bezerra de Menezes. **Revista Analisando em Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. A03, 2016. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/v/a/28284. Acesso em: 18 jul. 2018.

CAVALCANTI, C. R. **Discurso camuflado:** uma análise crítica e multimodal do anúncio "Confissões de Camuflagem". 2016. 217 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Centro de Ciências Humanas e Naturais, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufes.br/bitstream/10/10367/1/tese_9984_Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Vers%C3%A3o%20Final20160817-150124.pdf. Acesso em: 28 jun. 2021.

CHARTIER, R. **A aventura do livro**: do leitor ao navegador. São Paulo: Unesp/Imprensa Oficial do Estado, 1999.

CHAUI, M. **O que é ideologia**. São Paulo: Brasiliense, 1980.

CHIAVENATO, I. **Teoria Geral da Administração**. 6. ed., v. 2. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R.; CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (orgs.). **Handbook de estudos organizacionais**: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2007.

COMISSÃO PRÓ-ÍNDIO DE SÃO PAULO. **Constituição colombiana (1991)**. 2020. Disponível em: https://cpisp.org.br/constituicion-politica-1991/. Acesso em: 28 nov. 2020.

COMTE, A. **Système de politique positive ou traité de Sociologie instituant la Religion de l'Humanité**. Paris: Larousse, 1890.

CONCIL OF EUROPE. **Living library**. 2019. Disponível em: https://www.coe.int/en/web/youth/living-library. Acesso em: 08 ago. 2019.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. **Rafaela Carolina da Silva**. 2020. Disponível em: http://lattes.cnpq.br/4401853956270224. Acesso em: 27 nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO. **Rosangela Formentini Caldas**. 2020. Disponível em: http://lattes.cnpq.br/1445931826215377. Acesso em: 27 nov. 2020.

CORRALL, S. Educating the academic librarian as a blended professional: a review and case study. **Library Management**, *[s. l.]*, v. 31, n. 8/9, p. 567-593, 2010. Disponível em: https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/01435121011093360. Acesso em: 12 jul. 2018.

COUTO, H. H. do. Onomasiologia e semasiologia revisitadas pela ecolinguística. **Revista Estudos Linguísticos**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 183-210, jul./dez. 2012.

COSERIU, E. **O homem e sua linguagem**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1980.

COVI, L. M.; CRAGIN, M. H. Reconfiguring control in library collection development: a conceptual framework for assessing the shift toward electronic collections. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, *[s. l.],* v. 55, n. 3, p. 312-325, 2004. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57594070?accountid=8112. Acesso em: 17 maio 2018.

COWEN, R. El Sistema Educativo Inglés. *In:* RAVENTÓS, F. (Org.). **Los Sistemas Educativos Europeos: crisis o transformación?** Madri: Fundación “La Caixa”, 2005. p. 66-81.

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. 2017.

CURTIS, A.; DORNER, D.G. Why federated search?. **Knowledge Quest**, *[s. l.]*, v. 33, n. 3, p. 35-38, 2005.

DAMANPOUR, F. Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. **Academy of Management Journal**, *[s. l.],* vol. 34, n. 3, p. 555 – 590, 1991.

DE MAY, M. The cognitive viewpoint: its development and its scope. *In:* INTERNATIONAL WORKSHOP ON THE COGNITIVE VIEWPOINT, 77., 1977, Ghent. **Anais**... Ghent: University of Ghent, 1977.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DENT, V. F. Managing the hybrid library to give users what they want. *In:* INTERNATIONAL ONLINE INFORMATION MEETING, 24., 2000, *[s. l.]*. **Anais**… *[s. l.]*, 2000, p. 171-175.

DENT, V. F.; HALL, W.; HARRIS, S.; HEY, J.; MARTINEZ, K. Agent technology concepts in a heterogeneous distributed searching environment. **Vine**, *[s. l.]*, v. 123, p. 55-63, 2001. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57511800?accountid=8112. Acesso em: 20 abr. 2018.

DERRIDA, J. **Gramatologia**. São Paulo: Perspectiva, 2006.

DEWE, M. **Planning public library buildings**: concepts and issues for the librarian. Londres: Routledge, 2016.

DICIONÁRIO MICHAELIS ONLINE. **Infraestrutura**. São Paulo: Melhoramentos, 2020. Disponível em: http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=infraestrutura. Acesso em: 14 set. 2020.

DRUCKER, P. F. **Administração de organizações sem fins lucrativos**: princípios e práticas. São Paulo: Pioneira, 2001.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

EDWARDS, C.; WYNNE, P. The HyLife experience: a checklist of challenges facing the development of hybrid library services. **New Review of Information and Library Research**, *[s. l.]*, v. 5, n. 0, p. 145-159, 1999.

EGPRINTERS. **Impressão 3D x usinagem CNC**: qual é o melhor para prototipagem? 2020. Disponível em: https://engiprinters.com.br/impressao-3d-x-usinagem-cnc-qual-e-o-melhor-para-prototipagem/. Acesso em: 24 out. 2022.

ELLIS, D. Paradigms and proto-paradigms in information retrieval research. *In:* PERTTI, V.; BLAISE, C. (ed.). **Conceptions of Library and Information Science**: historical, empirical and theoretical perspectives. Londres: Taylor Graham, 1992, p. 165-186.

ELM, von E.; TRUMP, J. F. Maintaining the mission in the hybrid library. **The Journal of Academic Librarianship**, *[s. l.]*, v. 27, n. 1, 2001, p. 33-35.

EUROPA.EU. 2018. Disponível em: https://europa.eu/european-union/index_pt. Acesso em: 13 jan. 2018.

EXPLORESTLOUIS.COM. **Expand your cultural horizons**. 2022. Disponível em: https://explorestlouis.com/discover/multicultural-heritage/. Acesso em: 20 out. 2022.

FARIAS, E. Esfera cultural e festas populares no Brasil. *In:* ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 25., 2008, São Paulo. **Anais**... São Paulo: ANPOCS, 2008. p. 1-41. Disponível em: http://www.anpocs.com/index.php/encontros/papers/25-encontro-anual-da-anpocs/st-4/st06-3/4579-efarias-esfera/file. Acesso em: 13 jan. 2018.

FERREIRA, S. M. S. P. **Relatório de gestão**: exercício 2010-2013. São Paulo: USP,

2014. Disponível em: http://www.sibi.usp.br/wp-content/uploads/2015/03/Relatorio_da_gestao_SIBi_2010_a_2013.pdf. Acesso em: 25 jun. 2021.

FEYERABEND, P. **Contra o método**. Tradução de Cezar Augusto Mortari. São Paulo: Editora Unesp, 2007.

FIND, S. Change the culture: job design, work processes and qualifications in the hybrid library. **IFLA Journal**, *[s. l.]*, v. 25, n. 4, 1999. Disponível em: http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/034003529902500407. Acesso em: 14 jul. 2018.

FOERSTER, H. von. **Cybernetics of cybernetics**. Illinois: University of Illinois, 1974.

FOERSTER, H. von.; POERKSEN, B. **Understanding systems**: conversations on epistemology and ethics. Nova Iorque: Kluwer, 2001.

FORCEVILLE, C. Non-verbal and multimodal metaphor in a cognitivist framework. *In:* FORCEVILLE, C.; URIOS-APARISI, E. (eds.), **Multimodal metaphor**. Berlin; Nova Iorque: Mouton de Gruyter, 2009. p. 19-44.

FORCEVILLE, C.; URIOS-APARISI, E. (eds.), **Multimodal metaphor**. Berlin; Nova Iorque: Mouton de Gruyter, 2009. p. 19-44.

FOUCAULT, M. **A arqueologia do saber**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2002.

FOUCAULT, M. **Dits et écrits 1954-1988**. Paris: Gallimard, 1994.

FOUCAULT, M. **L'archéologie du savoir**. Paris: Gallimard, 1969.

FOUCAULT, M. Sobre a arqueologia das ciências. resposta ao círculo epistemológico. *In:* LIMA, L. da C. (org.). **Estruturalismo e teoria da linguagem**. Petrópolis: Vozes, 1971. p.19-55.

FOWKE, G. Librarians before congress: advocacy and identity. **Legal Reference Services Quarterly**, *[s. l.]*, v. 37, n. 3-4, 2019, p. 236-256.

FRANCELIN, M. M. Conceitos, domínios do saber e fronteiras epistemológicas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 152-165, jan./jun. 2011. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1938. Acesso em 24 nov. 2021.

FROHMANN, B. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, Londres, v. 48, n.4, p. 365-386, 1992.

GAETANI, F. As políticas de gestão pública e os desafios da coordenação. *In:* OLIVEIRA, F. B. de (org.). **Política de gestão pública integrada**. Rio de Janeiro: FGV, 2008. p. 38-46.

GALLAGHER, M. **The emergence of entrepreneurial public universities in Australia**. Canberra: DETYA, 2000.

GAMBLES, A. The development and launch of the HeadLine personal information environment. **Information Technology and Libraries**, *[s. l.],* p. 19, v. 4, p. 199-205, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57498100?accountid=8112. Acesso em: 17 maio 2018.

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, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652002000200005&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 14 jul. 2018.

GARCIA, C. L. S. **Gestão do conhecimento científico**: proposta de um modelo para a área de Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (Unesp). 2012. 175 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília. 2012.

GARROD, P. Staff training and end user training issues within the hybrid library. **Library Management**, *[s. l.]*, v. 22, n.1-2, p. 30-36, 2001. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57467259?accountid=8112. Acesso em: 29 mar. 2018.

GASQUE, K. C. G. D. Internet, mídias sociais e as unidades de informação: foco no ensino-aprendizagem. **Brazilian Journal of Information Studies**, Marília, v. 10, n. 2, p. 14-20, 2016. Disponível em: https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/5929. Acesso em: 08 abr. 2022.

GASQUE, K. C. D. G; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39 n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf. Acesso em: 26 jun. 2018.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (orgs.) **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. (Série Educação a Distância).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. 6. tir. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOHN, M. da G. Cidadania e direitos culturais. **Katálysis**, *[s. l.]*, v. 8, n. 1, p. 15-23, jan./jun. 2005. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/6931/6392. Acesso em: 07 ago. 2019.

GOLDBERG, B. Librarians' lagniappe: the historic New Orleans collection. *In:*

ANNUAL CONFERENCE OF THE AMERICAN LIBRARIANS, *[s. l.]*, 1993.

GONSALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, São Paulo: Alínea, 2001.

GONZÁLEZ, J. Alfabetización multimodal: usos y posibilidades. **Campo Abierto**, Badajoz, v. 32, n. 1, p. 91-113, 2013.

GOULDING, A. **Public libraries in the 21st century**: defining services and debating the future. Londres: Routledge, 2016.

GRONBAEK, K.; ROHDE, A.; SUNDARARAJAH, B.; BECH-PETERSEN, S. InfoGallery: informative art services for physical library spaces. *In:* JCDL, 6., 2006, Nova Iorque. **Anais**… Nova Iorque: Chapel Hill, 2006. Disponível em: http://www.gronbak.dk/kgronbak/publications/uploads/JCDL2006-InfoGallery.pdf. Acesso em: 22 nov. 2019.

GUIA DE BIBLIOTECAS DE GALÍCIA. **Bibliotecas de universidades especializadas e especiais**. Galícia: Junta de Galícia, 1998.

GUY, R. F. Developing services in an evolving technological and political era. **Electronic Library**, *[s. l.]*, v. 21, n. 6, p. 538-545, 2003. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57589933?accountid=8112. Acesso em: 20 maio 2018.

GUY, R. F. Developing the hybrid library: progress to date in the national library of Scotland. **Electronic Library**, *[s. l.]*, v. 18, n. 1, p. 40-50, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57500478?accountid=8112. Acesso em: 05 maio 2018.

HABERMAS, J. **Theorie des kommunikativen Handelns**. Frankfurt: Suhrkamp, 1981.

HABERMAS, J. **Discurso Filosófico da Modernidade**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

HAMILTON, V. Sustainability for digital libraries. **Library Review**, *[s. l.]*, v. 53, n. 8, p. 392-395, 2004. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57585911?accountid=8112. Acesso em: 11 maio 2018.

HAMPSON, A. Information staff roles in the hybrid library. **Impact, the Journal of the Career Development Group**, *[s. l.]*, v. 1, n. 8, p. 129-132, set. 1998. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57465104?accountid=8112. Acesso em: 28 maio 2018.

HAMPSON, A. The impact of hybrid library on information services staff. **British Education Index**, *[s. l.]*, 1999. Disponível em: http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00001266.htm. Acesso em: 17 jul. 2018.

HAMPTON, K.; WELLMAN, B. Neighboring in netville: how the internet supports community and social capital in a wired suburb. **City and Community**, *[s. l.]*, v. 2, n. 3, p. 277-311, 2003.

HARASAWA, E. **Biblioteca viva**: fazendo história com livros e leituras. São Paulo: Fundação Abrinq, 2004. Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/fa000014.pdf. Acesso em: 20 ago. 2017.

HELMER, O. **The use of delphi technique in problems of educational innovations**. Santa Mônica: Rand Coorporation, 1966.

HELLER, M. S. T.; WELLBERY, D. **Reconstructing individualism**. Standford: Standfort University Press, 1986.

HILL, H.; BOSSALLER, J. Public library use of free e-resources. **Journal of Librarianship & Information Science**, *[s.l].* v. 45, n. 2, p. 103-112, 2013. Disponível em: https://journals.sagepub.com/home/lis. Acesso em: 19 nov. 2020.

HJØRLAND, B. Principia informatica: foundational theory of information and principles of information services. *In:* BRUCE, H.; FIDEL, R.; INGWERSEN, P.; VAKKARI, P. (ed.). Emeerging Frameworks and Methods. *In:* CONFERENCE ON CONCEPTIONS OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE, 4., 2003, Greenwood Village. **Anais**… Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2003, p. 109-121.

ILESANMI, O. O. What is Cross-cultural Research? **International Journal of Psychological Studies**, *[s. l.]*, v. 1, n. 2, p. 82-96, 2009. Disponível em: http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/view/2212/3838\. Acesso em: 03 fev. 2018.

IMO, N.T.; IGBO, U.H. Providing Access to Knowledge in Africa: the need for capacity building in classification, indexing & abstracting skills, *[s. l.]. In:* INTERNATIONAL CONFERENCE ON AFRICAN DIGITAL LIBRARIES AND ARCHIVES, *[s. l.]*, 2019.

INGWERSEN, P. **Information retrieval interaction**. Londres: Taylor Graham, 1992.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL. **Relatório de gestão 2019**: Sistema de Bibliotecas do Instituto Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande: IFRS, 2019. Disponível em: https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2020/12/2020-08-18_Relatorio-de-Gestao-2019-SIBIFRS-1.pdf. Acesso em: 25 jun. 2021.

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: 20 jul. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Directrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. 2002. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt.pdf. Acesso em: 04 ago. 2019.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA trend Report 2019**. 2019. Disponível em: https://trends.ifla.org/update-2019. Acesso em: 10 dez. 2020.

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. 2019.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **The multicultural library: a gateway to a cultural diverse society in dialogue**. 2001. Disponível em: http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multiculturalpopulations/publications/multicultural_library_manifesto-en.pdf. Acesso em: 04 mar. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto IFLA sobre transparência, bom governo e combate a corrupção**. 2008. Disponível em: http://www.ifla.org/publications/iflamanifesto-on-transparency--good-governance-and-freedom-fromcorruption.
Acesso em: 14 nov. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Success or failure of digital library services**: a decade of Danish experiences. 2011. Disponível em: https://cf5-www.ifla.org/past-wlic/2011/197-thorhauge-en.pdf. Acesso em: 22 nov. 2019.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS; DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS; REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. Lisboa: Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. Disponível em: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf. Acesso em: 17 fev. 2022.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS; FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLITOECÁRIOS, CIENTISTAS DE INFORMAÇÃO E INSTITUIÇÕES. **As bibliotecas podem promover a implementação da Agenda 2030**. 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert-pt.pdf. Acesso em: 24 set. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS; ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E CULTURA. **Os serviços da biblioteca pública**: diretrizes da

IFLA/UNESCO 2001. Lisboa: Caminho, 2003.

JEWITT, C.; BEZEMER, J.; O'HALLORAN, K. **Introducing Multimodality**. New York: Routledge. 2016.

JOHANHSEN, C. G.; PORS, N. O. The 2007 structural reform and the public libraries in Denmark. **BFP**, *[s. l.]*, v. 34, p. 342-430, dez. 2010. Disponível em: https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/bfup.2010.34.issue-3/bfup.2010.051/bfup.2010.051.pdf. Acesso em: 22 nov. 2019.

JOHNSON, A. G. **Dicionário de sociologia**: guia prático da linguagem sociológica. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

JOHNSON, S.K. **Access to legal information by public patrons in varying types of law libraries: a case study**. 2015. Dissertação (Mestrado) - Universidade da Carolina do Norte, Chapel Hill, Carolina do Norte, Estados Unidos.

JOSÉ FILHO, P. M. Pesquisa: contornos no processo educativo. *In:* JOSÉ FILHO, P. M; DALBÉRIO, O. **Desafios da pesquisa**. Franca: UNESP - FHDSS, p.63-75, 2006.

JOSÉ FILHO, P. M; DALBÉRIO, O. **Desafios da pesquisa**. Franca: UNESP – FHDSS, 2006.

KCMO.GOV. **Kansas City Missouri**. 2022. Disponível em: https://www.kcmo.gov/. Acesso em 04 nov. 2022.

KEMPF, K. Collection Development in the Digital Age. **Italian Journal of Library and Information Science**, v. 4, n. 2, 2013, p. 267-273.

KEYSER, P. de. What form will the library take?: physical, hybrid or virtual. **Bibliotheek-en Archiefgids**, *[s. l.]*, v. 81, n. 2, p. 3-6, 2005. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57624172?accountid=8112. Acesso em: 13 maio 2018.

KOBACHI, N. Y.; FRANCELIN, M. M. Conceitos, categorias e organização do conhecimento. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 1-24, jan./jun. 2011. DOI 10.5433/1981-8920.2011v16nesp.p1. Acesso em: 25 nov. 2021.

KOLLÖFFEL, J.; KAANDORP, A; SAVENIJE, B.; HÖISETH T.; RATH-BACKMANN, A. Developing a cost/benefit financial model for hybrid libraries. **Serials**, *[s. l.]*, v. 16, n. 1, p. 41-49, 2003. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57574174?accountid=8112. Acesso em: 23 abr. 2018.

KOLTAY, T. Digital library issues in Hungarian LIS curricula: examples from three libraries schools. **Library Review**, *[s. l.]*, v. 57, n. 6, *s.p.*, 2008. Disponível em: https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00242530810886706. Acesso em: 11 jul. 2018.

KOSELLECK, R. **Futuro passado**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2006.

KOSELLECK, R. Uma história dos conceitos: problemas teóricos e práticos. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro,v. 5, n. 10, p. 134-146, 1992. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/1945. Acesso em: 25 nov. 2021.

KRESS, G. **Multimodality**: a social semiotic approach to contemporary communication. Nova Iorque: Routledge, 2010.

KUHN, T. S. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1962/1970.

LAKATOS, I. **La metodologia de los programas de investigación científica**. Madrid: Alianza, 1989.

LANE, P. J., LUBATKIN, M. Relative absorptive capacity and interorganizational learning. **Strategic Management Journal**, *[s. l.]*, v. 19, p. 461-477, 1998.

LARAIA, R, de B. **Cultura**: um conceito antropológico. 3. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1988.

LARSEN, J. H. Nordic strategies for library development. *In:* CONGRESS OF BALTIC LIBRARIANS, 7., 2004, Vilnius. **Anais**… Vilnius: Lithuanian Research Library Consortium, 2004, p. 33-39. Disponível em: https://dom.lndb.lv/data/obj/file/163721.pdf. Acesso em: 22 nov.2019.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEGGATE, P. User access to the hybrid library. *In:* IATUL, 8., 1999. **Anais**… *[s. l.]*, 1999. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57562411?accountid=8112. Acesso em: 10 abr. 2018.

LEGRAND, Gerard. **Dicionário de Filosofia**. Lisboa: Edições 70, 1991.

LETINA, S.; ROBINS, G.; MASLIĆ SERŠIĆ, D. Reaching out from a small scientific community: the social influence models of collaboration across national and disciplinary boundaries for scientists in three fields of social sciences. **Revija za Sociologiju**, *[s. l.]*, v. 46, n. 2, p. 103–139, 2016.

LÉVY, P.; AUTHIER, M. **As árvores de conhecimento**. Tradução de Monica M. Seincman. São Paulo: Escuta, 1995.

LÉVI-STRAUSS, C. L'analyse structurale en linguistique et en anthropologie**. Word**, **Journal of the Linguistic Circle of New-York**, v. 1, n. 2, p. 1-21, ago. 1945.

LÉVI-STRAUSS, C. **Les structures élémentaires de la parenté**. Paris: PUF, 1949.

LEWIS, R. D. The Lewis Model: dimensions of behavior. 1996. *In:* CROSSCULTURE. **The Lewis Model**. CrossCulture: Warnford, *[s. l.]*, 2017. Disponível em: http://www.crossculture.com/about-us/the-model/. Acesso em: 09 fev.

2018.

LINSTONE, H. A.; TUROFF, M. **The Delphi method**: techniques and applications. Delbecq: Mass Reading, 2002. Disponível em: http://is.njit.edu/pubs/delphibook. Acesso em: 8 ago. 2018.

LLOYD, A. Information literacy and literacies of information: a mid-range theory and model. **Journal of Information Literacy**, *[s. l.]*, v. 11, n. 1, p. 91-105, 2017. Disponível em: https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/PRA-V11-I1-5. Acesso em: 25 jun. 2018.

LOPES, J. T. **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: Setepés, 2007.

LÓPEZ JIMÉNEZ, C.; ALFONSO SÁNCHEZ, I. R. Las bibliotecas a comienzo del siglo XXI. **ACIMED**, *[s. l.]*, v. 13, n. 6, s. n., 2005. Disponível em: http://eprints.rclis.org/7965/. Acesso em: 13 jul. 2018.

LOW, K. (ed.). **The roles of reference librarians, today and tomorrow**. Nova Iorque: Haworth Press, 1996, pp. 125-143.

LUHMANN, N. **Soziale systeme**. Frankfurt: Suhrkamp, 1987.

MACHIN, D. **Introduction to multimodal analysis**. Londres: Bloomsbury, 2016.

MACCOLL, J. ARIADNE: the hybrid magazine in the hybrid library. **New Review of Information Networking**, *[s. l.]*, v. 3, 1997. Disponível em: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1361457970951689 9?journalCode=rinn20. Acesso em: 10 jul. 2018.

MCCOOK, K.; BOSSALLER, J. **Introduction to public librarianship**. Chicago: American Library Association, 2017.

MAIMONE, G. D.; SILVEIRA, N. C. Cognição humana e os paradigmas da Ciência da Informação. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, Marília, v.6, n.1, p.55-67, 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_42d8a83408_0008412.pdf. Acesso em: 10 jul. 2019.

MAINGUENEAU, D. **Análise de textos de Comunicação**. 6. ed. Tradução Cecília P. de Souza-e-Silva e Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2011.

MAKIN, L.; CRAVEN, J. Changing libraries: the impact of national policy on UK library services. **Library Management**, *[s. l.]*, v. 20, n. 8, p. 425-430, dez, 1999.

MARCAS, J. de.; BRANSE, Y.; GOLAN, Y.; IGRA, I. Hybrid library development at the university of Haifa library. **Library Review**, *[s. l.]*, v. 49, n. 3, p. 165-172, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57513740?accountid=8112. Acesso em: 18 abr. 2018.

MARK, N. Interlending in the hybrid library: how long will we provide the service?

Interlending and Document Supply, *[s. l.]*, v. 28, n. 3, p. 132-136, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57505879?accountid=8112. Acesso em 01 abr. 2018.

MARSCHALL, C.; ROSSMAN, G. B. **Design qualitative research**. Newbury Park, CA: Sage.1989.

MATURANA, H. R.; VARELA, F. **Autopoiesis and cognition**: the realization of the living. Dordrecht: Reidel, 1980.

MATURANA, H. R.; VARELA, F. **El árbol del conocimiento**. Chile: Universitaria, 1984.

MEDINA, A.G. The new hybrid art library: printed materials and virtual information. *In:* WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL. 71, Oslo, Noruega. **Anais**… Oslo, Noruega: IFLA, 2005.

MENDES, E. V. **A construção social da atenção primária à saúde**. Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2015. Disponível em: https://www.conass.org.br/biblioteca/pdf/A-CONSTR-SOC-ATEN-PRIM-SAUDE.pdf. Acesso em: 12 ago. 2021.

MEYER, J. W. Myths of socialization and personality. *In:* HELLER, M. S. T.; WELLBERY, D. **Reconstructing individualism**. Standford: Standfort University Press, 1986.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Planejando a próxima década:** conhecendo as 20 metas do Plano Nacional de Educação. 2020. Disponível em: http://pne.mec.gov.br/images/pdf/pne_conhecendo_20_metas.pdf. Acesso em: 27 nov. 2020.

MINTZBERG, H. **Desvendando o dia a dia da gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MINTZBERG, H. **The nature of managerial work**. New York: New York & Row Publishers, 1973.

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/article/view/1615/1821. Acesso em: 11 jul. 2018.

MISSOURI.EDU. **About Columbia**. 2022. Disponível em: https://missouri.edu/student-life/columbia. Acesso em: 28 out. 2022.

MLEKUS, M. H. P. Evaluation of library collections and the hybrid library. **Knjiznica**,

[s. l.], v. 44, n. 1, p. 25-33, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57519168?accountid=8112. Acesso em: 16 maio 2018.

MLS HSIUNG, L.-Y. Expanding the role of the electronic resources (ER) Librarian in the Hybrid Library. **Collection Management**, *[s. l.]*, v. 32, n. 1-2, 2008, p. 31-47.

MONTEIRO, A. I. V.; MEDEIROS, M. N. de; FERNANDES, M. C. P.; CAVALCANTE, M. de S. Estratégias para a implantação de bibliotecas híbridas como apoio à aprendizagem semipresencial de cursos a distância. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 1-13, 2006. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/v/a/4367. Acesso em: 18 jul. 2018.

MORALES, B. C. El Análisis del Discurso Multimodal: una comparación de propuestas metodológicas. **Forma y Función**, Madrid, v. 31, n. 2, p. 145-174, 2018. Disponível em: https://www.redalyc.org/journal/219/21958430007/html/. Acesso em: 17 jul. 2022.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 5. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

MOREIRA, A. F. Basta implementar inovações nos sistemas educativos? **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 25, n.1, p. 131-145, jan./jun. 1999. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/ep/v25n1/v25n1a10.pdf. Acesso em: 26 nov. 2020.

MORGAN, D. L. Focus Groups. **Annual Review of Sociology**, *[s. l.]*, v. 22, p. 129-152, 1996. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/2083427?seq=1#metadata_info_tab_contents. Acesso em: 24 maio 2019.

MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. **Biblioteca**: conhecimentos e práticas. Porto Alegre: Penso, 2014.

MOSCOVICI (Org.). **Psicologia Social**. Barcelona: Paídos, 1985.
MOSTAFA, S. P. **Epistemologia da Biblioteconomia**. 1985, 149 f. Tese (Doutorado em Filosofia da Educação) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo. 1985. Disponível em: https://tede2.pucsp.br/handle/handle/10705. Acesso em: 05 jul. 2019.

MURRAY, L. Challenge posed by the millennium. **Impact, the Journal of the Career Development Group**, *[s. l.]*, v. 3, n. 6, p. 88-89, 2000. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57501152?accountid=8112. Acesso em: 15 abr. 2018.

MUSSALIM, F. Análise do discurso. *In:* MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. (org.). **Introdução à linguística:** domínios e fronteiras. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

NASCIMENTO, D. M. A abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 25-35, jul./dez/ 2006. Disponível em: http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/477/1474. Acesso em: 11 jul. 2019.

NASCIMENTO, D. M.; MARTELETO, R. M. A “informação contruída” nos meandros dos conceitos da teoria social de Pierre Bordieu. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out04/F_I_art.htm. Acesso em: 11 jul. 2019.

NUNAN, D. **Research methods in language learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

OBERHOFER, C. A. Acessibilidade de documentos e satisfação da demanda: um modelo de avaliação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 19-33, jan./jun. 1983.

O’HALLORAN, K. L. Análisis del discurso multimodal. **Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso**, Brasília, v. 12, n. 1, p. 75-97, 2012.

O’HALLORAN, K. L. Historical changes in the semiotic landscape: from calculation to computation. *In:* JEWITT, C. (Ed.). **The Routledge Handbook of Multimodal Analysis**. New York: Routledge, 2011. p. 98-113.

O’HALLORAN, K. L.; LIM FEI, V. Systemic functional multimodal discourse analysis. *In:* NORRIS, S.; MAIER, C. D. (Ed.). **Interactions, images and texts**: a reader in Multimodality. Berlim: De Gruyter, 2014. p. 137-153.

OLIVEIRA, F. B. de (org.). **Política de gestão pública integrada**. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Editora Vozes, 2007.

OLIVEIRA, M. de; ARAÚJO, E. A. de. Os paradigmas da biblioteconomia e da ciência da informação e os novos contextos da informação. *In:* CASTRO, C. A. (Org.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: múltiplos discursos. São Luís: EDUFMA; EDUFAMA, 2002.

OLIVERIA, S. R. de; MENEGÃO, SL. de C. S. G. Vida e morte do grande sistema escolar americano: como os testes padronizados e o modelo de mercado ameaçam a educação. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 33, n. 119, p. 647-660, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/es/v33n119/a17v33n119.pdf. Acesso em: 25 nov. 2020.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. **“To-morrow, and to-morrow, and to-morrow:” the players on the curation stage**. 2020. Disponível em: https://www.oclc.org/research/events/dss/rusbridge.html. Acesso em: 25 nov. 2020.

OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D. What is the hybrid library? **Journal of Information Science**, *[s. l.]*, v. 25, n. 23p. 97-112, 1999. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/248422708_What_is_the_hybrid_library. Acesso em: 16 jul. 2018.

ORERA-ORERA, L. The university library in the context of the new social and

educational model**. El profesional de la Informacion**, *[s. l.]*, v. 16, n. 4, p. 329-337, 2007. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57702579?accountid=8112. Acesso em: 04 maio 2018.

ORERA-ORERA, L.; PACHECO, F. H. El desarrollo de coleciones em bibliotecas públicas: fundamentos teóricos. **Investigación Bibliotecológica**, Cidade do México, v. 31, n. 71, 2017. Disponível em: http://revib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57818. Acesso em 17 jul. 2018.

ORLANDI, E. P. **Análise de Discurso**: princípios e procedimentos. 8. ed. Campinas: Pontes, 2009.

OLSON, H. A. Exclusivity, teleology and hierarchy: our Aristotelian legacy. **Knowledge Organization**, Würzburg, v. 26, n. 2, p. 65-73, 1999.

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. 2017.

PACKER, A. L. Os periódicos brasileiros e a comunicação da pesquisa nacional. **Revista USP**, São Paulo, n. 89, p. 26-61, 2011.

PARODI, G. Multisemiosis y lingüística de corpus: artefactos (multi) semióticos en los textos de seis disciplinas en el Corpus pucv-2010. **Revista de Lingüística Teórica y Aplicada**, Concepción, v. 48, n. 2, p. 33-70, 2010.

PARODI, G.; JULIO, C. ¿Dónde se posan los ojos al leer textos multisemióticos disciplinares? Procesamiento de palabras y gráficos en un estudio experimental con eye tracker. **Signos**, Lajeado, v. 4, n. 1, p. 149-183, 2016.

PAULINO, G. Índia: gigante na educação no Brics. **Revista Educação**, São Paulo, 2013. Disponível em: https://revistaeducacao.com.br/2013/03/06/gigante-na-educacao/. Acesso em: 27 nov. 2020.

PEARCE, J.; BERKO, M. **The hybrid library revised**. Canberra: Biblioteca Nacional da Austrália, 2004. Disponível em: https://www.vala.org.au/vala2004/2004pdfs/53PeaBer.PDF. Acesso em: 19 nov. 2020.

PÊCHEUX, M. Análise Automática do Discurso (AAD-69). *In:* GADET & HAK (org). **Por uma análise automática do discurso**. Campinas: Ed. Unicamp, 1969. p.61-162.

PERRY, C. A. Network influences on scholarly communication in developmental dyslexia: a longitudinal follow-up. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, *[s. l.]*, v. 54, n. 14, p. 1278-1295, 2003.

PERTTI, V.; BLAISE, C. (ed.). **Conceptions of Library and Information Science**: historical, empirical and theoretical perspectives. Londres: Taylor Graham, 1992, p. 165-186.

PIAGET, J. **A Epistemologia Genética**. Rio de Janeiro: Vozes, 1973.

PINFIELD, S. Managing the hybrid library. **SCONUL Newsletter**, *[s. l.]*, n. 14, p. 41-44, out. 1998. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57445987?accountid=8112. Acesso em: 03 mar. 2018.

PINFIELD, S; COX, A. M.; RUTTER, S. **Mapping the future of academic libraries**: a report for SCONUL. 2017. Disponível em: https://sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/SCONUL%20Report%20Mapping%20the%20Future%20of%20Academic%20Libraries.pdf. Acesso em: 25 jun. 2021.

PINFIELD, S; DEMPSEY, L. The distributed national electronic resource (DNER) and the hybrid library. **Ariadne**, *[s. l.]*, v. 26, 2001. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57469740?accountid=8112. Acesso em: 20 abr. 2018.

PINFIELD, S; EATON, J.; EDWARDS, C.; RUSSELL, R.; WISSENBURG, A.; WYNNE, P. Realising the hybrid library. **New Review of Information Networking**, *[s. l.]*, v. 4, p. 3-21, 1998. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57469110?accountid=8112. Acesso em: 19 maio 2018.

PINFIELD, S; MCKENNA, B. The Builder Project. **Electronic Library**, *[s. l.]*, v. 16, n. 5, p. 305-307, out. 1998. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57431459?accountid=811. Acesso em: 20 maio 2018.

PINTO, M.; URIBE TIRADO, A. Hybrid public libraries in the context of information literacy. **Documentación Científica**, *[s. l.]*, v. 35, p. 136-168, 2012. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/1496969056?accountid=8112. Acesso em: 03 abr. 2018.

POPPER, K. R. **A lógica da pesquisa científica**. São Paulo, Cultrix, 1972.

POPPER, K. R. **Conhecimento objetivo**: uma abordagem evolucionária. Tradução de Milton Amado. Belo Horizonte: Itatiaia, 1999.

PRAKASAN, E. R.; SWARNA, T.; KUMAR, V. *Human resource development in hybrid libraries. 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. 2016.

PRICE, D. J. Things you did not want to know about hybrid library collection development. **Information and Librarianship**, *[s. l.]*, v. 25, n. 2, p. 47-42, 2000.

Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57509252?accountid=8112. Acesso em: 19 maio 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2003. Disponível em: http://docente.ifrn.edu.br/valcinetemacedo/disciplinas/metodologia-do-trabalho-cientifico/e-book-mtc. Acesso em: 23 maio. 2018.

PUGH, L. The management of hybrid libraries. **New Review of Information Networking**, *[s. l.]*, v. 10, n. 1, p. 71-83, maio 2004. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57589374?accountid=8112. Acesso em 01 maio 2018.

PUGH, L. The management of hybrid libraries. **Library and Information Research News**, *[s. l.]*, v. 29, n. 92, p. 13-31, jul. 2005. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57610040?accountid=8112. Acesso em 01 maio 2018.

QUEIROZ, R. de. **As três Marias**. São Paulo: José Olympio, 2008.

RAMÍREZ CÉSPEDES, Z. Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales. **ACIMED**, *[s. l.]*, v. 14, n. 6, p. 1-13, 2006. Disponível em: http://eprints.rclis.org/9264/. Acesso em: 12 jul. 2018.

RAVENTÓS, F. (Org.). **Los Sistemas Educativos Europeos: crisis o transformación?** Madri: Fundación “La Caixa”, 2005. p. 66-81.

REBOUL, O. **A doutrinação**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1980.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. **Biblioteca Nacional**. São Paulo: Banco Safra, 2004. p. 7-24.

ROBERTS, E. Access versus ownership in academic libraries: some reflections from the literature. **Education Libraries Journal**, *[s. l.]*, v. 45, n. 2, p. 5-11, 2002. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57542251?accountid=8112. Acesso em: 08 abr. 2018.

ROBIN, R. **História e Linguística**. Tradução de Adélia Bolle. São Paulo: Cultrix, 1973.

ROZADOS, H. B. F. O uso da técnica Delphi como alternativa metodológica para a área da Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 64-86, set./dez. 2015. Disponível em: http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/58422. Acesso em: 14 ago. 2018.

RUBIM, A. A. C. Plano Nacional de Cultura em debate. **Políticas Culturais em Revista**, Salvador, v. 1, n. 2, 2009.

RÜDIGER, F. **Introdução à Teoria da Comunicação**: problemas, correntes e autores. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Edicon, 2004.

RUSBRIDGE, C. Towards the hybrid library. **D-Lib Magazine**, *[s. l.],* v.7, n.2, jul./ago. 1998. Disponível em: http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html. Acesso em: 16 jan. 2018.

RUSSELL, R.; GARDNER, T.; MILLER, P. Hybrid information environments: overview and requirements. *In:* MIA RESOURCES FOR MODELS, 9.,1999. **Anais**… *[s.l.]*: UKOLN, 1999. Disponível em: http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/requirements/overview/. Acesso em: 20 jan. 2018.

SANTA ANNA, J. A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. especial, p. 275-294, 2015. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/510. Acesso em: 12 jul. 2018.

SANTA ANNA, J. O futuro do profissional bibliotecário: desmistificando previsões exageradas. **Biblionline**, Pernambuco, v. 10, n. 2, 2014. Disponível em: http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/17824. Acesso em: 13 jul. 2018.

SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de biblioteca hibrida. **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.

SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995.

SAUSSURE, F. de. **Curso de linguística geral**. São Paulo: Cultrix, 1997.

SAUSSURE, F. **Curso de linguística geral**. São Paulo: Cultrix, 2006.

SCOTT, W. R. **Institutions and organizations**: ideias and interests. Nova Iorque: Sage Publications, 2008.

SECHI, G.; SKILTERS, J.; SELECKA, M.; BRICE, L.; BERZINA, K. Generation of social assets and sharing knowledge in a hybrid intentional community: pilot analysis from Latvia. **Socialiniai Tyrimai**, *[s. l.]*, n. 2, 2013.

SERAFINI, F. Expanding the four resources model: reading visual and multi modal texts. **Pedagogies**, Abingdon, v. 7, n. 2, p. 150-164, 2012.

SILVA, R. C. da. **Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido**: um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em prol do desenvolvimento de comunidades. 2017. 288 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília. 2017. Disponível em:

https://repositorio.unesp.br/handle/11449/150798. Acesso em: 31 jul. 2017.

SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F. Hibridez em tempos de pandemia: como as tecnologias aproximam as bibliotecas da sociedade. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, 2020. Disponível em: https://revista.ibict.br/liinc/article/view/5352. Acesso em: 15 jul. 2022.

SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F. Las bibliotecas públicas híbridas en el contexto brasileño. **Palabra Clave**, La Plata, v. 6, n. 2, 2017. Disponível em: http://eprints.rclis.org/31301/. Acesso em: 11 jul. 2018.

SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F. The evolution of the concept of hybridity in library knowledge: a discursive analysis. **Investigación Bibliotecológica**, Cidade do México, v. 37, n. 94, p. 145-160, jan./mar. 2023. Disponível em: http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/58731/52320?fbclid=IwAR0HBdSZeaWJa8OGWR1bSErVu85HICpJloQhFmndk3IZWscx6oHyMrJ0wak. Acesso em: 18 abr. 2023.

SILVA, R. C. da; JORENTE, M. J. V.; CALDAS, R. F. Integração da competência em informação no contexto das bibliotecas vivas. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, São Paulo, v. 10, n. 2, 2017. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/v/a/30301. Acesso em: 18 jul. 2018.

SILVA, R. C. da.; MELLO, M. R. G.; FORMENTINI, R.; VALENTIM, M. L. P. Biblioteca híbrida: uma perspectiva complexa. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais**... Londrina: UEL, 2018. p. 2039-2046. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102453. Acesso em: 10 nov. 2020.

SILVA, R. C. da; OTTONICAR, S. L. C.; CALDAS, R. F.; CASTRO FILHO, C. M. de. A competência em informação e o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas híbridas: um estudo comparativo no Brasil e na Escócia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 23, n. 1, p. 398-423, jan./abr. 2018. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/30906. Acesso em: 15 jul. 2018.

SILVA NETO, S. **Manual de filologia portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livraria Acadêmica, 1957.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TENDENCIAS EDUCATIVAS EN AMERICA LATINA. **México**: la estructura del sistema educativo mexicano. 2020. Disponível em: https://www.siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_mexico_0101.pdf. Acesso em: 27 nov. 2020.

SMIRCICH, L. Concepts of culture and organizational analysis. **Administrative Science Quarterly**, Ithaca, v. 28, n. 3, p. 339-358, set. 1983.

SPINK, M. J. P. O conceito de representação social na abordagem psicossocial. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 300-308, jul./set. 1993. Disponível em:

https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csp/v9n3/17.pdf. Acesso em: 14 jan. 2022.

STAN, E.-L.; STAN, D. End-Users and the Exploring of Digital Content in the Academic Environment. *In:* INTERNATIONAL CONFERENCE ON LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE, *[s. l.]*, 32, 2011.

SUBRAMANIAM, M.M.; AHN, J.; FLESCHMANN, K.R.; DRUIN, A. Reimagining the role of school libraries in stem education: creating hybrid spaces for exploration. **The Library Quarterly**, *[s. l.]*, v. 82, n. 2, p. 161-182, 2012.

SULLIVAN, B.; SCLIPPA, E.; RILEY, T. Librarians, the gathering. **Library Journal**, *[s. l.]*, 2016, p. 18-19.

SUSEELA, V.J. E-Commerce Trends in the Dissemination of Scholarly. **International Journal of Information Dissemination and Technology**, *[s. l.]*, v. 6, n. 2, 2016, p. 132-139.

SUTTON, S. A. Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant. *In:* LOW, K. (ed.). **The roles of reference librarians, today and tomorrow**. Nova Iorque: Haworth Press, 1996, p. 125-143.

TELI, M; PISANU, F.; HAKKEN, D. The internet as a library-of-people: for a cyberethnography of online groups. **Forum Qualitative Sozialforschung**, *[s. l.]*, 2007.

TESAURO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Biblioteca híbrida**. 2019. Disponível em: <http://icei.pucminas.br/ci/tci/index.php?option=com_termos&Itemid=6&modo=1&codigo=1291>. Acesso em: 16. Mar. 2019.

TESSER, G. J. Principais linhas epistemológicas contemporâneas. **Educar em Revista**, Rebouças, n. 10, p. 91-98, jan./dez.1994. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010440601994000100012. Acesso em: 04 jul. 2019.

THORHAUGE, J. Danish research libraries: Danish models. **Liber Quarterly**, *[s. l.]*, v. 10, v. 3, p. 417-426, 2000. Disponível em: https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/241224. Acesso em: 22 nov. 2019.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNITED STATES CENSUS BUREAU. **Decennial censos**. 2020. Disponível em: https://data.census.gov/cedsci/table?q=United%20States&tid=DECENNIALPL2020.P1. Acesso em: 13 nov. 2022.

UNIVERSITY OF WASHINGTON. **Stuart Sutton**. 2020. Disponível em: https://ischool.uw.edu/people/faculty/profile/sasutton. Acesso em: 26 nov. 2020.

URIOS-APARISI, E. Interactions of multimodal metaphor and metonimy in TV commercials: four case studies. *In:* FORCEVILLE, C; URIOS-APARISI, E. (eds.). Multimodal metaphor. Berlin; Nova Iorque: Mouton de Gruyter, 2009. p. 95-118.

UUTONI, W.; YULE, W.; NENGOMASHA, C.T. Electronic governance and hybrid libraries in Namibia. **International Federation of Library Associations and Institutions**, *[s. l.]*, v. 37, n. 2, 2011, p. 118-125.

VAKKARI, P. Task-based information seeking. **Annual Review of information Science and Technology**, Nova Iorque, v. 37, p. 413-464, 2003.

VILLA BARAJAS, H.; ALFONSO SÁNCHEZ, I. R. Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno. **ACIMED**, *[s. l.]*, v. 13, n. 2, s. n., 2005. Disponível em: http://eprints.rclis.org/6474/. Acesso em: 17 jul. 2018.

VISEU, A.; CLEMENT, A.; ASPINALL, J.; KENNEDY, T. L. The interplay of public and private spaces in internet access. **Information, Communication & Society**, *[s. l.]*, v. 9, n. 5, p. 633-656, 2006.

VISITEOSUSA.COM.BR. **Memphis**. 2022. Disponível em: https://www.visiteosusa.com.br/destination/memphis. Acesso em: 14 abr. 2022.

VUREN, A. J. van; LATSKY, H. Is the hybrid library the future destination of choice? **Mosaion**, *[s. l.]*, v. 27, n. 2, p. 1-16, jan. 2009. Disponível em: https://journals.co.za/content/mousaion/27/2/EJC78974. Acesso em: 13 jul. 2018.

ZAFALON, Z. R. Biblioteca em tempo real: o acesso em foco: proposta crítica do modelo de organização da informação na contemporaneidade. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 61-83, 2008. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/v/a/5029. Acesso em: 18 jul. 2018.

ZAI III, R. Neither fish nor fowl: a role theory approach to librarians teaching. **Journal of Library Administration**, *[s. l.]*, v. 55, p. 1-23, 2014.

WALSH, M. Multimodal literacy: what does it mean for classroom practice? **Australian Journal of Language and Literacy**, Warsaw, v. 33, n. 3, p. 211-239, 2010.

WEBER, M. A virtual subject library for Library and Information Science: unnecessary or overdue? **Information-Wissenschaft und Praxis**, *[s. l.]*, v. 55, n. 2, p. 89-94, mar. 2004.

WESTON, P. G. From bibliographic control to documentation networks. **Biblioteche Oggi**, *[s. l.]*, v. 20, n. 7, p. 44-56, 2002. Disponível em: https://search.proquest.com/docview/57527100?accountid=8112. Acesso em: 27 abr. 2018.

WIENER, N. **Cybernetics or the control and communication in the animal and the machine**. Nova Iorque: M.I.T. Press, 1961.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, *[s. l.]*, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981. Disponível em: http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb026702. Acesso em: 03 jul. 2018.

WINKWORTH, I. HyLife: the hybrid library on the future. **The Electronic Library**, *[s. l.]*, v. 17, n. 1, p. 17-19, 1999.

WINOGRAD, T.; FLORES, F. **Understanding computers and cognition**: a new foundation for design. Norwood: Ablex, 1986.

YOUNG, C. Trends in library systems: improved workflow processes, greater collaboration, and unbounded openness. **Legal Reference Services Quarterly**, *[s. l.]*, v. 32, n. 4, 2013, p. 307-319.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Material bibliográfico sobre hibridez em bibliotecas

AUTOR	TÍTULO	LOCAL DE PUBLICAÇÃO	ANO	TIPO DE MATERIAL
SUTTON, S. A.	*Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant*	*LOW, K. (ed.). The roles of reference librarians, today and tomorrow. Nova Iorque: Haworth Press*	1996	Capítulo de livro
MACCOLL, J.	*ARIADNE: the hybrid magazine in the hybrid library*	*New Review of Information Networking*	1997	Artigo de periódico
HAMPSON, A.	*Information staff roles in the hybrid library*	*Impact*	1998	Artigo de periódico
PINFIELD, S.	*Managing the hybrid library*	*SCONUL Newsletter*	1998	Artigo de periódico
PINFIELD, S.; EATON, J.; EDWARDS, C.; RUSSELL, R.; WISSENBURG, A.; WYNNE, P.	*Realising the hybrid library*	*New Review of Information Networking*	1998	Artigo de periódico
PINFIELD, S.; MCKENNA, B.	*The Builder Project*	*Electronic Library*	1998	Artigo de periódico
RUSBRIDGE, C.	*Towards the hybrid library*	*D-Lib Magazine*	1998	Artigo de periódico
EDWARDS, C.; WYNNE, P.	*The HyLife experience: a checklist of challenges facing the development of hybrid library services*	*New Review of Information and Library Research*	1999	Artigo de periódico
FIND, S.	*Change the culture: job design, work processes and qualifications in the hybrid library*	*IFLA Journal*	1999	Artigo de periódico
HAMPSON, A.	*The impact of hybrid library on information services staff*	*British Education Index*	1999	Artigo de periódico
LEGGATE, P.	*User access to the hybrid library*	*8. IATUL*	1999	Artigo de evento
MAKIN, L.; CRAVEN, J.	*Changing libraries: the impact of national policy on UK library services*	*Library Management*	1999	Artigo de periódico
OPPENHEIM, C.; SMITHSON, D.	*What is the hybrid library?*	*Journal of Information Science*	1999	Artigo de periódico
RUSSELL, R.; GARDNER, T.; MILLER, P.	*Hybrid information environments: overview and requirements*	*9. MIA Resources for Models*	1999	Artigo de evento
WINKWORTH, I.	*HyLife: the hybrid library on the future*	*The Electronic Library*	1999	Artigo de periódico
DENT, V. F.	*Managing the hybrid library to give users what they want*	*24. International Online Information Meeting*	2000	Artigo de evento
GAMBLES, A.	*The development and launch of the HeadLine personal information environment*	*Information Technology and Libraries*	2000	Artigo de periódico
GUY, R. F.	*Developing the hybrid library: progress to date in*	*Electronic Library*	2000	Artigo de periódico

	the national library of Scotland			
MARCAS, J. de.; BRANSE, Y.; GOLAN, Y.; IGRA, I.	*Hybrid library development at the university of Haifa library*	*Library Review*	2000	Artigo de periódico
MARK, N.	*Interlending in the hybrid library: how long will we provide the service?*	*Interlending and Document Supply*	2000	Artigo de periódico
MLEKUS, M. H. P.	*Evaluation of library collections and the hybrid library*	*Knjiznica*	2000	Artigo de periódico
MURRAY, L.	*Challenge posed by the millennium*	*Impact*	2000	Artigo de periódico
PRICE, D. J.	*Things you did not want to know about hybrid library collection development*	*Information and Librarianship*	2000	Artigo de periódico
THORHAUGE, J.	*Danish research libraries: Danish models*	*Liber Quarterly*	2000	Artigo de periódico
BREAKS, M.	*The eLib hybrid library projects*	*ARIADNE*	2001	Artigo de periódico
DENT, V. F.; HALL, W.; HARRIS, S.; HEY, J.; MARTINEZ, K.	*Agent technology concepts in a heterogeneous distributed searching environment*	*Vine*	2001	Artigo de periódico
ELM, von E.; TRUMP, J. F.	*Maintaining the mission in the hybrid library*	*The Journal of Academic Librarianship*	2001	Artigo de periódico
GARROD, P.	*Staff training and end user training issues within the hybrid library*	*Library Management*	2001	Artigo de periódico
PINFIELD, S.; DEMPSEY, L.	*The distributed national electronic resource (DNER) and the hybrid library*	*ARIADNE*	2001	Artigo de periódico
BARUCHSON-ARBIB, S; BRONSTEIN, J.	*A view to the future of the library and information science profession: a Delphi study*	*Journal of the American Society for Information Science and Technology*	2002	Artigo de periódico
BREAKS, M.	*Building the hybrid library: a review of UK activities*	*Learned Publishing*	2002	Artigo de periódico
BROPHY, P.	*The hybrid library*	*Bulletin des Bibliotheques de France*	2002	Artigo de periódico
CASSERLY, M. F.	*Developing a concept of collection for the digital age*	*Portal*	2002	Artigo de periódico
GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V.	Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância	Ciência da Informação	2002	Artigo de periódico
ROBERTS, E.	*Access versus ownership in academic libraries: some reflections from the literature*	*Education Libraries Journal*	2002	Artigo de periódico
WESTON, P. G.	*From bibliographic control to documentation networks*	*Biblioteche Oggi*	2002	Artigo de periódico
GUY, R. F.	*Developing services in an evolving technological and political era*	*Electronic Library*	2003	Artigo de periódico

KOLLÖFFEL, J.; KAANDORP, A; SAVENIJE, B.; HÖISETH T.; RATH-BACKMANN, A.	*Developing a cost/benefit financial model for hybrid libraries*	*Serials*	2003	Artigo de periódico
BAKER, W.	*The hybrid conservator*	*Association for Library Collections & Technical Services*	2004	Artigo de periódico
COVI, L. M.; CRAGIN, M. H.	*Reconfiguring control in library collection development: a conceptual framework for assessing the shift toward electronic collections*	*Journal of the American Society for Information Science and Technology*	2004	Artigo de periódico
HAMILTON, V.	*Sustainability for digital libraries*	*Library Review*	2004	Artigo de periódico
HARASAWA, E.	*Biblioteca viva: fazendo história com livros e leituras*	*Fundação Abrinq*	2004	Livro
LARSEN, J. H.	*Nordic strategies for library development*	*7. Congress of Baltic Librarians*	2004	Artigo de evento
PEARCE, J.; BERKO, M.	*The hybrid library revised*	*Biblioteca Nacional da Austrália*	2004	Artigo científico publicado em *site*
PUGH, L.	*The management of hybrid libraries*	*New Review of Information Networking*	2004	Artigo de periódico
WEBER, M.	*A virtual subject library for Library and Information Science: unnecessary or overdue?*	*Information-Wissenschaft und Praxis*	2004	Artigo de periódico
CURTIS, A.; DORNER, D.G.	*Why federated search?*	*Knowledge Quest*	2005	Artigo de periódico
KEYSER, P. de.	*What form will the library take?: physical, hybrid or virtual*	*Bibliotheek-en Archiefgids*	2005	Artigo de periódico
LÓPEZ JIMÉNEZ, C.; ALFONSO SÁNCHEZ, I. R.	*Las bibliotecas a comienzo del siglo XXI*	*ACIMED*	2005	Artigo de periódico
MEDINA, A.G.	*The new hybrid art library: printed materials and virtual information*	*71. World Library and Information Congress: IFLA General Conference and Council*	2005	Artigo de periódico
PUGH, L.	*The management of hybrid libraries*	*Library and Information Research News*	2005	Artigo de periódico
VILLA BARAJAS, H.; ALFONSO SÁNCHEZ, I. R.	*Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno*	*ACIMED*	2005	Artigo de periódico
CARR, R.	*What users want: an academic "hybrid" library perspective*	*ARIADNE*	2006	Artigo de periódico
GRONBAEK, K.; ROHDE, A.; SUNDARARAJAH, B.; BECH-PETERSEN, S.	*InfoGallery: informative art services for physical library spaces*	*JCDL*	2006	Artigo de evento

MONTEIRO, A. I. V.; MEDEIROS, M. N. de; FERNANDES, M. C. P.; CAVALCANTE, M. de S.	*Estratégias para a implantação de bibliotecas híbridas como apoio à aprendizagem semipresencial de cursos a distância*	*Informação & Informação*	2006	Artigo de periódico
RAMÍREZ CÉSPEDES, Z.	*Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales*	*ACIMED*	2006	Artigo de periódico
ORERA-ORERA, L.	*The university library in the context of the new social and educational model*	*El profesional de la Informacion*	2007	Artigo de periódico
AFZALI, M.	*The hybrid library: the focal point of traditional and digital libraries*	*Turk Kutuphaneciligi*	2008	Artigo de periódico
ARORA, J.	*Transforming a traditional library into a hybrid library*	*Science & Technology Libraries*	2008	Artigo de periódico
KOLTAY, T.	*Digital library issues in Hungarian LIS curricula: examples from three libraries schools*	*Library Review*	2008	Artigo de periódico
MIRANDA, A.; LEITE, C.; SUAIDEN, E.	A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília	Inclusão Social	2007/ 2008	Artigo de periódico
ZAFALON, Z. R.	Biblioteca em tempo real: o acesso em foco: proposta crítica do modelo de organização da informação na contemporaneidade	Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação	2008	Artigo de periódico
VUREN, A. J. van; LATSKY, H.	*Is the hybrid library the future destination of choice?*	*Mosaion*	2009	Artigo de periódico
CORRALL, S.	*Educating the academic librarian as a blended professional: a review and case study*	*Library Management*	2010	Artigo de periódico
JOHANHSEN, C. G.; PORS, N. O.	*The 2007 structural reform and the public libraries in Denmark*	*BFP*	2010	Artigo de periódico
ABDELRAHMAN, O. H.	*A basic hybrid library support model to distance learners in Sudan*	*Journal of Librarianship and Information Science*	2011	Artigo de periódico
UUTONI, W.; YULE, W.; NENGOMASHA, C.T.	*Electronic governance and hybrid libraries in Namibia*	*International Federation of Library Associations and Institutions*	2011	Artigo de periódico
PINTO, M.; URIBE TIRADO, A.	*Hybrid public libraries in the context of information literacy*	*Documentación Científica*	2012	Artigo de periódico
SUBRAMANIAM, M.M.; AHN, J.; FLESCHMANN, K.R.; DRUIN, A.	*Reimagining the role of school libraries in stem education: creating hybrid spaces for exploration*	*The Library Quarterly*	2012	Artigo de periódico
HILL, H.; BOSSALLER, J.	*Public library use of free e-resources*	*Journal of Librarianship & Information Science*	2013	Artigo de periódico

ZAI III, R.	*Neither fish nor fowl: a role theory approach to librarians teaching*	*Journal of Library Administration*	2014	Artigo de periódico
JOHNSON, S.K.	*Access to legal information by public patrons in varying types of law libraries: a case study*	Universidade da Carolina do Norte	2015	Dissertação
SANTA ANNA, J.	A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação	2015	Artigo de periódico
CAVALCANTE, K. V.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F.	As metamorfoses da biblioteca para a Geração Z: proposta de implementação para o Espaço Cultural Bezerra de Menezes	Revista Analisando em Ciência da Informação	2016	Artigo de periódico
SUSEELA, V.J.	*E-Commerce Trends in the Dissemination of Scholarly*	*International Journal of Information Dissemination and Technology*	2016	Artigo de periódico
MCCOOK, K.; BOSSALLER, J.	*Introduction to public librarianship*	*American Library Association*	2017	Livro
ORERA-ORERA, L; PACHECO, F. H.	*El desarrollo de colecciones em bibliotecas públicas: fundamentos teóricos*	*Investigación Bibliotecológica*	2017	Artigo de periódico
SILVA, R. C. da.	Gestão de bibliotecas públicas no contexto híbrido: um estudo comparativo de bibliotecas híbridas no âmbito nacional e internacional em prol do desenvolvimento de comunidades	Universidade Estadual Paulista	2017	Dissertação
SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F.	*Las bibliotecas públicas híbridas en el contexto brasileño*	*Palabra Clave*	2017	Artigo de periódico
SILVA, R. C. da; JORENTE, M. J. V.; CALDAS, R. F.	Integração da competência em informação no contexto das bibliotecas vivas	Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação	2017	Artigo de periódico
SILVA, R. C. da; OTTONICAR, S. L. C.; CALDAS, R. F.; CASTRO FILHO, C. M. de.	A competência em informação e o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas híbridas: um estudo comparativo no Brasil e na Escócia	Informação & Informação	2018	Artigo de periódico
FOWKE, G.	*Librarians before congress: advocacy and identity*	*Legal Reference Services Quarterly*	2019	Artigo de periódico

APÊNDICE B – Enunciados relativos ao campo prático do discurso de biblioteca híbrida

Autor	Nome do artigo	Ano	Biblioteca estudada	Conceito de biblioteca híbrida	Tipo de biblioteca
PINFIELD, S.	*Managing the hybrid library*	1998	Biblioteca da Universidade de Birmingham, Inglaterra	*"[…] where the traditional library runs in parallel to the electronic library and where the basic consideration is that of integration. Concludes that the aim of the hybrid library should be to create an integrated gateway library to allow users to move seamlessly between printed and electronic information resources, both local and remote." (p. 41).*	Biblioteca universitária
PINFIELD, S.; EATON, J.; EDWARDS, C.; RUSSELL, R.; WISSENBURG, A.; WYNNE, P.	*Realising the hybrid library*	1998	Biblioteca da Universidade de Birmingham, Inglaterra	*"The hybrid library is on the continuum between the conventional and digital library, where electronic and paper-based information sources are used alongside each other. The challenge associated with the management of the hybrid library is to encourage end-user resource discovery and information use, in a variety of formats and from a number of local and remote sources, in a seamlessly integrated way." (s.p.).* *"The hybrid library should not, then, be seen as nothing more than an uneasy transitional phase between the conventional library and digital library but, rather, as a worthwhile model in its own right, which can be usefully developed and improved." (s.p.).* *"The hybrid library is more than an interface offering integrated discovery of resources, whether they are in analog or digital format,*	Biblioteca universitária

				whether they are local, national or international." (s.p.). *"Hybrid library development must always keep users' interests at its centre if it is to achieve anything worthwhile." (s.p.).*	
FIND, S.	*Change the culture: job design, work processes and qualifications in the hybrid library*	1999	Centro de Conhecimento Técnico & Biblioteca da Dinamarca, Universidade da Dinamarca	*"For a long time there will also be information on paper parallel to the explosion in electronic information, the hybrid library." (p. 237).* *"In the hybrid library there will be a wide range of new and interesting jobs for staff regardless of their educational background." (p. 239).*	Biblioteca universitária
HAMPSON, A.	*The impact of hybrid library on information services staff*	1999	Biblioteca da Universidade de Birmingham, Inglaterra	*"[…] a continuum between the traditional library and the virtual library and set to change over time." (s.p.).*	Biblioteca universitária
MARCAS, J. de; BRASE, Y.; GOLAN, Y.; IGRA, I.	*Hybrid library development at the university of Haifa library*	2000	Biblioteca da Universidade de Haifa, Israel	*"Our present situation, a mix between a traditional and a digital library, is characteristic of what has been dubbed by recent literature a "hybrid library."* (p. 166). *"The hybrid library is a step on the road to the digital library, but the road may be a long one and the development of the new form must take account of traditional library collections."* (p. 166).	Biblioteca universitária
ARORA, J.	*Transforming a traditional library into a hybrid library*	2008	Biblioteca Central do Instituto de Tecnologia da Índia, Delhi, Índia	*"[...] steps in transition from traditional to digital library and personal traits." (p. 6).*	Biblioteca universitária
MIRANDA, A.; LEITE, C.; SUAIDEN, E.	A biblioteca híbrida na estratégia da inclusão digital na Biblioteca Nacional de Brasília	2007/ 2008	Biblioteca Nacional de Brasília	"[...] as bibliotecas continuarão existindo como instituições físicas, dando suporte aos novos serviços em rede, e que a biblioteca híbrida será um modelo útil para o desenvolvimento das	Biblioteca pública

				bibliotecas convencionais.” (p. 20). “[...] biblioteca híbrida hasteada nas mais avançadas tecnologias, capaz de disseminar conteúdos por via da acessibilidade documentária descrita neste artigo, constituindo-se em instituição modelar de seu tipo.” (p. 22).	
CORRALL, S.	*Educating the academic librarian as a blended professional: a review and case study*	2010	Biblioteca da Escola de Informação, Universidade de Shiffield, Inglaterra	*“[...] delivers both traditional paper-based materials and electronically mediated resources.” (p. 568).*	Biblioteca universitária
CAVALCANTE, K. V.; BRITO, Y. R.; VLAXIO, F.	As metamorfoses da biblioteca para a Geração Z: proposta de implementação para o Espaço Cultural Bezerra de Menezes	2016	Espaço Cultural Bezerra de Menezes, Amazonas	“A biblioteca híbrida é uma estrutura que mescla a biblioteca tradicional e a digital.” (p. 48). “[...] a estrutura da biblioteca híbrida entrelaça todos os conceitos em um único pensamento, e cria uma nova versão de biblioteca, que se utiliza das tecnologias e usufrui de um acervo digital, mas também mantém o formato tradicional ao disponibilizar um acervo físico.” (p. 48). “[...] biblioteca do futuro - que abranja todo o conceito de modernidade líquida e do não-lugar” (p. 51)	Biblioteca pública
SILVA, R. C. da; CALDAS, R. F.	*Las bibliotecas públicas híbridas en el contexto brasileño*	2017	Biblioteca Híbrida Especializada em Gestão Social (BHEGS) do Centro Interdisciplinar em Gestão Social (CIAGS) da Universidade Federal da Bahia (UFBA);	*“Las bibliotecas híbridas promueven la construcción del conocimiento en la medida en que permiten el acceso y el uso inteligente de la información, de tal forma que formen opiniones a partir de la desconstrucción de conocimientos.” (p. 6).*	Biblioteca pública

			Biblioteca Nacional de Brasília (BNB); e Biblioteca de São Paulo (BSP)	*"La biblioteca híbrida debe ser un espacio cultural que favorezca la promoción de diálogos, donde la población y las tecnologías interactúen, de forma que las informaciones preservadas en la institución pasen a ganar vida en la medida en que estas son utilizadas. En el ambiente interactivo y estimulante de estas bibliotecas, los individuos pasan a crear una cultura de conocimiento, incluyendo al sistema de información como un todo, construyendo una relación de multiculturalismo de datos, información y conocimiento de cualquier naturaleza." (p. 7-8).* *"En el concepto de bibliotecas híbridas, asimismo, debe estar presente la promoción de información en bibliotecas públicas tanto en el contexto analógico (ambiente físico interno y externo de la biblioteca) como en su espacio digital." (p. 8).* *"La propuesta de biblioteca híbrida solamente es posible si se implica a la institución, la estructura física existente y la actuación de los profesionales responsables por la unidad de información." (p. 15).*	
SILVA, R. C. da; OTTONICAR, S. L. C.; CALDAS, R. F.; CASTRO FILHO, C. M. de	A competência em informação e o comportamento informacional dos usuários de bibliotecas híbridas: um estudo comparativo no Brasil e na	2018	BSP, Brasil e biblioteca da Universidade de *Robert Gordon*, Escócia	"Uma biblioteca híbrida parte da combinação de recursos, com base em tecnologias da informação. Além disso, exige uma cultura que acolha a inovação em software, recursos e treinamento de usuários." (p. 399).	Biblioteca pública e biblioteca universitária

	Escócia			“A ideia parte de uma visão extensionista do conceito de bibliotecas, nas quais, por meio do conhecimento construído, exige-se o exercício da cidadania.” (p. 406). “[...] 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.” (p. 406-407). “[...] para que as bibliotecas sejam consideradas híbridas torna-se necessário levar em conta alguns elementos-chave de maneira constante. Por exemplo, a melhoria futura, funcionários, usuários, coleção, design interno, design externo, gerenciamento local da informação e gerenciamento externo da informação -todas atividades relacionadas com a CoInfo.” (p. 408).	

APÊNDICE C – Protocolo de entrevista para os bibliotecários

Meu nome é Rafaela Carolina da Silva, sou Doutoranda e Mestra em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), da Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP), e bolsista da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

Agradeço por sua biblioteca fazer parte do meu universo de pesquisa. Eu estudo bibliotecas híbridas e as maneiras pelas quais elas atendem às necessidades socioculturais das comunidades, por meio de serviços e espaços físicos e digitais. Para tanto, realizarei anotações enquanto caminho pela instituição e farei perguntas referentes à biblioteca. Se você tiver dúvidas sobre as perguntas, poderá me pedir esclarecimento. O seu nome e o nome da biblioteca não serão mencionados no texto da tese, apenas tipo de biblioteca, localidade e características.

Você pode contactar o PPGCI/UNESP para se certificar sobre a veracidade deste estudo. Também é possível ligar para +55 14 99782-7964, ou enviar um e-mail para rafaela.c.silva@unesp.br, se você tiver indagações sobre os seus direitos como participante da pesquisa, bem como preocupações, reclamações ou comentários.

Avenida Hygino Muzzi Filho, 737
Marilia, São Paulo, Brasil, CEP: 17525-900
Website: https://www.marilia.unesp.br/#!/posci

1. Como é o processo de desenvolvimento de coleções na sua biblioteca? Como vocês decidem o que comprar de físico e de digital?
2. Como é feita a seleção dos bancos de dados da biblioteca?
3. A sua biblioteca tem, ou criou, arquivos locais e base de dados?
4. Levando-se em conta que os visitantes de uma instituição podem não ter possibilidades de estar, pessoalmente, no seu espaço físico para conhecê-la, algumas bibliotecas começaram a trabalhar com *tours* virtuais. A sua biblioteca tem projetos para prover esse tipo de serviço? Por favor, explique a sua resposta.
5. Vocês trabalham com sistemas de intercâmbio de dados entre bibliotecas? Como é feita a escolha do software para esse serviço?
6. Vocês oferecem oportunidades de treinamento para os funcionários da biblioteca? E para o público? Eu quero entender como a instituição treina a sua comunidade para

o uso de bancos de dados e de outros tipos de serviços que a organização possa futuramente oferecer.

7. A biblioteca promove serviços para imigrantes, refugiados, aprendizes da língua inglesa, etc.? As atividades são oferecidas pela própria instituição ou pela conexão desses usuários com outras organizações?

8. Algumas bibliotecas criaram jogos para auxiliar os usuários. Por exemplo, bibliotecas públicas podem oferecer plataformas acessíveis, por meio de dispositivos móveis digitais. No aplicativo, é possível discriminar o histórico de realizações dos usuários, sendo que a falta de cumprimento dos objetivos descritos no aplicativo pode influenciar na aparência de saúde do avatar do participante, indicando, ou não, a sua proatividade. Você poderia imaginar a sua biblioteca trabalhando com esse tipo de serviço, ou seja, com a *gamificação*?

9. Quais são os serviços desenvolvidos pela biblioteca para alcançar a comunidade e seu entorno?

10. Vocês promovem o desenvolvimento de negócios locais?

11. Tendo em vista a Agenda 2030, como você pensa que a sua biblioteca poderia trabalhar com os objetivos propostos por ela? Você já trabalha com eles? Os objetivos são: erradicação da pobreza; fome zero e agricultura sustentável; saúde e bem-estar; educação de qualidade; igualdade de gênero; água potável e saneamento; energia limpa e acessível; trabalho eficiente e crescimento econômico; indústria, inovação e infraestrutura; redução das desigualdades; cidades e comunidades sustentáveis; consumo e produção responsáveis; ação contra a mudança global do clima; vida na água; vida terrestre; paz, justiça e instituições eficazes; parcerias e meios de implementação.

12. Como você compreende o termo hibridez? E hibridez em bibliotecas?

13. Para você, a hibridez está sendo totalmente colocada em prática na sua biblioteca, ou poderia haver algo diferente, ainda não trabalhado, a ser implementado?

APÊNDICE D – Protocolo de entrevista para os pesquisadores

1. Como você compreende o termo hibridez? E hibridez em bibliotecas?

2. Para você, qual o ideal de uma biblioteca híbrida?

3. No cenário híbrido, quais são os serviços essenciais a serem oferecidos em ambas as plataformas (analógica e digital)? Justifique.

4. Como você enxerga as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence?

5. Como você entende a importância da Agenda 2030 para o desenvolvimento das bibliotecas híbridas?

APÊNDICE E – Observação participativa

Infraestrutura	**Sim**	**Não**	**Observações**
Acessibilidade			
Gamificação			
Número de computadores de acesso a usuários			
Máquina de auto devolução de materiais			
Sinalização			
Espaços amplos			
Maquinários de auxílio ao acesso informacional			
Área de descanso			
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público			
Acústica			
Áreas específicas para públicos diferenciados			
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais			
Facilidade de acesso			
Climatização			
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários			
Tipos de acervo			
Acervo aberto			
Oferta de acervos especializados			
Outros			

APÊNDICE F – Tradução para o inglês da entrevista com os bibliotecários

My name is Rafaela Carolina da Silva, and I am Ph.D Candidate and M.sC at Sao Paulo State University UNESP (Marilia campus) in the Information Science Postgraduate Program (PPGCI), Brazil, as well as a São Paulo Research Foundation FAPESP scholarship.

I would like to include your library in my research study. This research is being conducted for my doctoral thesis. My research is about hybrid libraries, and how libraries with meet the sociocultural needs of their communities through their physical and virtual services and spaces. I'll be taking notes as we walk around and asking you questions about the library. If there are any parts of the questions that you do not understand, you can ask me to explain. You and your library will not be named in the research, only the type of library and its location, with its characteristics.

You may contact the Information Science Postgraduate Program, Sao Paulo State University UNESP, Brazil to be certified about the veracity of this study. You can also call +55 14 99782-7964, or send email to rafaela.c.silva@unesp.br, if you have questions about your rights, concerns, complaints or comments as a research participant.

737 Hygino Muzzi Filho
Marilia, Sao Paulo, Brazil, 17525-900
Website: https://www.marilia.unesp.br/#!/posci

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?
2. Do you know how your databases selected?
3. Has your library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm

trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?

9. What services does the library have regarding community outreach?

10. Do you have services for business development?

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

APÊNDICE G – Tradução para o inglês da entrevista com os pesquisadores

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?

2. For you, how is the combined of a hybrid library?

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?

APÊNDICE H – Bp1

No que concerne à transcrição da entrevista, a primeira questão revelou que a decisão na escolha de livros físicos ou digitais é baseada na necessidade do público, atual e futura. O preço de um item é considerado em relação à sua significância na coleção.

Diante do apresentado na coleta efetivada, é possível perceber a hibridez em relação aos desenvolvimentos econômico e social, uma vez que a instituição: 1. trabalha com a convergência de tecnologias, 2. busca adequar o seu acervo ao público-alvo e 3. enfatiza a necessidade de atualizar os documentos de acesso ao público.

Quanto à questão dois, referente à seleção dos bancos de dados pela Bp1, destaca-se que a instituição possui acesso a uma grande variedade de bancos de dados, por meio da *State of Tennessee's Tennessee Electronic Library* (Biblioteca Eletrônica do Estado do Tennesse). Esta biblioteca tem uma coleção de bancos de dados disponíveis para a bibliotecas do Estado do Missouri.

Bancos de dados adicionais também são adquiridos, muitos dos quais com versões mais baratas e acessíveis a recursos impressos populares, solicitados por departamentos centrais, como o DataAxle (diretórios comerciais/pessoais), Formulários Legais, jornais locais, *Ancestry.com*, para genealogia, e uma organização sem fins lucrativos para os bancos de dados de pesquisa. Para mais, a Bp1 está no *LinkedIn Learning*, abordando objetivos de trabalho/carreira/negócios.

Elementos de hibridez, como a convergência de tecnologias em prol dos desenvolvimentos econômico e social, podem ser percebidos quando o entrevistado assume que faz parte de uma biblioteca eletrônica, com troca e compartilhamento de dados entre bibliotecas. Ainda, a Bp1 procura adquirir outras versões de bancos de dados, buscando oferecer acesso a uma maior gama de informação aos usuários e profissionais, além de estar ativamente presente nas redes sociais.

Para a terceira questão, ressalta-se que a Bp1 possui um arquivo/banco de dados digital que contém material de fonte primária digitalizado, como fotografias, recortes de jornais, cartas, arquivos de áudio/vídeo, etc. Atualmente, o arquivo digital é composto por 30 coleções, que focam em assuntos do campo da história. A maioria do material digitalizado vem da sala física da instituição.

No gerenciamento dos ativos digitais utiliza-se o OCLC's CONTENTdm, um

software que propicia a elaboração de *websites* customizados, de acesso público, bem como o gerenciamento e a manutenção dos arquivos digitais.

A hibridez pode ser percebida, principalmente, pelo fato de a Bp1 conter uma ampla gama de recursos materiais digitalizados e impressos, para acesso aos usuários, na tentativa de promover maiores possibilidades de acesso à informação. Portanto, há impacto nos desenvolvimentos humano, social e cultural. O uso de *softwares* e de *websites* demonstra a busca pelo oferecimento não somente de materiais, mas também de serviços em ambas as plataformas.

Em relação à quarta questão, os *tours* virtuais são realizados em alguns espaços da biblioteca, como na galeria. Especialmente, com o advento da pandemia de COVID-19, a Bp1 permitiu a navegação *online* para todas as seções da biblioteca. O serviço é customizado de acordo com os eventos que a biblioteca está promovendo, não é algo periódico. A pretensão não é só mostrar ao público os espaços da biblioteca, e sim desenvolver programações diferenciadas para ele.

Essa questão evidencia um importante aspecto da hibridez em bibliotecas, isto é, o ideal de que todos os produtos e os serviços oferecidos no espaço físico devam estar, igualmente, presentes no digital. Os *tours* virtuais são um grande passo nessa direção, não sendo uma constante em bibliotecas, porém melhor trabalhados depois da COVID-19. A Bp1 já se adequou a esse serviço e procura melhorá-lo a cada dia.

Nesse contexto, é necessário um processo de treinamento de equipes, estudo de usuários para atendimento à comunidade, equipes multidisciplinares, flexibilidade na infraestrutura e na gestão de ambientes, competência em informação, interatividade entre os usuários, bem como o trabalho com *design*/arquitetura da informação. Percebe-se, então, o impacto da Bp1 nos desenvolvimentos econômico, social, humano, cultural e sustentável.

Concernente à quinta questão, sobre o sistema de intercâmbio de dados entre bibliotecas, a Bp1 utiliza o SirsiDynix, pois ele é estável e possui suporte adicional do fornecedor, o que é essencial para grandes bancos de dados. É possível observar que a biblioteca está cada vez mais buscando aumentar o seu acervo, seja ele físico ou digital, o que se caracteriza como um elemento-chave de hibridez.

A Bp1 possui um sistema de gerenciamento de equipes visando ao desenvolvimento profissional e à promoção de oportunidades de treinamento presenciais e virtuais, porque pretende ser híbrida. O entrevistado relatou que, quando se acessa o sistema da biblioteca pela primeira vez, são necessárias algumas opções

de treinamento em relação ao funcionamento do sistema, emergências e customização.

No que tange à sexta questão, a Bp1 oferece serviços para auxiliar profissionais e usuários na navegação em diferentes plataformas de conferências virtuais, como o *Microsoft Teams* e o *Zoom*. Ademais, possui um programa chamado *Tour the City Concern* (*Tour* pela Cidade), que promove cursos profissionalizantes para os cidadãos.

O fato de a Bp1 ter diversas oportunidades de treinamento, disponíveis de modo *online* e presencial, a torna híbrida. Ela busca atender às amplas necessidades dos usuários, o que demonstra o seu enfoque no humano, no social e na customização de serviços, de acordo com as demandas do público.

Em referência à sétima questão − promoção de serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa −, a Bp1 trabalha com diversas programações para essa proposta. Por serem, em sua maioria, presenciais, antes da pandemia, elas ocorriam em maior volume, mas, atualmente, nem todas estão em funcionamento.

Os programas presenciais são serviços de hospedagem à população. A Bp1 trabalha com pessoas que ainda não têm proficiência em inglês e com o empoderamento de refugiados. O *Memphis Legal Services* (Serviço Legal de *Memphis*) é uma organização parceira, com uma sala no quarto andar da biblioteca, que auxilia os imigrantes em suas organizações pessoais e em situações legais. Esse programa, em específico, auxilia os imigrantes a aprenderem inglês. O programa para o empoderamento de refugiados divide-se em diferentes atividades, principalmente para crianças e adolescentes.

Atualmente, o Serviço Legal de *Memphis* não está em funcionamento, mas antes trabalhava com imigrantes, especialmente aqueles que precisavam de ajuda com documentações. Na fala do entrevistado, "*A organização atuava com questões referentes à busca por empregos, geralmente braçais, por conta da barreira de linguagem, e com a procura por moradia*".

No que diz respeito à percepção da hibridez, pode-se dizer que ela ocorre por meio das parcerias que a biblioteca faz com outras instituições e pelo auxílio social que a Bp1 oferece às comunidades. Aqui, trabalha-se a relação público/privado em prol dos desenvolvimentos econômico e social.

É um trabalho constantemente voltado ao bem-estar e à inclusão social. Como

citado pelo entrevistado, "*Nós atuamos em diferentes comunidades, em específico, existe uma comunidade latina que sempre nos procura, porque aqui é um lugar seguro para eles obterem informações*".

Acerca da oitava questão, uma característica importante de hibridez percebida na Bp1 é o seu trabalho com a *gamificação*, ou seja, ela traz a realidade do espaço virtual para dentro dos afazeres da biblioteca. Nos EUA, esse cenário é bem presente no contexto das bibliotecas públicas e universitárias.

No caso da Bp1, a *gamificação* é desenvolvida no *makerspace* da instituição. Como afirma o entrevistado: "*Desenvolvemos muitos workshops de criação de jogos, programação de jogos e inteligência artificial*". Os *workshops* são voltados para as crianças e adolescentes e gerenciados por profissionais da área do *design* e da robótica. O trabalho no *makerspace* é intenso e envolvente, tanto que a equipe da Bp1 participa de torneios internacionais de robótica e *stop motion*[28].

Referente à nona questão − serviços desenvolvidos pela Bp1 para alcançar a comunidade ao seu entorno −, o entrevistado respondeu que a biblioteca tem um departamento específico para isso. É um grande departamento, com mais ou menos 89 pessoas que vão até as comunidades e reproduzem diferentes programações, eventos, etc. Os trabalhos são realizados de acordo com as diferentes comunidades.

A Bp1 vai em escolas, buscando conversar com professores, administradores e bibliotecários, fazendo oficinas de robótica e de s*top motion* com os alunos. No verão, a instituição faz parceria com museus e outras unidades de informação, ensinando robótica para a comunidade local.

Específico para bibliotecas, a Bp1 tem um programa no qual alguns de seus funcionários vão até a biblioteca, observam sua estrutura física, conhecem a sua vizinhança e desenvolvem eventos de aprendizagem com robótica e animação. "*Nossos eventos têm comida, música de músicos locais, etc. É legal!*".

Também há a oportunidade de as organizações irem até a Bp1 e solicitarem uma visita. Além disso, existe o *Big Bus* (Ônibus Grande), que vai até as comunidades e apresenta livros, oportunidades de emprego, dentre outros.

Nessa questão, a característica de hibridez é a abordagem dos micro e macro ambientes da instituição. A Bp1 não foca somente na estrutura física e nas comunidades para as quais já trabalha, mas amplia o ambiente de atuação, indo em

[28] *Stop Motion*, ou movimento parado, é uma técnica que utiliza a disposição sequencial de fotografias diferentes de um mesmo objeto inanimado para simular o seu movimento.

busca de parcerias e da disseminação da informação para um público maior. Pelo fato de a percepção de hibridez se constituir junto aos seus ambientes, a Bp1 está focando na flexibilidade e na infraestrutura da sua gestão e, portanto, impactando os desenvolvimentos econômico e social, com vistas ao sustentável.

Relativo à décima questão, a Bp1 está envolvida com o desenvolvimento de negócios locais, auxiliando na formação e no crescimento de pequenas empresas. A biblioteca tem uma seção denominada Negócios e Ciência, assim como um departamento que trabalha com parcerias para prover acesso a informações de valor para essas empresas. O entrevistado ressalta: "*Recentemente, fizemos uma grande parceria com o Google. Então, sim, trabalhamos com boas parcerias e serviços para pessoas que estão começando um pequeno negócio ou tentando alavancar um pequeno negócio*".

As associações de pequenos negócios também vão até a Bp1 procurar por parcerias. A biblioteca tem parceria com bancos locais que desenvolvem atividades para auxiliar as pessoas a compreenderem melhor a gestão de finanças.

Mais uma vez, a hibridez pode ser percebida na abordagem dos micro e macro ambientes da Bp1. O trabalho social, o estabelecimento de parcerias e a difusão do acesso à informação são características de hibridez, perceptíveis na Bp1.

Em relação à décima primeira questão − Agenda 2030 − intrinsecamente, a Bp1 utiliza os objetivos do relatório de desenvolvimento da *Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura* (UNESCO) no estabelecimento de suas atividades, mas o documento não está oficializado em seus planejamentos. Nas palavras do entrevistado: "*[...] A ideia dessa Agenda está além dos planos institucionais. Ela dá suporte a eles. Nós temos uma seção de saúde e parcerias com universidades de ciência e saúde. Pessoas vão lá quando precisam estudar para provas e concursos. Os objetivos de crescimentos econômico, indústria e inovação podem ser percebidos na nossa parceria com o Google, ou no nosso site interativo. Mas sim, quando se fala em planos estratégicos, esses precisam ser melhor trabalhados*".

Embora o uso da Agenda 2030 não esteja documentado pelos elementos constitutivos descritos anteriormente, a Bp1 se destaca em termos de desenvolvimento humano, social, econômico, cultural e sustentável. Portanto, é uma biblioteca híbrida, que tem potencialidade para interferir na esfera pública por meio dos serviços e produtos que oferece.

Observação participativa na Bp2

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Escada rolante; - Elevador; - *Scanner* ampliador de letras para usuários com baixa visão (com instruções ao lado para que pessoas sem problema de visão possam auxiliar); - Tela de computador diferenciada para usuários com baixa visão (com instruções ao lado para que pessoas sem problema de visão possam auxiliar); - Piso tátil para deficientes visuais na entrada da biblioteca; - Teclados com letras maiores para usuários com baixa visão (com instruções ao lado para que pessoas sem problema de visão possam auxiliar); - Mouses táteis, para usuários com baixa visão (com instruções ao lado para que pessoas sem problema de visão possam auxiliar).
Gamificação	X		- *Makerspace* – robótica, inteligência artificial; animação.
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Separação de computadores voltados apenas à consulta do acervo e aqueles de uso aberto aos usuários. Grande número, dispostos em todos os pisos (pelo menos 20 de acesso aberto e cinco para catálogo em cada piso).
Máquina de auto devolução de materiais	X		- Mais ou menos cinco máquinas no primeiro piso.
Sinalização	X		- Mapa central, na entrada, do total dos pisos e dos setores de cada piso (total de quatro pisos); - Mapas com a divisão dos assuntos principais e das suas subáreas, de acordo com a coleção disponível em cada piso; - Mapa da estrutura física de cada piso: disponibilização de estantes, maquinários, coleções, etc.; - Sinalização da localização dos assuntos, por temática (ex.: história, biologia, etc.), em cada piso.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- Pelo menos cinco *scanners* de rolo, com projetor; cinco impressoras (com *scanner*); e cinco leitores de microfilme em cada piso; - Máquina de autopagamento de taxas para impressões.
Área de descanso	X		- Pelo menos duas áreas de descanso (em cada piso), com *puffs* coloridos, sofás, TV, mesas e *folders* da biblioteca; - Café; - Sala de jogos, no primeiro andar, com tabuleiros, Pebolim, obras de arte de artistas da região (quadros, esculturas) e histórias em quadrinhos.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas de estudo espalhadas por toda a biblioteca (pelo menos 20 em cada piso, sendo que em cada mesa cabem até seis pessoas); - Embora a catalogação seja automática, eles ainda mantêm o antigo acervo de fichas catalográficas impressas.
Acústica	X		- As salas de estudo e salas comunitárias contêm acústica; - O estúdio de gravação de música e filme possui acústica.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- No primeiro piso há uma sala especial para conferências; - Estúdio para gravação de música e filme – primeiro piso; - Salas de estudo acústicas em todos os pisos (pelo menos sete em cada piso); - Sala de pintura, costura e marcenaria no *makerspace*.

Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		A biblioteca está localizada no centro da cidade, perto de escolas, bancos e shoppings.
Facilidade de acesso	X		
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		13 bibliotecários + especialistas da área do *design*.
Tipos de acervo	X		- Infantil; - Infantojuvenil; - Jornais; - Revistas; - Periódicos; - Humanidades; - Negócios/Ciências; - História; - Coleções especiais.
Acervo aberto	X		Apenas a coleção especial contém acervo fechado.
Oferta de acervos especializados	X		- Índice Bibliográfico do Tenesse; - Não ficção popular afro-americana; - Genealogia; - Não ficção impressa; - Estação de música de compositores de *Memphis*; - Contato de *Memphis* e *Shelby*.
Outros			- Há um setor de referência em cada piso; - Espaço de exposições em cada piso; - Espaço lúdico na biblioteca infantil (parece que se está entrando em um mundo das maravilhas, com estruturas em formato de árvores coloridas, jardins mágicos, bonecas de pano, ursos de pelúcia, estantes em formato de casinhas de boneca, etc.); - Arquitetura com grandes portas e janelas de vidro, para uso da luz solar.

Transcrição da entrevista realizada na Bp1

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: Yes, I am a Collection Development librarian and current selector for the Adult nonfiction, African-American fiction, and High Demand fiction and nonfiction titles. In addition to the sections previously listed, I formerly selected all Adult fiction and Young Adult nonfiction materials.

Our decision for purchasing both physical and online books are based on this set of criteria:

A. Public need, both current and future.

B. Collection need for breadth, depth, and variety.

C. Accuracy - the information is current, correct, and as far as possible, free from unfounded or irrational bias. Opposing viewpoints are represented in the total collection, if not always in individual titles.

D. The authority and reputation of the author(s) and publisher(s).

E. Favorable reviews by individuals with expertise on the subject.

F. Appropriateness for intended audience.

G. Recognition as award-winning or "classic" titles.

H. Local or regional significance.

I. Inclusion in indexes or biographies.

J. Style of expression - the style facilitates comprehension by being appropriate to the content and to the intended audience.

K. Satisfactory format:

1. For print material:

a. The size, shape, typography, design, quality of paper and binding are appropriate for content and for intended use.

b. When appropriate, material contains useful and effective illustrations, indexes, maps, tables, bibliographies and other useful informational aids.

2. For non-print media types:

a. Media type is appropriate to the content, to the intended audience, and to the purposes for which the materials are to be used.

b. Individual standards of quality which are appropriate for each media type are used in evaluation for selection.

L. The most suitable edition:

1. The latest edition is generally selected.

2. For cataloged books, the hardcover edition is usually preferred to the paper-bound edition. When many duplicate copies are needed, or when an item will not have much circulation, the paperback binding may be preferable.

M. Cost - the price of an item is considered in relation to its significance in the collection.

N. Number of copies - multiple copies are purchased balancing the needs of the community and the collection.

2. Do you know how your databases are selected?
R: We receive many databases via the State of Tennessee's Tennessee Electronic Library, a collection of databases available to every library in the state. We have purchased several additional databases, many of which were cheaper more accessible versions of popular print resources, requested by our Central departments such as DataAxle (business/personal directories), Legal Forms, local newspaper archives, Ancestry.com for genealogy, a Nonprofit research database. And we have LinkedIn Learning to address our job/career/business objectives.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: Yes. DIG Memphis is our digital archive/database containing digitized primary source material like photographs, newspaper clippings, letters, audio/video files, etc. The digital archive is currently comprised of 30 collections that focus on local history, with most of the digitized material coming from our physical holdings in the Memphis & Shelby County Room. For digital asset management, we use OCLC's CONTENTdm, which provides a customizable website for public access and back-end software for managing and maintaining the digital files.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: Yes, we actually have virtual tours in some places of the library, as in its gallery. Specially, when COVID happened we started to give online opportunities to show all our library divisions to the public. So, we have virtual tours in some areas of the library, but it is not specific, it was customized according to a library event, not periodically. We intend to show not only our spaces, but our opportunities and programming.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: We have SirsiDynix. A large system such as ours needs a proven, stable ILS with added vendor support.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm

trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.

R: We actually have a staff development manager system that set all of our general questions of professional development opportunities for professionals, giving in person and online opportunities - we want to be hybrid. And so, when you first start to access the library system you have to take many choices of training, respect to things like work place, emergency, customer service training. We have to take a brain management, so we have courses. Addicting to those, we have services to help how to navigate in all different virtual platforms, as Microsoft Teams, Zoom, and things like that. We also have a program named Tour the City Concern, that offers professional programs to the citizens. They can also come here and ask for these programs. So, it is a host different online and in person training opportunities available.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?

R: Sure. We have several programs that we actually have part in them. First, we actually host, especially prior the pandemic, but I am assuming, I do not say assuming, I believe that not all of them are working now, because the services in person have a program in which we actually host and give them servicenship. I can pick up the name of the program, but we host it for the people who need servicenship. So, that is one. We also work with a non-profile student, refugee empowerment program, and there is the Memphis Legal Services, that help immigrants in their organizations, and legal situations. It is a specific program to help immigrants to learn English. And the refugee empowerment program comes in different programs, calling children and teens. The Legal Services is not open to anyone now, but they also work with immigrants, especially those that come here needing help with documentation. But also when they are here for, you know, situations where they maybe are trying a bale job, because of the language barrier, and we give them some protection to things around like a housing, stuff, you know, like to help them to move on. So, yes, we do great partnerships that help with immigration and we also have a specific program around them. But also, there are different communities, like one community in specific, that has a population with a lot of latino population and, you know, there was a time that they want a safe space, so they come to the library, because here is a place that you

can be safe.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: Yes, we use games in our makerspace, and there are workshops on game creation, programming games, and artificial intelligence. The workshops are aimed at children and teenagers, and it are carried out with people trained in the area. Our children even participate in international robotic competitions.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: Oh, wonderful. Yes. So, we actually have a specifically department. That is a big department, I think there was 89 people on the department, that go out to the community, and produce programming, reproduce different events, you know, and everything. So that is one. But it is worked according to the different communities. We specifically go to a lot of schools, and talk with the teachers or administrators, or librarians, and we teach learning programming, robotics. When the summer is coming, we start partners with a lot of museums or other places, going there and teaching robotic. We also give opportunities for libraries. So, we go to the library, walk in the place, know the neighborhood, have, you know, food, music for local musicians, different thinks like that. It is cool! So, our community outreach needs go to our department to know our different branches, because we act in different areas and events. We also have the Big Bus, that goes out to the community and cover letters, apply jobs, give book. There are a host too.

10. Do you have services for business development?
R: Oh, yeah. So, we do a lot of small business here, and we have a floor for business and sciences. We actually work with a department, and they produce different programs, partnerships. It is the same thing with job link to help business development and partnerships. They have a big partnership with Google recently. So, yes, nice partnerships and services for a people who are starting small business or continuing to scale up small business. The small business associations come here and do

partnerships, so they produce different programs to help people. They also have programs with banks here. So, they come here and develop different programs to help people understand more about it. It is not only for small business, but we have a small business section here.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: No probably. Well, I will say that actually we do not have a chance to teach this plan, but some of these initiatives are being applied in terms of community development, job services and development and, of course, literacy. But it is under the institutions' plans. It supports these plans. We have a health section here, and partnership with Health and Sciences universities, and people stay here when they have exams, tests, so they come here and they have a great partnership with us. The aims economic growth, industry, innovation, we can see it our partnership with Google, or our super/mega site. Yes, when you say about the strategic plan, it needs to be better worked.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: I guess I heard this term before, but I am not completely familiar with what it means. It is for programs? I think, of course, because of the COVID, you know, we have to change a lot of the way we use to work before. Sorry, you know, prior the COVID, pretty much 100% of our collection was developed in person, and services in person, but I think that… like now, we have online and both in person activities. But still have people that are not comfortable with it, so we also offer in person services. We have a lot of databases, interlibrary services, ebooks, online research.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

R: We also have so much to improve in terms of technology, but we have a lot of databases, interlibrary services, ebooks, online research… So, I think we are on the right way.

APÊNDICE I – Bu1

No que concerne à entrevista, a sua transcrição demonstrou que, em relação ao desenvolvimento de coleções e à compra de materiais eletrônicos e/ou digitais (primeira questão), a seleção é feita a partir da demanda dos departamentos da biblioteca, bibliotecários e corpo docente. A Bu1, atualmente, tem o objetivo de investir mais recursos financeiros em materiais *online* do que impressos, pois, é necessário promover o acesso a grandes bases de dados, a fim de fortalecer trabalhos científicos, o que propicia a internacionalização dos estudantes.

Para mais, a pandemia intensificou a presença *online*, modificando a maneira pela qual as pessoas lidam com a informação e com os equipamentos informacionais. Nesse sentido, foi relatado que os alunos da universidade passaram a demandar maior índice de atendimento *online* em relação ao presencial.

Em referência à seleção das bases de dados (questão dois), as decisões são tomadas pelo diretor executivo responsável pelos recursos eletrônicos, a partir do orçamento e planejamento da biblioteca.

A Bu1 criou um arquivo de história local (questão três), por meio das suas coleções governamentais, representando a característica de hibridez interatividade entre instituições. Nos dias de hoje, a biblioteca encontra-se em processo de digitalização do material impresso que faz parte dessa coleção. Como citado pelo entrevistado: "*Já foram digitalizadas cerca de 10.000 imagens da história de Memphis, manuscritos e jornais locais. Alguns desses itens estão disponíveis no site institucional*".

Os elementos de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários puderam ser percebidos na descrição das respostas às questões um a três, uma vez que a Bu1 compreende que é preciso conhecer o público com quem trabalha e voltar suas atividades a essas necessidades de informação. A tecnologia é uma ferramenta estratégica auxiliar nesse processo.

Tours virtuais (questão quatro) ainda não são o foco da Bu1, já que eles são realizados apenas presencialmente. No entanto, a biblioteca fornece, em seu *website*, mapas digitais do edifício.

A quinta questão, concernente ao sistema de intercâmbio de dados entre bibliotecas, evidenciou que a Bu1 utiliza o Sierra, por prezar pela inovação em equipamentos de informação.

A sexta questão está intrinsicamente relacionada com o elemento de hibridez treinamento de equipes. O Departamento de Instrução da Bu1 é o principal responsável por treinar o corpo docente e os alunos no uso da biblioteca, de seus equipamentos e *softwares*. Todavia, os bibliotecários de referência também ajudam nesse processo, pois, são os mais atualizados e bem informados quando se trata de bancos de dados e recursos eletrônicos. Nas palavras do entrevistado: "*É um trabalho em conjunto entre todos os departamentos da instituição, a fim de oferecer treinamento de qualidade*", o que enfatiza o elemento de hibridez equipes multidisciplinares. Os treinamentos podem ser remotos (por meio do *Zoom*) ou presenciais.

Acerca dos serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa (questão sete), essa é uma questão que ainda está começando a ser trabalhada na Bu1. Para tanto, criou-se um Comitê da Diversidade, com a missão de incluir esses serviços no plano geral da biblioteca, o que é uma característica de hibridez alusiva à interatividade entre os usuários, maiores possibilidades de acesso à informação, estudo de usuários e flexibilidade na infraestrutura da instituição.

A *gamificação* (questão oito) é usada em eventos isolados na Bu1, não sendo uma prática institucionalizada. Segundo o entrevistado: "*Apenas no início de cada semestre, quando são feitos treinamentos com os usuários, os jogos, às vezes, são utilizados para deixar o processo mais lúdico. Contudo, o uso da gamificação não é uma regra*.".

Sobre as atividades voltadas à comunidade (questão nove), a Bu1 reserva, periodicamente, o segundo andar para realizar exposições artísticas e colocá-las a disposição da comunidade. Além disso, são propiciados eventos de música, arte e ciência, em que os alunos da universidade se apresentam para a comunidade e vice versa.

A Bu1 não promove serviços para o desenvolvimento dos negócios locais (questão dez) e não faz uso das prerrogativas da Agenda 2030 no planejamento da biblioteca (questão 11).

Observação participativa na Bu1

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Mesas de estudo adaptadas para cadeirantes em todos os pisos da biblioteca; - *Scanner* ampliador de letras para usuários com baixa visão (pelo menos 15 na biblioteca toda); - Elevador; - Tela de computador diferenciada para usuários com baixa visão; - Teclados com letras maiores para usuários com baixa visão.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Separação de computadores voltados apenas à consulta do acervo e aqueles de uso aberto aos usuários. Grande número, dispostos em todos os pisos (pelo menos 20 de acesso aberto e cinco para catálogo em cada piso).
Máquina de auto devolução de materiais	X		- Mais ou menos cinco máquinas no primeiro piso.
Sinalização	X		- Mapa central, na entrada, do total dos pisos e dos setores de cada piso (total de quatro pisos); - Mapas com a divisão dos assuntos principais e das suas subáreas, de acordo com a coleção disponível em cada piso; - Sinalização da localização dos assuntos, por temática (ex.: história, biologia, etc.), em cada piso.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- Pelo menos cinco de impressoras multifuncionais e comuns por andar.
Área de descanso	X		- Alguns sofás espalhados em cada piso para descanso; - Espaço de exposições no primeiro andar.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público			- Mesas de estudo espalhadas por toda a biblioteca (pelo menos 20 em cada piso, sendo que em cada mesa cabem até seis pessoas).
Acústica	X		- As salas de estudo e os estúdios possuem acústica.
Áreas específicas para públicos diferenciados			- Estúdio de produção de áudio; - Estúdio para a gravação de aulas, conferências, apresentação de trabalhos etc.; - Salas de estudo em grupo e individual (pelo menos dez de cada em cada piso).
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		- A biblioteca encontra-se localizada em uma avenida central da cidade.
Facilidade de acesso	X		
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		- 16 bibliotecários no total.
Tipos de acervo			- Coleções especiais; - Publicações governamentais; - Juvenil; - Referência; - Ciências da Saúde;

			- Culinária; - Direito; - Música.
Acervo aberto	X		- Apenas a coleção especial tem restrição de acesso ao público.
Oferta de acervos especializados	X		- Publicações governamentais.
Outros			- A instituição disponibiliza tecnologias diferenciadas para chamar a atenção do usuário nos diversos espaços da biblioteca. Por exemplo, há um binóculo no segundo andar, de modo que o usuário consegue visualizar o lado paralelo da Bu1; - A arquitetura da biblioteca, embora inovadora, por ser redonda acaba desperdiçando espaços que poderiam ser melhor utilizados; - A biblioteca faz exposições de livros sobre diferentes temáticas. A título de exemplificação, no momento da minha visita haviam exposições sobre os direitos das mulheres; - A biblioteca é toda de vidro, em prol de aproveitar a luz solar; - Embora a catalogação seja automática, eles ainda mantêm o antigo acervo de fichas catalográficas impressas.

Entrevista realizada na Bu1

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?
R: Yes, because the library is… we have a liaison program where each faculty librarian is assigned a department and they help, with the help of the faculty of each department select books. So, I would say every library faculty member participates in collection development in that sense. We're pretty much unless specifically requested by a faculty member we're trying to move towards online in terms of our collection development, in terms of our instruction even. We've moved pretty much toward doing zooms. I haven't done an in-person research consultation with the student in a few years since the pandemic began. And so, really with the pandemic that's brought more an online presence that we're hoping to continue as we move forward.

2. Do you know how your databases are selected?
R: That's pretty much through from, I believe this correct from the executive director and the electronic resource, the head of electronic resources. They pretty much make those decisions on what databases are selected. That's based upon the budget and the higher-ups, and the administrations make those decisions.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?

R: Yeah, that's pretty much special collections and then, for me, digitizing that a lot of that stuff gone into the new digital repository, which is called the digital commons. We built…we've digitized about 10.000 local history images, manuscripts, things like that, that are all to promote special collections materials. I mean we've digitized in terms of like the commercial appeal, and other local newspapers I think we do work to do some of that. What we do have some of that on our website, but mainly it's all through special collection.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: Online tours we really haven't gotten too much into that yet. We are still giving in person where we've gotten back to giving in-person tours, but online tours we provide Maps and things like that are details of the building, but not virtual.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: We use Sierra which is through innovative for our ILS. That's what we've had since I've been here so I'm not sure how that's was chosen.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: Yeah. So, we have an entire instruction department that train students faculty staff how to use databases and library resources. In terms of training the other library faculty or staff I'm sure you know the reference and instruction librarians are most up to date and most knowledgeable about those databases and electronic resources. So, the departments kind of work together to help train each other. I guess that's our that department is really our program for providing training. It can be online. We are reference in instruction services are now through Zoom.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: We've done some stuff with to try to provide our diversity. I haven't really. I'm on the

diversity committee which we just started, but I would definitely say we started that after the pandemic, and we're kind of moving in that direction of how it goes right. Now, we're working on like our mission statement and our overall plan to hope to include some of those services for new immigrants, refugees, things like that.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: We really… Yeah, I don't know any games that we've had to help users learn how to use the library. Maybe at the beginning. I'd say during we have like a library orientation at the beginning of every semester that might have some games, but that's not something I've specifically done.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: We've just started doing more community outreach where we provided some presentations. In the past done a film series for the community and used like the second floor for things like that. Mainly our services are target toward the faculty students and staff of the University of Memphis, but we do dome community outreach in terms of presentations and use our space for… to promote certain things across Memphis.

10. Do you have services for business development?
R: I have not worked with that at all for business development service.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.

R: Definitely I do not.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: In terms of hybrid libraries, I mean… I think of hybrid is offering online and in-person services, you know, in terms of an online classroom meeting a few times in person.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?
R: I would say we definitely consider ourselves a hybrid library in the sense that we've moved toward providing online instruction and services since the pandemic. I think that's something we're going to continue to do. One thing about the pandemic is we've gotten used to Zoom teaching. To resume, I think we're hoping to continue to offer those kinds of things.

APÊNDICE J – Bp2

.

Observação participativa na Bp2

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Elevadores; - Audiolivros.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Dois computadores de acesso a catálogos por piso; - Cerca de dez computadores de acesso aberto para adultos por piso; - Cerca de dez cinco computadores para crianças na Biblioteca Infantil.
Máquina de auto devolução de materiais	X		- Cerca de três máquinas em cada andar.
Sinalização	X		- Sinalização dos espaços da biblioteca; - Sinalização da localização dos assuntos por temática, em cada piso.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional			- Cinco impressoras multifuncionais no Centro de Cópias; - Duas impressoras multifuncionais nas mesas de computadores de cada piso; - *Tablets* para impressões nas nuvens; - Cerca de três videogames para serem usados no Espaço Adolescentes.
Área de descanso	X		- Poltronas encadeadas em formato de árvore e *puffs* em diferentes espaços da biblioteca, congruentemente com o acervo; - Mesas com cadeiras coloridas; - Sala de Jogos no Espaço Adolescente; - *Puffs* e brinquedoteca para crianças.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas de estudo espalhadas por toda a biblioteca (pelo menos 20 em cada piso, sendo que em cada mesa cabem até seis pessoas).
Acústica	X		- Estúdios e salas de estudo com acústica.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Dois auditórios (um no primeiro andar e outro no segundo); - Sala para o Clube da Leitura (primeiro piso); - Café (primeiro piso); - Espaço Adolescente (primeiro piso; com jogos); - *Makerspace* de Experiência Criativa (primeiro piso); - Estúdio de Som e Vídeo (primeiro piso); - Biblioteca infantil (primeiro piso); - Duas salas de estudo (segundo piso); - Sala de treinamento (segundo piso); - Espaço de Contação de Histórias.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		A biblioteca está localizada no centro da cidade e possui estacionamentos próximos.
Facilidade de acesso	X		
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários	X		- Cerca de nove bibliotecários.

para auxiliar os usuários			
Tipos de acervo	X		- Ficção; - Revistas populares e Jornais; - Infantil; - Infantojuvenil; - Ciência e Tecnologia, Patentes e Marcas Comerciais; - Ciências Sociais; - História e Linguagens; - Artes; - Esportes, Literatura e Biografias; - Genealogia; - CDs, DVDs, jogos, audiolivros, livros impressos, livros eletrônicos, revistas impressas, revistas eletrônicas.
Acervo aberto	X		
Oferta de acervos especializados	X		- Coleção Arquitetônica *Steedman*; - Coleções especiais; - Sala Carnegie; - Sala *St. Louis*; - Livros raros e manuscritos.
Outros	X		- Ainda é feita a catalogação física de todos os materiais, mesmo os recursos aderidos recentemente, juntamente com a automática; - A seção de Revistas Populares e Jornais possui estantes iluminadas para destacar os materiais; - Exposições temáticas de datas comemorativas em algumas estantes; - Exposições de documentos que representam a história de *St. Louis*; - A biblioteca empresta bolsas de leitura para crianças, com brinquedos, livros, CDs, DVDs etc.; - A Bp2 conta com uma Biblioteca Digital em seu site.

APÊNDICE K – Bp3

Quanto à entrevista, relacionado à pergunta um, o entrevistado respondeu que o desenvolvimento de coleções é centralizado, isto é, existem seis bibliotecários trabalhando em tempo integral para selecionar o material a ser comprado nas diferentes filiais da biblioteca. Para tanto, eles analisam o perfil de cada instituição e os padrões dos pedidos da comunidade. Posteriormente, são feitos ajustes juntamente com a filial, que escolhem se o material deve ser impresso ou digital. Esse trabalho colaborativo remete à característica de hibridez equipe multidisciplinar.

Sobre os bancos de dados (questão dois), a Bp3 possui cerca de 100 bancos de dados diferentes, disponíveis para acesso tanto no ambiente da biblioteca quanto remoto, por meio do cartão institucional. Existem apenas cinco bases de dados que são de acesso restrito ao local da biblioteca. Trabalha-se, portanto, o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Relativo à criação de arquivos ou bancos de dados locais (questão três), o bibliotecário destacou que a rede de bibliotecas públicas de *St. Louis* possui um importante acervo de história e genealogia, incluindo a coleção da Sociedade Nacional de Genealogia (*National Genealogical Society*). Entretanto, ele não está armazenado no prédio da Bp3, e sim na sua matriz. Na Bp3 há apenas coleções de livros raros, no sentido de terem poucos exemplares. Percebe-se, assim, que a instituição abarca seus ambientes micro e macro no desenvolvimento de suas atividades.

No que diz respeito aos *tours* virtuais (questão quatro), esse é um projeto que a biblioteca pretende implantar um dia. Nas palavras do entrevistado, "*Pensamos na possibilidade de fazer passeios virtuais pelos espaços da biblioteca antes de os apresentarmos, oficialmente, ao público, mas ainda não o fizemos. Talvez, para a nossa nova sede, que será nossa maior filial, poderemos considerar apresentar às pessoas uma prévia do local, com passeios de drone etc.*".

Tendo em consideração a questão cinco, relacionada ao sistema de intercâmbio de dados entre bibliotecas, a Bp3 combina o seu sistema com o macro ambiente institucional, ou seja, com as demais bibliotecas públicas de *St. Louis*. Para mesclar os catálogos buscou-se uma interface inovadora, o Polaris. De acordo com o entrevistado "*Sabíamos que tínhamos o desejo de mesclar catálogos [...] E o Polaris é um produto com interface inovadora. Ficou no topo da lista para ambas as bibliotecas.*".

Acerca do oferecimento de treinamento para funcionários e usuários (questão seis), a biblioteca tem um setor específico para a realização dessa atividade. Os treinamentos são voltados ao uso do Polaris, à busca no catálogo, *login*, preparação de novos funcionários para atuarem em seus cargos, atendimento ao cliente, dentre outros.

Cada filial produz seu treinamento particular, mas também há aqueles que são realizados em conjunto com as demais filiais. A maior parte deles são feitos presencialmente, contudo, conjuntamente, realizam-se treinamentos virtuais.

Nesse sentido, a Bp3 trabalha com o elemento de hibridez convergência de tecnologias. A frequência com que os treinamentos ocorrem são de três a quatro vezes por ano, caracterizando o elemento de hibridez treinamento de equipes.

Em relação aos serviços oferecidos para imigrantes e refugiados (questão sete), o entrevistado destacou que as filiais da rede de bibliotecas públicas de *St. Louis* contam com coleções especiais em diferentes idiomas e que essas podem ser compartilhadas entre as instituições (elementos de hibridez flexibilidade, infraestrutura/gestão de ambientes e maiores possibilidades de acesso à informação). "*Tivemos uma senhora que estava aqui ontem. Eu estava tentando auxilia-la a obter sua cidadania. [...] Penso que era iraniana. Tivemos que solicitar alguns materiais de outras filiais, pois não tínhamos nada nesta filial. Nossas bibliotecas fazem esse procedimento*.".

Os materiais são determinados de acordo com o público que frequenta a filial em questão (característica de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade). Na Bp3 foram constatados usuários bósnios e hispânicos, não havendo um número considerável de demandas de outras nacionalidades. "*Essa é uma área que meio que está se desenvolvendo para nós em termos de agregar serviços e desenvolver coleções responsivas"*.

No que tange à questão oito, a Bp3 não trabalha com a inteligência artificial em termos de programas e serviços. A instituição tem uma coleção de programação e alguns maquinários para treinar a codificação, mas não chega a ser uma inteligência artificial. "*Nós temos uma coisinha chamada Sphero, que parece uma bola. [...] Auxilia na aprendizagem do usuário sobre codificação ou programação. É usada em nossos eventos sobre programação. Mas não temos nada parecido com um robô em tamanho real, com o qual você pode interagir, ou robôs menores para serem comandados.*". Ressaltam-se, aqui, os elementos de hibridez convergência de tecnologias e

interatividade entre os usuários.

Sobre o trabalho com a comunidade (questão nove), o entrevistado comentou que a Bp3 encontra-se um pouco afastada da atividades governamentais da região, uma vez que a maior parte da população local não acredita no potencial da COVID e, portanto, não tomam os devidos cuidados para evitar a doença. No entanto, enfatizou que a biblioteca recebe escolas na instituição, leva livros até as comunidades mais afastadas, escolas e creches, o que destaca o elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação. "*Temos uma van que entrega livros para comunidades que não têm bibliotecas, que são mais pobres.*".

Sobre os serviços para desenvolvimento de negócios locais (questão dez), a biblioteca tem bancos de dados com materiais que instruem os usuários a iniciarem e a darem continuidade aos seus negócios. Além disso, a Bp3 treina esses indivíduos no uso dos bancos de dados, determinando a característica de hibridez competência em informação.

A Bp3 não aborda a Agenda 2030 (questão 11).

Observação participativa na Bp3

Infraestrutura	**Sim**	**Não**	**Observações**
Acessibilidade	X		- Audiolivros; - Livros com letras grandes; - DVDs com legendas de áudio; - Estacionamento acessível; - Rampas na entrada; - Portas elétricas; - Corredores e rotas acessíveis dentro do edifício; - Estações de trabalho ajustáveis; - Banheiros e bebedouros acessíveis; - Balcões de atendimento baixos; - Serviço de entrega de materiais da biblioteca; - Serviço gratuito de biblioteca para pessoas que não podem ir presencialmente ao local devido a uma deficiência física: acervos online de ficção e não ficção, revistas e atendimento de profissionais da informação.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Cerca de 15 computadores de acesso aberto; - Cerca de 10 para acesso ao catálogo; - 4 computadores adaptados ao público infantil.
Máquina de auto devolução de materiais	X		- 3 máquinas.
Sinalização	X		- Acervo infantil separado em ordem alfabética nas estantes e com desenhos que representam as letras; - Sinalização dos tipos de acervos nas estantes para adultos; - Telão com as atividades semanais; - Sinalização da distribuição dos espaços da biblioteca.

Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional			- Cerca de 5 impressoras multifuncionais; - 2 *tablets* em tela de 55 polegadas com jogos para crianças; - *Tablets* para idosos.
Área de descanso	X		- Área de descanso interna; - Área de descanso externa; - Área de descanso junto ao espaço lúdico infantil.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		
Acústica		X	
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Cerca de 6 salas de estudo; - Espaços lúdicos no acervo infantil (casa de boneca, jogos); - 2 salas de estudo em silêncio; - 1 sala de estudo em grupo.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais		X	- A biblioteca está localizada em um bairro afastado da cidade, beirando uma rodovia.
Facilidade de acesso	X	X	- Por estar perto de uma rodovia, o seu acesso acaba sendo fácil para quem vem de carro ou ônibus de outros bairros, porém difícil para aqueles que se locomovem à pé. Em relação ao bairro, há facilidade de acesso no quesito de que há uma entrada da biblioteca voltada para ele.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		
Tipos de acervo	X		- Infantil; - Infantojuvenil; - Educação básica (História, Geografia, Português, Matemática, Física, Química, Biologia); - Negócios; - Ficção; - Não-ficção; - Revistas e jornais; - CDs; - DVDs; - Em formato impresso e *online*.
Acervo aberto	X		
Oferta de acervos especializados	X		- Coleção de livros com poucas edições.
Outros	X		- A instituição desenvolve eventos virtuais para crianças e adolescentes; - Distribuição de *folders* para imigrantes e refugiados em inglês, espanhol, árabe e chinês; - A biblioteca está localizada em um parque; - Há atividade de plantação de mudas no parque da biblioteca; - Entrega de autoexames de COVID e de máscaras; - Utiliza a luz solar em prol da sustentabilidade; - Área do café; - Exposições de livros sobre mulheres; - Bolsas com itens informacionais para crianças disponíveis para empréstimo.

Entrevista realizada na Bp3

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?
R: We have centralized collection development and selection, so we have six people who work full-time just selecting material, and they do that for the entire library district. So, all 20 locations are selected by those six people. The managers will provide feedback to that team, and they say hey, you know we need more large print or we're not seeing enough team fiction anymore, can we order more team fiction? And they will try to make adjustments to their selection. Those selectors, you know, they're looking at reviews and professional journals, they're looking at request that we receive from the community, they're looking at our purchasing patterns in the past. You know, if there's an obviously, we're going buy every James Patterson novel that comes out, because it's just popular. On the website there's a suggested a purchase form that people can turn in and then the staff have a… we call it a holds management form, so when people place holds, and then, you know, the books fall apart and we get rid of copies they can say up this and they let us know when they can't buy more copies. So, it's pretty collaborative. Sometimes they request if the material is printed or online. We do our own individual selections, so basically you can decide what collections you want to give people access to whether you want audio books or ebooks, and then the whole thing can be open. You can scale it down, but we don't select individual titles.

2. Do you know how your databases are selected?
R: Yes. We have probably about 100 or so different databases, and the vast majority of them are available with remote access so people can access them from home. There are a select maybe five or so that you have to be in the library to use them. But for the most part people can get to them from wherever work, home, school, and they just have to have their library card with us.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We have history and genealogy stuff, but that's a headquarters so not within this branch. We direct people to headquarters or if there's something at the region, our regional branch. This is considered a neighborhood branch, which means it's smaller

and nor as much… not as high as circulation, not as a big collection grants view. We have one of the largest public library genealogy collections in the country, because we have the National Genealogical Society in our collection, and that used to be separately, but they offered it to us. Here we have books that might be rare in the sense that there aren't a lot of copies out in the world, but not rare in the sense like it was published in 1475 and, you know, had hand-drawn illustrations in it with paint.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: Not for this branch. We thought about possible do it, virtual tours for some of the locations before they open. We just… we never created one. So, maybe for our new headquarters building, which will be our largest branch, we might consider something like that to give people a preview, kind of a fly through of the space. And you can really flight, you could do a drone tour or they have the program, without actually having to pilots.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: We use the Polaris. It is combining with St. louis Public Libraries. It's probably some crossover like, I think. We knew that we had a desire to merge catalogs, I think it was public, and both of us had a contract that was expiring with our current provider, so we knew we needed to do something to identify a new ILS provider. So, we issued what's called an RFP request for proposal, and we basically told companies out there this is what we need, give us your response, tell us what your proposal is. And we got proposal back from four different ILS companies, and each our independent review teams, I think public had theirs, we had ours. We ranked the four proposals that we received and then we came together and, ok, how did you guys rank the companies? How did we rank companies? And Polaris, which is an innovative interface's own product was the top of the list for both libraries. So, we interviewed them, we looked more closely at their response, and we had them come in and do a demonstration, and we looked at things from the demonstration and then we entered into a contract with then. So, that was the process we followed.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm

trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.

R: We have a training department that does training. They tend to do broader pairs Polaris here's, how you check out a book here's, how you add a new patron card, that kind of thing. And then as far as training goes at this branch when I hire somebody who's going to be working at the desk, we have a big spreadsheet of things that, and then it's just basically one-on-one with another staff member. We signed them and we have them be trained and we go through all this before they family are what we call, you know, able to be at the desk by themselves. And the same as if they were a clerk or specialist or, you know, we just have. And each branch is kind of we share things, but we kind of do our own thing partly, because it's different at each branch, you know. Our staff areas are different or we make decisions about the collection that are different. It's not huge, but there are things that are different. Most of the training we do, employee training that we do is more traditional approach. We're not doing too much of the online training or virtual training, though. We have in the last couple of years made that more of a point of what we're doing. They're trying to do more soft skills, you know, customer service, intruder training, those kinds of things. We have those three or four times a year and then the staff signs up for it and we either send them away or do the training here.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?

R: In the regional branches we have special collections that are in different languages. We had a lady here, she was just in here yesterday. I was trying to get her citizenship. I can't remember what country she's from. I think she is Iranian. But we had to request some materials to be sent here, because we didn't have anything at this branch. Our population does it. We just don't have a lot of demand for that here. It grants for you. I think they had, we did have more, because we had a bigger Bosnian population in the other branch. I imagine they have more nearby. You know, Hispanic. Some branches receive more immigrants and refugees, and it's increasing in its percentage, but it's not to the level that other cities in the United States are seen. Like, the city of St. Louis has more, has a higher percentage of immigrant population living in the city than what lives in St. Louis County. So, this is an area that kind of developing for us in terms of adding

services, making collections that are responsive programming that meets the needs of immigrants and refugees, but it's still, I would say, kind of in it's early. Statistics the Bosnian population started out in St. Louis City, you know, quite a bit of them, and now they're moving into St. Louis County, so they were the South, particularly in the South, we were and I've been as a manager in the South part of the county more, so I know more about this population than I do in the North County.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: We haven't really gotten into the artificial intelligence yet in terms of programs and services. We have a few things that are parts of our programming collection that you can reserve to do things like coding. So, you can use some of ours. We have a little thing called Sphero, and it looks like a ball, and it rolls around on the floor and you can program it go, you know, six feet forward and three feet so to the right, So, you can learn coding or programing using some of those things. So, we have opportunities like that through our library events and programming for people to do that kind of stuff. But we haven't… we don't have anything like, you know, libraries have the full-size robot that you can interact with or some of the smaller robots that you can work with and program them or command them to do different things. We're not quite in, we haven't jumped into that area, you got too much.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: Well, in this group, in this place we weren't doing a lot of community outreach. When we were at smaller branch and then we moved here and I joined the Chamber for this area, and then have regular meetings. I have hardly attended any of them, and it's because of COVID. Sometimes this particular area tends to have a lot of people who don't believe in COVID, and don't wear masks, and I just took offense and I wasn't going to the Chamber meeting because of that. So, I think we're gonna have to pick up more of that, you know, it's starting to get better, and we'll have to start attending… do more outreach. We do outreach to preschools and daycares and they come here. That schools behind us sends kids here all the time, so we're doing that kind of

outreach all the time. We'll talk about when we go back and you will talk a little bit about our bookmobile on mobile services department, because we have outreach that happens in a system-wide setting. And then there's outreach that's specific to the branch and things that are located within that branch's service area to kind of informally designated. You look at the map, this is, your service is here, so schools, daycares, organizations chamber that are located within that area. If we're going to be doing any specific outreach to them it would be done by that branch's staff. But then we also have our bookmobile and mobile services department that is all outreach work, and they go all over. We have a van that goes and gives books away to communities that don't have libraries, that are poorer.

10. Do you have services for business development?
R: The library has databases to help users start and grow a business, providing free training to help individuals or groups learn to use these databases.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: No, I don't.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Are you thinking of a library that would be combined with a community center or a library and school? I remember reading about. I think there was a library in safe in Texas that have zero physical books. It was a space you could go into but all they had was access to ebooks, econtent. I don't know, that model seems like a good long-term solution to me, because I'm not sure why you need the space if all you access is electronic, you'll see fewer and fewer people as time goes on. I mean that's I guess that's kind of what we're doing in a sense, because we are the largest portion of our circulation now comes from ebooks. Just happened in the last like a year. Prior to that

it was always children's books, physical books or DVDs something years. But last year out highest circulating category was ebooks. I don't think that we're going to go back. I think what's happened because of covet is, that a lot of people have been introduced know to ebooks, and they learn, and now they like it, and they're familiar with it. And once you're familiar and comfortable with something you're willing to stick to it or, you know, to do it. So, I think we probably will maybe never go back to time when the circulation of physical items outpaces the ebooks. I mean we're still overall our circulation. The number of items to check out it's still much heavily weight toward physical material, but if you break it down by categories, ebooks as a category are larger than any other category of our circulation. And accounted for, I want to say it's like 20 or 25 of our overall circulation. There was a time, five years ago, where ebooks may have accounted for five-six percent of our circulation, so it has jump out considerably.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

R: Yeah, I think we'll probably keep buying more electronic resources, more ebooks, more econtent. We've kind of transitioned in our building project. It was part of this from being a place that's built solely to store books to a place that's more of a gathering place, that's why we have community meteors, that's why we have study rooms, and lots of seating options for people. Because the building can still serve a function, even though it doesn't have to hold this gigantic collection of books anymore, because some of the books are now electronic. So, I think we're moving in that direction, and we'll kind of stay on that path. I think it's going to take decades before we get to a point where we have, you know, fewer physical items than we do virtual items. And some of that is based on the cost of ebooks, because the pricing that we receive on ebooks is ridiculously high, and you have to re-license them. I don't know how this works in the other parts of the world, but in the United Stated you have to re-license most of our ebook titles that you buy every 26 checkouts or like every couple of years. So, when you buy a physical book, you can keep it on the shelf as long as you want to keep it on the shelf. When you buy an ebook, you have to repurchase it, re-license it every.

APÊNDICE L – M1

Observação participativa no M1

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade		X	
Gamificação	X		
Número de computadores de acesso a usuários	X		- 3 com acesso ao sistema operacional Windows, sendo 1 com 2 telas; - 2 com acesso ao sistema operacional Mac.
Máquina de auto devolução de materiais		X	
Sinalização		X	
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- 1 impressora 3D ligada a um computador; - 2 impressoras 3D não ligadas a um computador; - 1 usinagem CNC; - 1 TV,
Área de descanso		X	
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesa para reuniões que cabem 6 cadeiras; - Mesas individuais com computadores.
Acústica	X		- Estúdios acústicos.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- 2 estúdios de gravação fechados, com microfones, fones de ouvido, monitores de áudio.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		Dentro da Universidade do Missouri
Facilidade de acesso	X		
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		1 docente chefe responsável pelos alunos.
Tipos de acervo		X	
Acervo aberto		X	
Oferta de acervos especializados		X	
Outros		X	

APÊNDICE M – Bp4

Os dados obtidos na entrevista demonstraram que as decisões sobre a compra de materiais físicos ou digitais (questão um) ocorre a partir da popularidade do item a ser adquirido para a coleção. A popularidade pode estar relacionada ao autor, editora ou assunto. Nas palavras do entrevistado: "*Um jeito estratégico de tomar essa decisão é olhando as estatísticas dos nossos fornecedores. [...] Se ele é realmente popular, sei que devemos comprá-lo. Eu também olho as avaliações e as resenhas profissionais.*".

Para o meio digital, em geral, primeiramente observa-se a saída de um material físico e, se for considerável, ele também é adquirido digitalmente. "*Se algo impresso é popular, provavelmente será interessante tê-lo no digital.*".

Nessa prerrogativa, delimita-se o elemento de hibridez bibliotecário como líder, já que a escolha se dá, em primeira instância, a partir das decisões do bibliotecário responsável pelo setor de desenvolvimento de coleções. Essa preferência ocorre por meio das características de hibridez estudo de usuários e convergência de tecnologias, impactando nos desenvolvimentos econômico, humano e social.

A seleção dos bancos de dados da Bp4 (questão dois) é baseada nas necessidades informacionais das comunidades de usuários, que determinam a popularidade de uma ferramenta. "*Hoje em dia dedicamos uma porcentagem muito maior do que éramos acostumados, aos materiais digitais*.". Relevam-se, nesse quesito, os elementos de hibridez estudo de usuários e convergência de tecnologias.

Em relação ao desenvolvimento de arquivos (questão três), a Bp4 tem um arquivo de história local, cujo objetivo é oferecer acesso a documentos originais digitalizados. Pesquisados por palavras-chave, são importantes para contar a história de *Columbia*, seu condado e moradores.

O ambiente se iniciou com a história de fundação da biblioteca e depois foi recebendo doações da comunidade. Os documentos são definidos segundo a lei de direitos autorais, com permissão das famílias. "*Durante a pandemia, aconteceu o Bicentenário da cidade. Nós digitalizamos uma história pictórica de 1895 do Condado de Boone. [...] Localizei informações afro-americanas em um diretório da cidade. [...] Eu encontrei a primeira história desse condado escrita em 1869, a qual datilografei. Também transcrevi 114 artigos de um legislador do nosso condado. No momento,*

estou pesquisando sobre a vida das mulheres locais. [...].". Nesse sentido, ressaltam-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários.

A Bp4 trabalha com *tours* virtuais (questão quatro), acessíveis via página da biblioteca na internet e *YouTube*, o que enfatiza as características de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação.

O sistema de intercâmbio de dados (questão cinco) utilizado pela Bp4 é o *Biblio Commons* e, para emprestar ou fazer *download* do material, é preciso ter o cadastro da biblioteca, caso contrário, somente pode-se navegar no catálogo. Novamente, destaca-se o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Sobre os treinamentos (questão seis), os funcionários os realizam por meio de uma intranet, financiada pela Biblioteca Estadual. Para os usuários, o acesso aos treinamentos é feito por meio dos vídeos disponibilizados no *website* institucional da Bp4. Salientam-se os elementos de hibridez treinamento de equipes e convergência de tecnologias.

Os serviços com imigrantes e refugiados (questão sete) são uma constante na Bp4, devido ao seu compromisso em trabalhar com toda a população de *Columbia*, em prol de atingir o elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação. Para tanto, a biblioteca realiza parcerias com organizações locais (característica de hibridez relação público/privado).

São três as partes parceiras - a *Catholic Charities*, o *Vitae* e os voluntários da biblioteca. Os serviços são originários das organizações, ao passo em que a biblioteca cede espaços e auxilia na coordenação dos programas.

Segundo o entrevistado, "*É uma espécie de hospitalidade e assimilação. Nós os ajudamos a obter recursos, moradia, educação, treinamento, empregos, comida, roupas. [...] Também estamos trabalhando com uma organização fiscal local. O contador auxilia, gratuitamente, na preparação dos impostos. [...] Além disso, os tours virtuais são excelentes para que os usuários conheçam melhor o nosso ambiente*". Enfatiza-se o elemento de hibridez competência em informação.

No que tange à questão oito, a Bp4 não faz uso da *gamificação*.

Para a comunidade (questão nove), a biblioteca retomou as suas parcerias com outras organizações, como a *Catholic Charities* (característica de hibridez relação público/privado). Tal parceria propicia a rota de dois ônibus, que vão até as escolas e locais mais afastados da cidade, buscando promover acesso à informação (elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação). Como exemplificou o

entrevistado, "*Os veículos vão em creches e escolas, realizando programações com grupos de crianças, como a Hora da História*.".

Acerca dos serviços para desenvolvimento do negócio local (questão 10), a Bp4 colabora com o *Missouri Job Center* (elemento de hibridez relação público/privado). O centro é um local para as pessoas tentarem encontrar emprego, a maior parte trabalhadores que, muitas das vezes, não tiveram oportunidade de ir para a faculdade ou de terminar o ensino médio. A biblioteca encaminha seus usuários para essa organização e realiza feiras de emprego em conjunto com ela. "*Aliás, ontem foi a nossa primeira feira de empregos desde a COVID. Eles têm fornecedores que vêm de toda a Columbia e os candidatos podem se candidatar a empregos ali mesmo, na feira.*".

A Bp4 já trabalhou com outras instituições, como o *Missouri Source Link*, a fim de obter recursos financeiros para subsidiar os indivíduos que desejam iniciar um pequeno negócio. Atualmente, existe um projeto de compartilhamento de tarifas e negócios entre bancos de dados, o que é benéfico para as pessoas que estão iniciando os seus negócios.

Ademais, a Bp4 tem bancos de dados de pesquisa em negócios. Nessas plataformas existem temáticas como "*[...] linhas de valores, ações, soluções de referência, relatórios de consumidores e alfabetização financeira*.".

A Agenda 2030 (questão 11) não é um documento conhecido e/ou utilizado, conscientemente, pela Bp4, embora os desenvolvimentos destacados por ela sejam percebidos na instituição.

Observação participativa na Bp4

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Banquinhos para as crianças alcançarem os bebedouros; - Assistência à mobilidade: edifício e banheiros acessíveis a cadeiras de rodas, elevadores, portas elétricas e corredores largos, disponibilidade de cadeiras de rodas e andadores de rodas, serviço para entrega de itens na porta da biblioteca, cestas para livros e carrinhos; - Assistência auditiva: intérprete de línguas de sinais, filmes e programas de TV com legendas ocultas, *hearing loop*, livros eletrônicos; - Assistência visual: audiolivros, *playaways*, livros eletrônicos com possibilidade de ajustar a cor de fundo, *website* institucional responsivo, lupa de vídeo CCTV, biblioteca *braille*, computador com *zoom* de texto; - Assitência individual ou em grupo no uso de computadores ou serviços digitais;

			- *Delivery* de materiais.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- 10 computadores individuais; - 20 de uso compartilhado; - 10 computadores na área infantil.
Máquina de auto devolução de materiais	X		- 2.
Sinalização	X		- Delimitação dos espaços e setores da biblioteca; - Incentivo do lúdico na área infantil; - Horário de funcionamento dos setores; - Telefone dos espaços; - Acervos; - Pisos, espaços e atividades de cada andar.
Espaços amplos	X		- Espaços amplos entre as estantes.
Maquinários de auxílio ao acesso informacional			- Impressoras multifuncionais; - Fones de ouvido.
Área de descanso	X		- Espaço de brincadeiras na área infantil; - Poltronas ao longo da instituição; - Área externa aberta.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Móveis na área infantil em formato de dado; - Mesas de estudo compartilhado; - Mesas de estudo individuais; - Estante em formato de poltrona com livros.
Acústica	X		- Salas de estudos, de reuniões e cápsula para contação de histórias.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Cápsula de contação de histórias; - Biblioteca infantil colorida e com jogos lúdicos: em móveis, parede; - Estúdio de gravação; - Sala de fantoches e fantasias; - Área de auxílio a imigrantes e refugiados; - Área de passaportes; - Salas de conferência; - Sala de estudos.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		
Facilidade de acesso	X		- A biblioteca está localizada no centro da cidade e perto do campus da Universidade do Missouri. Possui um grande estacionamento gratuito.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		- Setores e bibliotecários divididos entre eles.
Tipos de acervo	X		- Revistas; - Jornais; - Kits de memória; - Música; - Suspense; - Não ficção; - Referência; - Romance; - Ficção científica; - Materiais de língua espanhola;

			- Infantil; - Gravação de vídeo; - História ocidental; - Rochas e minérios; - Formatos: audiolivros, livros de bordo, impressos, CDs, DVDs, gibis, eletrônicos, digitais.
Acervo aberto	X		
Oferta de acervos especializados	X		- Genealogia.
Outros	X		- Ônibus para atividade com as crianças de bairros distantes; - Ônibus para atividade com adultos de bairros distantes; - Jornal da cidade de *Columbia* sendo disponibilizado gratuitamente; - *Folders* sobre os aplicativos digitais da biblioteca, de prevenção ao abuso contra as mulheres, de contatos de advogados, de regulamentações da cidade e do Estado, de atividades públicas a serem realizadas na cidade, sobre como votar, atividades infantis; - Aplicativos da biblioteca: DBRL, Freegal, Hoopla, Kanopy, Libby; - Marmorizados artísticos na construção; - Empréstimo de bolsas de leitura; - Bolsas do clube de leitura mensal; - Uso da luz solar e sustentabilidade; - Fichas catalográficas impressas.

Entrevista realizada na Bp4

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: Mostly I go on like popularity. A lot of times it has to do the author or even the publishers or like the bigger publishers. I obviously buy more copy track it. Also, popularity of topic, like a lot of political books are very popular even though. I don't like them, but I kind of go on like what's being purchased in our vendors. It shows like how many copies have been purchased by other libraries over a certain amount of time and if it's really popular, then I know that it's probably something we should. I also look at reviews. So like Publishers Weekly and Kirkus, and library journals so they all have professional reviews that we can look at, so we get those, and print catalogs, but then they're also usually mentioned through the vendors websites for each individual book if they have reviews. So that's kind of how I select for information. About the digital collection that is also a popularity and I kind of base that also on our, like I'll usually order we don't pre-order digital items. So, like I'll look at our print stuff that we have pre-ordered and kind of look and see how many holds that our patrons have on it and kind of based on that how I, what I buy digitally. So, if it's something that's really popular

in print it's probably good for me to get digitally, and also like I said popular authors, popular topics. So, digital is a lot easier to buy for, because I just, we get the books as soon as, oh yeah, I think I don't have to worry about, you know, the time it takes for the books to come in, but I can't pre-order those things. So, I have to wait until they've been published.

2. Do you know how your databases are selected?
R: We have a specialist who does all of the collection development work. He has several selectors who work for him. And they focus on specific areas of the collection, each one of them specializes in certain areas of the collection where we need to make selections. Database selection is based on usage and the need that we've gauged within our community. That is something that… our collection development person also does, he's involved in that. I know from my own background of doing collection development that most people who select databases they look at the usage of a database once we've purchased it, and monitor that usage to see how much interest the community has in those resources, and that informs a decision as to whether we continue to pay for that database. Actually, we've devoted a high percentage of a much higher percentage than we used to digital materials.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We do actually have a local history archive. Our plan is to scan original documents that would be important to the local history, because most every public library has, you know, the same reference books, the same best sellers. But what makes most public libraries unique is what their local history is, and so having a community. So, we've started with the library's history in there first, and then we've gotten some other things that are pre-copyright, because 1923 was the copyright law, so anything before that they're going to talk about copyright. So, we've received things and gotten things. We've added them to this located in our website, and so people have donated pictures during a few of them. And then during the pandemic it just so happened that they were asking for things for the Bicentennial of this area, because Columbia was formed in 1820 and the county became the county in 1821, and then the state became 200 years old on in 1821. So, what we decided to do was, of course during the pandemic I had some suggestions or some things we should scan, and so we scanned at least three

major items. We scanned an old 1895 pictorial history of Boone County, and then we actually transcribed the whole thing, but it's got like over like 250 pictures in it, or something that, you know, prominent people that time, and pictures of the landscape. So, it's in there and then I had located some African-American information with a city directory from 1905 that we got permission from the family to publish it, because it was extracted. And then, another thing that we put on there was… I had come across the first history of the county written in 1869 that was published, and I had already typed it for my local Gene law. And so, we have all that history in there now, but it's all keyword searched you could like type in a name and see if it comes up. But Mo, this guy had in 1869, he was born in 1849 as a 20-year-old college graduate. He started working for the local printer in town, and he became a famous printer himself here. But legislature his whole life compared to his death, but his original 114 articles written about the earliest history of Boone County of 1869 to 1870 that was posting paper. I transcribed them all and someone else cleaned up my transcriptions to make them look like the same unit, and so they're on there now as well. But we're always looking for something to put on there. The problem is that everything has to be… is the copyright infringement or the release for something. But we've, at the one point talked about getting the local cemetery records, because the cemetery next door is the oldest cemetery in the county. And it is actually chartered and then it was mentioned in the state legislature. So, this is the whole bunch of things in there. There's a whole lot we've been trying to put the library's history in there, because I've been working on it and doing the history of the library. And even though our, we're celebrating 100 years old at the library this year, because that's when we became a tax-based library. We've actually has a public library here since 1899, but then there's been a public pain subscription library since 1859. So, we're trying to get all that we've been doing all that history together. And I just did a PowerPoint which you can see online called the Founding Mothers from 1899 to 1922. Whatever library you go to, most libraries have a large local history genealogical collection, because that's what makes them unique from other libraries. And when people's families die out, they end up giving their valuable collection to public libraries, and so that's why you'll see some public libraries have some special collections, because that was the place to give it to. Now we're unusual here this time, because we also have the stage historical society, and a lot of people gave their steps to stay the storm as opposed to the library. I've been researching local women and, of course, usually every March during National Women's Month, I generally do a program

that's related to women using local history or genealogy.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: Sure. We have virtual tours on YouTube. We have our own YouTube page, so we have virtual tours available there.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: It's tied with Biblio Commons, which gives end users patrons. A sort of a user-friendly access to the materials in our catalog. In order to check out materials you would need to have a library card. Of course, you could go onto our website and look at our catalog and you can see what's in our catalog easily, whether you have a library card or not.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: We have something called Niche Academy, it's on our intranet. The platform fee is paid for, by the State Library, so we get access to it through State Library funding. But, a lot of our trainings are in-house, so we can create our own online trainings and put them into our library folder. So, we can show people, you know, have it download things from Hoopla or Kanopy. It's something that, you know, we all need to understand how to do, especially if you're on a public services desk. So, there's a whole video about how to do that, how to utilize that particular streaming service that we purchase. On our website, for users, we have download and screen showing people how to use Kanopy. This takes me through the steps of putting your library card number in and setting up your account. After you log in it, you can view movies from your computer.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: One of the people I supervise is an outreach librarian and she works directly with Catholic Charities here in town. And there is major, I guess, sort of a hospitality and

assimilation, kind of organization for refugees and immigrants, helping them get resources, housing, education, training, jobs, food, clothing. So Catholic Charities does all of these things. You know, part of the library, but as representatives of the library we want to make sure that we can welcome these people who have come here to out library, make sure they can use our resources. If we do try to have access to a lot of different things that are different languages, we have some English learning resources on the website. There's a lot of language learning tools. One example of a way that the library tries to accommodate refugees and immigrants: we're working with a local tax organization. The tax preparer helps like free tax preparation help, and we have an event coming up where we're working with Catholic Charities to actually bus people in with their translators through several different languages. And so, we have specific appointments for those people to come work with tax preparers. We try to make sure that they have all the information they need before they arrive, you know, their social secure number and everything. So that can do their taxes. We've got Afghan refugees who have been here for maybe couple of years. Now it seems like "Oh no, just, just a year" and this is so weird right now, just here. So, we've got people who are going to translate into diary, you know, all these different languages. So, that's one example of how we're working with the local refugee organization to help them do what they need to do. We're also working with them to do tours of the library, and we're doing a virtual tour for the adult refugees to come in or to view what is available in their library. It's three organizations for the taxes. There's Catholic Charities, that are going to bus people in and Bring Interpreters. And then Vita attacks preparation volunteers will be here and we're just kind of like the point at which everybody converges. So, we just provide the space and we help them organize and coordinate, so that everybody's, you know, got appointments to have their taxes prepared and all that.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: No, we don't use it.

9. What services does the library have regarding community outreach?

R: There's Catholic Charities that are going to bus people in order to serve as a place to come on board, check out materials, and maybe pick up your holds. During the pandemic people learned more how to place holds to pick up so that they wouldn't spend an appreciable amount of time among other people in a small space, like a vehicle, like a bus. So, people can pick up their holes, they can browse the vehicle. I know that we have a youth outreach vehicle, called Junior. That's a little smaller than our Big Bus, and that vehicle does youth programming. You can go out to daycares in schools, and it will do programming for small groups of children on board, like a little story time.

10. Do you have services for business development?

R: Yes. It's been a while since we had a librarian who was dedicated to business development at the library, but I do think that whenever there are opportunities we certainly get involved. We collaborate with the Missouri Job Center which is a place where people can go and try to find jobs. Usually, they work with people who are like displaced workers, so maybe for some reason they got laid off or something, and they may not have had an opportunity to go to college or maybe finish high school. So, they have opportunities for them and we coordinate with them. In fact, yesterday was our first job fair since COVID. And so, they have vendors that come in from all over Columbia, that come in… and applicants can come in and, like, apply for jobs right there at the fair. This is also pretty new to me. It got handed over to me with the business stuff, so we haven't done too much. We work with a couple of organizations, like Missouri Source Link, and those things to try to connect, to get resources out there for people who may want to start up a small business or those things. So, that's all still pretty new to me, so I haven't had a chance to really kind of feel it out to see what other opportunities we have. But in the before times, we did have programs where we would have like small business programs, how to start up a small business. Nina is a project, you know, they would have business fares where we would go and have a resource table to share, like their databases and stuff that we have that might be beneficial to people who are doing small business startups. We have some really good business research databases which used to be called reference USA, like in those things, but there's also like… well, even we have like a… well, there's a few like the brain and the homework help career assistance. We have a lot was it value line. We have value line which is like stocks and stuff where they can look and see the stocks. You can access

it from home. Some of like, not very many, that you have to be in the building, that's usually just like genealogy stuff, but you have to have a library card with us in order to log in. But you can at least see the resources that we have. There're reference solutions, consumer reports, all different kinds of databases. There's a business reference collection. And then we also have like financial liter literacy and stuff. So, there's a lot of different databases that we subscribe to that are free to our patrons who have a library card.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: I don't. I haven't heard anything about it.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Digital and physical materials working together.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?
R: We do programming in hybrid forms at times too. We've provided recently a forum that is hybrid, which meant that we have participants via Zoom and participants physically in the room listening to the candidates speak at the same time. So, we've done hybrid programs that we do both in person and Zoom programing. We do say hybrid when we talk about our programs oftentimes, being both online and in person.

APÊNDICE N – Bu2

A entrevista destacou que o desenvolvimento de coleções (questão um) e a seleção de bancos de dados são feitos a partir da análise dos bibliotecários designados para os diferentes departamentos e disciplinas da universidade (elemento de hibridez equipe multidisciplinar). Nas palavras do entrevistado, "*Esses bibliotecários ficam atentos ao que é necessário de ser adquirido em suas áreas de conhecimento, isto é, o que o corpo docente, discente e pesquisadores estão demandando. Com base nesse feedback, desenvolvem um plano de coleção para o acervo*.". Também é levado em conta o orçamento que a instituição tem para a aquisição de materiais.

No que tange à criação de arquivos locais (questão três), a Bu2 conta com o arquivo da Sociedade Histórica do Estado do Missouri (característica de hibridez relação público/privado), que faz parte não especificamente da biblioteca, mas da universidade. Antigamente, o acervo se alocava no prédio da Bu2, mas, devido ao seu crescimento, precisou de mais espaço, encontrando-se, atualmente, em um prédio próprio.

O arquivo é uma forma de manter os registros locais do Estado, com foco em pesquisadores de temáticas relacionadas ao Missouri e, especificamente, da cidade de *Columbia*. Aglomera também galerias de arte.

Em relação aos *tours virtuais* (questão quatro), a Bu2 oferece *tours* autoguiados, via celular, para os estudantes da universidade e do Ensino Médio (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação), em que são mostrados os espaços da biblioteca e como acessar determinados materiais impressos e/ou digitais. No entanto, a instituição está em processo de atualização desse processo: "*Temos um aluno brasileiro que está trabalhando em um projeto de tours online por imagens 360º. É um mapa da biblioteca 360º!*".

O sistema de intercâmbio de dados da Bu2, no momento da visita, encontrava-se em processo de transição. Até então, a biblioteca possuía parcerias com o *Mobius*, o *EBSCOhost* (para acesso de discentes a fontes de informação *online*) e o *Interlibrary Loan* (para o intercâmbio de dados com outras bibliotecas, principalmente fora do Estado). Enfatiza-se, nesse contexto, as características de hibridez relação público/privado e convergência de tecnologias.

Acerca do treinamento de funcionários (questão seis), no nível da universidade existem os presenciais e os remotos, que buscam trabalhar a gestão geral das bibliotecas. Eles podem ser tanto de participação obrigatória, como opcional. Dito isso, destacam-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias e treinamento de equipes.

No ambiente micro da Bu2 os treinamentos ocorrem de maneira híbrida, de acordo com os departamentos e as suas áreas de trabalho. "*Eles são híbridos, porque algumas atividades são mais fáceis de serem fornecidas online, como módulos de cursos, avaliações de teste, palestras, webinários e workshops.".* O nível da hibridez utilizada dependerá do Comitê de Desenvolvimento de Pessoal, que analisa as oportunidades de aprendizado das equipes.

No que se refere ao trabalho com imigrantes e refugiados (questão sete), a Bu2 fornece *workshops* especializados de introdução ao uso da biblioteca para os alunos internacionais (características de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação e estudo de usuários). Eles são programados em conjunto com o Centro Internacional de Estudantes da universidade.

No tocante à *gamificação* (questão oito), o entrevistado relatou que algumas vezes, durante o *tour* virtual, são feitas atividades de Caça ao Tesouro, um jogo em que os alunos precisam ir a determinados lugares da biblioteca e encontrar códigos que contém explicações dos serviços dessas localidades. Relata-se, desse modo, os elementos de hibridez convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários.

Alguns *workshops* e palestras da Bu2 também são oferecidos para as comunidades (questão nove), basta fazer inscrição. "*Temos palestras de autores locais e da universidade. [...] Há escolas de Ensino Médio que vêm até aqui para fazer projetos, especialmente com as nossas coleções especiais. [...] Damos aulas e realizamos atividades práticas com eles. Qualquer pessoa da comunidade pode vir até as coleções especiais, não precisa ser estudante*.". Ressaltam-se as características de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade, maiores possibilidades de acesso à informação e relação público/privado.

Referente aos serviços para desenvolvimento dos negócios locais (questão 10), esses ocorrem por meio de colaborações com o bibliotecário da Escola de Negócios. "*Como nós temos uma Escola de Negócios, ela se responsabiliza pelas atividades relacionadas ao assunto*.". Além disso, no Laboratório de Inovação e Mídia Digital é possível gravar áudios, criar *podcasts*, dublagens de filmes, músicas, álbuns etc.

Percebem-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias e relação público/privado.

A Agenda 2030 (questão 11) não é utilizada na Bu2.

Observação participativa na Bu2

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Elevador.
Gamificação	X		- No Laboratório de Inovação e Mídia Digital.
Número de computadores de acesso a usuários	X		- 3 computadores no laboratório, um com 2 telas; - Mais de 30 computadores em cada piso; - Cerca de 20 na sala de aula eletrônica.
Máquina de auto devolução de materiais	X		
Sinalização	X		- Sobre o *download* de livros eletrônicos; - Mapa digital da biblioteca; - Mapa físico da biblioteca; - Demarcação dos espaços da biblioteca; - Comidas e bebidas permitidas no interior da Bu2.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- 1 impressora no laboratório; - 1 *scanner* no laboratório; - Microfones, placas de som, *macs* e *softwares* próprios na Sala de Gravação de Áudio; - Tela verde, lâmpadas LED e fluorescentes, tripé e câmeras no Estúdio de Filmagem do laboratório; - *Scanner* 3D portátil (sensor de *scanner* 3D acoplado a um iPad) no laboratório; - *Scanner* toca discos para o escaneamento de pequenos objetos 3D, no laboratório; - Canetas Wacom na Estação Digital de Arte; - Estações de Impressão em cada piso, cada uma com, pelo menos, 3 impressoras multifuncionais.
Área de descanso	X		- Poltronas em estilo de carteiras espalhadas pela biblioteca; - Cafeteria.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas e cadeiras em todos os pisos, demarcando estudos individuais e em grupo.
Acústica	X		- Sala de Gravação de Áudio; - Estúdio de Filmagem; - Algumas salas de estudo.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Laboratório de Inovação e Mídia Digital; - Sala de Gravação de Áudio, no laboratório; - Estúdio de Filmagem, no laboratório; - Estação Digital de Arte, no laboratório; - Auditório; - 5 salas de aula, sendo uma para aulas eletrônicas; - 36 salas de estudo; - Sala de serviços para pessoas com deficiência (teste); - Espaço de estudo silencioso; - Espaço para estudo em grupo; - Sala de aplicação de provas.

Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		
Facilidade de acesso	X		- A biblioteca se encontra no centro do campus.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		- Divisão de bibliotecários especializados em cada setor da biblioteca.
Tipos de acervo	X		- Jornais; - Revistas; - Referência; - DVDs; - Microfichas; - Informação governamental; - Juvenil; - Coleção especial; - Engenharia; - Geologia; - Ciências da Saúde; - Jornalismo; - Matemática; - Medicina Veterinária.
Acervo aberto	X		- Apenas a coleção especial é fechada.
Oferta de acervos especializados	X		- Informação governamental; - Livros raros; - Quadrinhos; - Mapas das cidades do Missouri.
Outros	X		- Quadro de exposições com obras de arte, desenhos, referência a graduados da universidade etc.

Entrevista realizada na Bu2

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: We do active collection development. We have subject librarians, so we have librarians that are assigned to all different departments and subjects in the university. So, those librarians pay attention to what is needed in their areas, what the researcher's student's faculty need and based on that feedback they will develop a collection development plan. When there is enough money, for example when there's a lot of money that we can spend, we also have a patron driven, we used to have maybe a pause, but a patron driven collection development plans that patrons can say had, like this book. We still try to do that if it aligns with what the subject library and collection developing library is thinking, then if those two things match yes, we'll got that way. A lot of it is determined by the cost of materials and what we can afford. But

yes, we do have collection development.

2. Do you know how your databases are selected?
R: Our subject librarians take the lead so why brands working with departments of faculty, they take the lead in working with them, and saying what are important databases in our particular fields. And the availability funds.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We have the State Historical Society that it's not part of this library, it's part of the university, part of the State so they'll keep the local records. In the past, the way we collaborate with them they were in the building, in our basement, well nor in our basement, our first floor, it's an entrance from the other, from the north. So, we had the State Historical Society great for State researchers people looking at Missouri related and Columbia related content. They moved further on the north, because they just needed to grow, so they need, they have their own building now. It's a bigger building, a lot more space for people to do research, to organize events, to do all that. And so, they'll… there some of it is document art, State-related art documents, galleries, they have that.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: We are in the process of re-doing some of that, but let's say, we did have an online tour, that somebody could come in online and go through the library buildings. But that one just needed; it needs updating. But right now, what we do have is a tour self-guided tour for students, very based particularly on students. So, they can come in with their cell phone and go through a guided tour, but also, it'll show people here's where you have access to this material, here's where you find, where you can get your books and check it out, here's the lab digital media, to come to here's us here are some study rooms that you can go to. So, we have that online for students to do. If we have high school students coming in or other groups coming in, we'll also give them tours up around the libraries. But yeah, we used to. It needs to be updated, in fact. Our Brazilian student, he's working on a project to do some online 360 picture tours, not completely

virtual like second life, but it would be somewhere meshed with a map, so somebody go to a map and say what's in here to click and see 360 around. That's the project that we're working on.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: We have some changes coming through right now. We have Mobius, we have EBSCOhost on the front end for students to get all our material, we have ILL to interlibrary loan, to get material from other out-of-state libraires and partners.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: Well, that depends on the department that the employees work in. So, on one hand the university level there's training, online training that everybody has to do, and their training opportunities some are required, some are optional. Here you can learn about building your own strength in a management or your own strength in some other area, so the university has that. In the libraries itself we have departments, that might say, these are training that's required for our employees. Now, they are hybrid. Some of them are hybrid because it's easier to provide some of that online, go through these modules, do these, you know, tests and just. So that, you know, your level of understanding is at a particular level. So, they'll be hybrid, but there's we've not, we don't have but totally online experience, just because to work in the building it's so much easier to be able to do a hands-on work. That said we also have as part of a library committee, staff development committee that looks at learning opportunities, developing opportunities. So, some of that might be online as in, we might be at speakers, we might sign up for webinars, and workshops, and offer that to our employees.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: We don't, not for immigration, but what we do offer is a specialized workshop, introduction workshop for our international students. And in these workshops, we go work with our International Student Center, and organize that with them. So, we'll visit

them and talk to them, or do a presentation.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: It's something that I thought, but haven't implemented. I think we could say the online scavenger hunt, our online tour is sort of gamified. It's actually a class tour that we used to offer, but now we've made it a mobile scavenger hunger so basically as the students get tours they also have to go to different places in the library and find codes. So, gamification in that sense, very loosely gamification. We don't have particular game, game platforms that we use. In the lab we might be thinking of some of that at some point. But we're not there yet. This is, I think, the fourth year we're doing this, for incoming students. We do it in the escape room, that is not digital, but this is like physically. We have students in different places and it's hugely popular with new students. We have that one so gamification in that sense.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: Almost of many of our workshops that we provide, well not many, I'll take that back, some of our workshops that we provide will open it to the community. So, anybody can sign up for those events in the library. So, where there's, some them are workshops, some of them are, we have book talks, we have local authors or author who've published at the university will talk to them, and they'll a presentation and we encourage anybody to sign up. Some are, a lot of our workshops are very geared to our students and faculty so it's not really applicable. For the Black History Month some of our librarians, our Social Science librarians, they will collaborate with the digital, our local public library to create some events. So, from our library side our librarians do a Trivia Night so we'll have trivia about Black History Month, about black history. So, we'll work at that level. But here and well, of course, we also accept tour with our high school students. So, there are many high schools so they'll come in for tours, they'll come in to do projects, especially with special collections, where we have rare, and hard to find, and expensive all the materials of, you know, primary source materials. So, students can come up there and that will do classes for them, we'll do hands-on activities for

them. Anyone in the community can come up to the special collections, they don't have to be students and they can make an appointment to come here, use and study. A lot of our resources, I think, I'll look at what we have online, so we'll have online galleries, especially in special collections, but is needed to come in here to use them. And that's where so they cannot check out valuable material.

10. Do you have services for business development?
R: We have, that would be another collaboration between our business librarian with the Business School. So, we will work with them in however way that they need our help. We've had conversations about have maybe a center at the library, or… So, it's at that level, but usually because we have a Business School they'll do the business, they'll do events and things that they organize. And we will help them in any way we can, but we do have a business librarian. The other thing we do with our students that, so with the digital media lab, if you're thinking technology that way, students can come in here, use it for their classes to audio recordings, create podcasts, create voiceovers films, whatever that students want to use for. And so, we've has students come in and do, okay, this is my professor asked me to record this, or students record music, and to their albums, and things.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: I should look into, but I don't know about it yet.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: I guess in the U.S. there is online library services on one hand and on the other hand we have the physical building. And more and more now, especially public libraries, where you just were at digital, a while ago our public library and academic libraries too, we offer services and opportunities for students to use technology in ways

that will help them enhance their learning. So, that's another aspect you could, I guess consider hybrid, you know, we're not just serving books, also articles, also serving technology resources. So, students who let's say don't have access to do a digital project can come to the library and use it. In public libraries they also have the makerspace, kind model and nobody, you know, people aren't going to have laser cutters in their homes. Maybe people might now buy 3D printers, it's cheaper now than they used to be, but a lot of people don't have that. So, one thing about buying a 3D so they'll go and use it in a library. So, that's another aspect. You know, an academic library, of course, in our case, so we have a start of a digital media lab services for students to create digital content that'll help them in class. That'll also help them in their personal learning effort, however they want to learn and use technology. The other is we have material that are physical only and now as online learning takes off, and online... the online campus is becoming bigger, so many departments only have online students in many cases, or they're hybrid too. Some are online, some aren't, some take some classes online. So, we want to be able to provide a lot of our material online as well. So, we'll take a look our digital services too in a bit, and they'll talk about on the projects they have and the services they have to digitize material. That's already in the libraries or that's on campus so to preserve it, just like we preserve older material books for future use. Research faculty are doing what happens to their data. Well, if they bring it here, we'll make… we preserve it for the future, just the raw data and that's what one of the things digital services does. Other is what materials do we want to save for the university, of course we have archives… that university archives, that you probably understand, is, you know, they are in charge of saving the documents, official documents of the university and anything related to it. But then our digital services, our repository, will also help our researchers and faculty save their material. And now we also look at student content, created content either awarded the papers, or projects, or their thesis will also digitize those, or if they're digital will sabe it here. So, that those are some of the services. So that's what I understand hybrid.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

R: I think we keep making efforts to serve online students, online patrons, especially as there's need. So, for example, my… one of my roles on the e-learning librarian, as

one of my roles and my work is to support online students who are taking classes, to make sure that if there is an online class in a learning management system that our library resources are accessible in those classes. So, I try to make sure that if there are materials that these online classes need. We have the means to get them to those classes, so that, either their articles, readings, videos, movies they need to watch that they have access to those online. So, we… so creating my position is an effort in this library to say we need to support online learning, we need to have somebody taking a focused looked on what are our strategies outlook, what efforts we are making to meet our students needs and our faculty's needs online. So, in that sense, definitely, we're also like I said, talking about digital services, digitization services. So, as much as there's that, we… there are repository for data at some point, you know, data that can be looked at too. So, that their services that way as well. There's always more that could be done, I'm sure, but that's what we're doing right now.

APÊNDICE O – Be1

Em relação à entrevista, o desenvolvimento de coleções (questão um) é realizado a partir do estudo de usuários e das necessidades da coleção especializada. A biblioteca procura por novas literaturas acerca dos temas tratados e por contribuições genealógicas das comunidades históricas. As sugestões dos usuários também são levadas em conta. Ressalta-se o elemento de hibridez estudo de usuários/atendimento às comunidades.

No que diz respeito às bases de dados (questão dois), a Be1 estabelece parcerias com empresas que trabalham com a ancestralidade. A escolha é realizada pela análise de uma lista de instituições disponíveis, levando-se em conta a pontualidade no fornecimento do material, os recursos fornecidos, o custo e a conectividade entre as temáticas da Be1 e os temas trabalhados pela empresa.

Nas palavras do entrevistado, "*Nossos bancos de dados são repletos de jornais. Temos 24 desses, e é o que a administração acredita que ser mais útil para as pesquisas dos nossos usuários.*". Percebe-se, nesse quesito, as características de hibridez estudo de usuários/atendimento às comunidades e relação público/privado.

Os arquivos da Be1 (questão três), por serem especializados, vão evoluindo de acordo com as evoluções genealógicas dos indivíduos. "*Por exemplo, sempre há pessoas conhecidas por aqui que, ao falecer, a família resolve doar seu acervo para a biblioteca. [...]*". Destaca-se o elemento de hibridez interatividade entre os usuários.

A Be1 possui *tours* virtuais (questão quatro). São oferecidas, no *website* institucional, gravações dos espaços e serviços locais, em que são explicados, por um funcionário, a história, coleções, equipamentos etc., equivalente a um *tour* presencial. A ênfase é dada na característica de hibridez convergência de tecnologias.

O sistema de intercâmbio de dados (questão cinco) utilizado pela Be1 é o *WorldCat*, usado em todo o Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City* (características de hibridez relação público/privado e convergência de tecnologias). "*Prezamos pelo empréstimo entre bibliotecas, porque os livros que não temos aqui podem ser recuperados das nossas outras filiais, e vice-versa.*".

Os treinamentos (questão seis) são realizados de maneira híbrida (presencialmente e remotamente) e podem advir do Sistema de Bibliotecas Públicas ou da filial. Além dos treinamentos técnicos, a Be1 oferece cursos e grupos de estudo tanto para funcionários quanto para usuários. "*[...] Gosto do face a face, mas, por outro*

lado, existem os usuários que não moram aqui na cidade, então, precisam acessar a reunião remotamente. [...].". Ressaltam-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias e interatividade entre os usuários.

Os serviços para imigrantes e refugiados (questão sete) são voltados para a retirada de dúvidas sobre pesquisas no acervo e nas bases de dados. O encontro pode ser com hora marcada ou não (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

A Be1 não trabalha com a *gamificação* (questão oito).

Para a comunidade (questão nove) são oferecidos aulas e cursos. A Be1, outrossim, participa de festivais da cidade. "*Cerca de um mês atrás um grupo de pesquisadores veio até aqui para ter uma aula específica. [...] Nós também fornecemos aulas virtuais. Divulgamos nosso trabalho em festivais. [...] O objetivo é que, posteriormente, elas entrem em contato conosco e utilizem os nossos serviços*.". Dessa maneira, é possível reconhecer o elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação, em que a biblioteca não apenas foca em seus usuários reais, mas também nos potenciais.

Na Be1 não há serviços para negócios locais (questão 10). No entanto, o entrevistado destacou que em outras filiais existem departamentos para pequenas empresas, em prol de auxiliar os usuários no desenvolvimento dos seus negócios pessoais. Essa relação sistêmica e complexa entre ambientes traz a Be1 para o cerne do pensamento híbrido.

O bibliotecário não reconhece a Agenda 2030 como documento base para as suas ações (questão 11). Todavia, entende que cria ações para promover o bem-estar e a saúde dos seus usuários. "*Oferecemos kits de bem-estar, com livros sobre saúde, monitor de pressão arterial, informações sobre como levar uma vida mais saudável. [...].*". A flexibilização dos serviços da biblioteca demonstra duas características e hibridez: flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes e estudo de usuários.

Observação participativa na Be1

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Prédio projetado com normas padronizadas de acessibilidade; - Possibilidade de preencher formulário de sugestões de acessibilidade; - Elevadores; - *Website* responsivo; - Dispositivos de comunicação do tipo texto para usuários com

			deficiência auditiva e de fala (UbiDuo); - *Braille* nas placas.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Computadores apenas para pesquisa de genealogia; - Computadores de livre acesso.
Máquina de auto devolução de materiais	X		
Sinalização	X		- Placas em *braille*; - Acervos sinalizados; - Espaços demarcados; - Equipamentos demarcados, bem como as instruções para o seu uso.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional			- Impressoras multifuncionais; - Impressoras; - Fax; - *Drivers* externos para a entrada de CDs e DVDs; - Fones de ouvido; - Leitores/ampliadores de documentos; - Notebooks; - Digitalizador de slides/leitor de microfilmes.
Área de descanso	X		- Restaurante; - Sala de descanso, com sofás.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas para estudo em grupo e individuais.
Acústica	X		- As salas de reuniões são acústicas.
Áreas específicas para públicos diferenciados			- 3 salas pequenas de reuniões, com capacidade para até 10 pessoas; - 1 sala de programações, com a capacidade de até 40 pessoas; - 1 laboratório de computadores, com capacidade de até 12 pessoas.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais		X	- A Be1 fica no subúrbio da cidade.
Facilidade de acesso	X		- Acesso fácil aos cidadãos do bairro e a quem vem da rodovia, no entanto, é longe do centro da cidade; - Grande estacionamento.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		
Tipos de acervo	X		Exibições: - Livro de Registro da Família Thomas; - Coleção da Igreja Cristã Central; - Coleção Família Tito; - Coleção de correspondências de Guy Lee Tinder Jr.; - Diários da Família Walker/McCann; - Álbum de recortes de Ethel White Earles; - Ordem Independente dos Companheiros de Alojamento de Jackson Co.; - Coleção da Sociedade Histórica de *Raytown*;

			- Coleção de Fotografias de Herbert C. Roy; - David Francis “Frank” Bone; Histórias orais: - Programa "Conte-me uma História"; - Jogadores Afro-americanos e Segregação; - Capítulo Beta Omega, *Alpha Kappa;* - Irmandade *Alpha*; - Voltando para Sião; - Histórias Orais do Instituto *Drumm*; - Edgerton, Dias Pioneiros no Missouri, 2011; - Histórias de Família; - Quarenta Anos de Futebol de Segunda à Noite; - Histórias Organizacionais; - Teatro Municipal da Independência; - Rosie, as Rebitadoras; - Histórias curtas gravadas pela equipe da Be1; - Gravações de História Oral da Saudação do Veterano; - Troca de Geração; - Histórico da Be1; Tipos de materiais: - Livros (físicos e digitais); - Novelas gráficas; - Audiolivros; - DVDs; - Microfilmes; - Microfichas; - Jornais; - Revistas; - Mapas (físicos e digitais); - Fotografias (físicas e digitais); - Esculturas; - Vestuários; - Bandeiras; - Porcelanas. Temáticas: - Não ficção; - Ficção; - História; - Registros de nascimento; - EUA; - Famílias; - Genealogia; - Cemitérios; - Registros de casamento; - Exército/Militares; - Registros da Igreja; - Pioneiros; - Histórias regimentais.
Acervo aberto	X		- Apenas livros.
Oferta de acervos especializados	X		- Todo o acervo é especializado; - Livros raros.
Outros	X		- Aplicativo da biblioteca; - Serviço de Assistência ao Professor; - *Website* protegido para países além EUA; - Carrinhos e cestas para carregar documentos; - *Kits* de registro de história oral para empréstimo (exemplo: história da África);

			- *Folders*: Sociedade Histórica Americana de Alemães da Rússia, órgão de interesses genealógicos afro-americano (alguns em formato de marcador de livro), incentivo ao descobrimento de quem são nossos ancestrais, Sociedade dos Descendentes de *Mayflower*, agências que dão acesso a materiais históricos na área metropolitana de *Kansas City*; - Pasta disponíveis aos usuários contendo um *folder* explicativo do local e serviços prestados, guia básico de como pesquisar nas bases de dados, história da instituição, bases de dados disponíveis, mapa do ambiente, explicação das coleções, exposição de como o usuário pode encontrar um item a partir da Classificação Decimal de Dewey, folha de anotações para gerações, ficha de anotações para família.

Entrevista realizada na Be1

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: For that a lot it's available. We have someone who goes. Well, in fact we all, if we say, like for example if we have a specific location or a book that we see that we don't have in the library, kind of submit it to give that information to the person that's in charge of collections and then they go out and see the possibility of purchasing it. And he'll even go and see if, you know, if he can't buy it brand now from Amazon and it's somewhere online that has been send, but it's available to purchase. But that's usually the way we go about it or if someone says, hey we need to add more to this General collection, then they will again the person that's in charge the books, give that to the collections management person and he will go through and decide, you know, and figure out how to purchase them, where he can go get them.

2. Do you know how your databases are selected?

R: The databases were selected for the most part before I came. But they are manager and management, just, you know, companies solicited them or they went out to ancestry, for example, because they know like ancestry offers a library edition or find my past offers a library edition. So, there's a published list of different available subscription, usually if it would be subscription websites, we can purchase a… they call it a library edition so it's… the library itself purchases it, but everyone with the library card can have access to it. So, their, for example, ancestry is not they going to be able to provide all of the resources they have. If I say I had my own subscription from home, where I paid money for that so, the selection process it's just they also

figure out what the public is looking for. It's, you know, more newspaper, because we have like 24 newspapers databases, and so it's what the management believes that would be most helpful for people to be able to do their research. Different play, different databases to look at different newspapers to go through so, that's what drives as they sit back and go cable. What can we do to add to our list to help our customers.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: Yes. The archives retreated a kind of evolved maybe over time, because archives are things that, like for example, if we get a family bible from someone and, you know, we want to make it available to the public, but it's very specialized, if you will so, we just keep that in a special location. So, I think it just evolved that we've started obtaining more items that, you know, we have personal say there's a group of a personal letters from some well-known person around here and their family said, hey we want to go ahead and donate these to the library, so other people can look at them, but they are very special so they're kept at a special location. So, I think it's through evolution through it evolved, the process evolved to create this archival store, that we still give more.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: The virtual tour is simply, just, you know, there's someone recorded throughout the library and then kind of talk about what different things that we have, kind of like the tour that we gave you this morning. And so that's pretty, that's how they set up the virtual tour is just, you know, just kind of like watching a video on TV, where you just kind of go through and you can see what the library has. Any of the videos that we have on our site are accessible from anywhere in the world. You do not have to have a library card to be able to access those videos.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: Yes. So, we are on the interlibrary loan so it goes both ways people, because sometimes we have a book that other, a lot in other locations in the United States does not have and if we have a copy that we are willing to loan out, then we will make that

available. We use the WorldCat.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: You'll think like classes, like genealogy class. So, we do just, because here we are like specific branch, and so we do genealogy classes, and now that we started to do hybrid sessions again. For example, my German genealogy discussion group is not like a class, it is like a discussion group, but it will be my first hybrid in April, because we started to have customers or attendance through the Zoom from, like I said, like all over the world. But, on the other side some customers, they just wait until they can come back again face to face and I'm more person to like to see their reactions and face to face. So then it will be that hybrid, but my colleagues already had hybrid classes this month already, probably even last month, and those events are available on our website.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: The services you just come in and we can either, because we do two things. If someone just comes walks in the door and says, hey I have, I need some help, and so we can take them and help them get started. But also, sometimes we have, if someone is, you know, they're needing specific help we can set up a specific time, it's just an appointment or it's just a specific time where we speak just with them and we help work out where they can look, and how they can find the research and the resources.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: I know that some of the branches for and they set them up specifically. They've got some for children for learning, but not here.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: We do. We have, in fact, like for example, just this past week, about a month ago, there was a group that was here to have a specific class, and we were able to accommodate them with… we provided a class virtually for them. We have the same thing coming up in July. So, any outreach or we will festivals, if there's a particular festival where we will go set up a booth and kind of talk to people and give them information about the library. So, we have, sometimes we go out into the community at different festivals and different locations to kind of, you know, show people what we have and then sometimes they'll contact us and say, hey, we would like this, and then we do what we can to accommodate.

10. Do you have services for business development?
R: Not at this branch. We actually have at our North Independence branch, and I believe there's one other they're starting to. But it's actually a department for small business, for people who want to get started in small business. So, they've got an actual, like a director of that, so they can help people get started in there and work in their businesses and develop those.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: No, I don't. We've just started offering for the good health and well-being the library system has started offering, what they're calling wellness kits so people can, it's, you know, books about, it's got an entire kit, it has like a blood pressure monitor, it has a scale, it has information about leading a healthier life. So, we're kind of kidding that's recent, but yeah, we've started kind of going in that again another way to help the community.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?

R: Hybrid libraries for me would be like physical location where people can come in. We also are able to work within virtually. So, someone from Brazil could, you know, see what we have. We could go, through videos could attend classes. So, for me that's what hybrid is, also more electronic resources, we have, I just didn't realize, we had so many, but we actually have… there'll be a few hundred ebooks on immigration so it's just the hybrids more making things available electronically. So, we don't, you know, don't have to get the physical books. There's an actual electronic book or, you know, an audio book or however you want to.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

R: I think we've Always got room to improve. I think a lot of places we can always, we could always improve to get better. So, I believe there are like, I said just, just since Covid the, you know, it kind of pushed us into becoming more of a hybrid branch for what we offer and so it's kind of we're getting more into offering more things that way to give more people access.

APÊNDICE P – Bp5

Acerca da entrevista aplicada no local, o desenvolvimento de coleções (questão um) é centralizado. Portanto, existe uma equipe de funcionários treinados que são responsáveis pela aquisição de materiais digitais ou físicos, conforme necessidade de cada filial. Segundo o entrevistado, "*[...] Um ambiente centralizado é benéfico para nós, bibliotecários, porque podemos focar nosso tempo em outros serviços, como com a comunidade externa.*". Ressaltam-se as características de hibridez equipe multidisciplinar e treinamento de equipes.

Sobre a seleção de bancos de dados (questão dois), ela é realizada por equipes especializadas nos diferentes assuntos abordados nos bancos de dados da Bp5. "*Por exemplo, temos uma especialista em pequenas empresas e empreendedorismo. É ela quem escolhe os bancos de dados da área, de acordo com a sua utilidade para os nossos usuários.*". Destacam-se os elementos de hibridez equipe multidisciplinar e treinamento de equipes.

A Bp5 possui um arquivo histórico local (questão três) sobre o Estado do Missouri e de *Kansas City*, e outro sobre os imóveis da cidade. "*Acabamos de completar um dos arquivos nos últimos dois anos. [...] Também criamos registros digitais de impostos prediais. A pessoa tira fotos da sua casa, nos envia e nós as adicionamos ao nosso banco de dados para que o imóvel seja avaliado pelos avaliadores do condado. [...]*".

Não há *tours* virtuais na Bp5 (questão quatro), apenas alguns vídeos no YouTube com *tours* realizados no espaço juvenil, porém, não de toda a biblioteca (característica de hibridez convergência de tecnologias).

O sistema de intercâmbio de dados (questão cinco) é realizado via catálogo centralizado do Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City*. No caso dos recursos impressos existe apenas um profissional "mensageiro" que leva e recolhe materiais em todas as filiais, de acordo com as demandas. "*Nossa equipe ficou ainda menor ao longo dos anos, porque muitos dos recursos solicitados são digitais*." (elementos de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários).

O entrevistado relatou que o treinamento de equipes (questão seis) é feito de maneira sistêmica (características de hibridez relação público/privado e flexibilidade da infraestrutura/gestão de ambientes), mais focado aos novos profissionais e àqueles da linha de frente (elementos de hibridez treinamento de equipes e competência em

informação). Na opinião do bibliotecário, é um mau sistema de treinamento, uma vez que eles acontecem a cada dois anos e não têm ênfase no crescimento profissional de funcionários já atuantes na biblioteca.

"*Na pandemia [...] organizamos um treinamento de cuidados comunitários para traumas psicológicos. [...] Não conseguimos continuar com a metodologia, embora seja um exemplo que deveria ser seguido.*". Destaca-se a característica de hibridez equipe multidisciplinar.

Ademais, a Bp5 busca promover a equidade racial entre os seus funcionários. Nesse sentido, são feitas observações participativas e montagem de grupos focais, em prol de obter *feedbacks* da equipe (elemento de hibridez estudo de usuários). A biblioteca contratou um consultor para realizar treinamentos com todas as equipes da instituição (característica de hibridez relação público/privado).

Relacionado aos serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa (questão sete), a Bp5 oferece aulas de inglês para imigrantes, de modo que eles se capacitem para realizarem a prova de cidadania americana (elemento de hibridez competência em informação). Elas começam do inglês e história dos EUA básicos, chegando ao nível avançado. "*Para o usuário saber em qual nível entrar, aplicamos uma entrevista em inglês. [...] Também temos um programa de treinamento online para auxiliar os indivíduos a navegarem no website oficial do teste de naturalização.*" (características de hibridez estudo de usuários, competência em informação e convergência de tecnologias).

A *gamificação* (questão oito) pode ser observada nos jogos *online* de tabuleiro para ensinar os jovens sobre a história do Estado do Missouri e da cidade de *Kansas City* (convergência de tecnologias). "*Os adolescentes desenvolvem e aprimoram o jogo durante o verão, no Laboratório de Mídia Digital.*".

No que se refere aos serviços voltados à comunidade (questão nove), a Bp5 possui veículos que levam recursos de informação e laboratórios de tecnologia (com computadores) para além do prédio da instituição, focando em seniores, pessoas com dificuldade de locomoção e indivíduos em situação de rua (elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação). A biblioteca faz a conexão entre usuários, empresas e órgãos do governo, a fim de auxiliar a população na obtenção de itens essenciais de sobrevivência (característica de hibridez relação público/privado). "*A Amethyst Place é um ótimo exemplo de organização com a qual mantemos parceria. São mães viciadas tentando, pela primeira vez, ficar sóbrias.*

Seus filhos estão em processo de tentar voltar a viver com elas. A nossa equipe faz visitas regulares a essas famílias, [...] trabalhando na construção dessa relação.".

A Bp5 também auxilia a comunidade em procedimentos como retirada de passaporte e votação. Essa perspectiva denota o elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação.

A Bp5 possui um funcionário dedicado ao desenvolvimento de negócios locais e empreendedorismo (questão dez). Ele trabalha junto com a equipe de referência da biblioteca (característica de hibridez equipe multidisciplinar), conectando pessoas a órgãos empreendedores (elemento de hibridez relação público/privado) e se disponibilizando para guiar os usuários no caminhar dos seus negócios.

"*Um exemplo de agência com a qual trabalhamos é a Grooming Project. A Grooming Project é uma organização sem fins lucrativos que fornece bolsas de apoio para cuidados infantis a mães que desejam trabalhar em uma opção de emprego sustentável. Você pode começar o seu próprio negócio ou abraçar um negócio que já existe.*". Ademais, a Bp5 visita eventos de empreendedorismo e oferece consultorias.

A biblioteca não trabalha com a Agenda 2030 (questão 11).

Observação participativa na Bp5

Infraestrutura	**Sim**	**Não**	**Observações**
Acessibilidade	X		- Rampa; - Elevador; - Lupa do sistema operacional *Windows*, a fim de que os usuários ampliem partes específicas da tela do computador para facilitar a leitura; - Leitores de tela; - Aplicativos gratuitos de bate papo por vídeo *online* (*Google Hangouts*, *Facebook Messenger*, *Skype*), para usuários com deficiência auditiva; - *Software* de conversão de fala no *Microsoft Word*; - Microfone para o uso do *software* de conversão de fala; - Teclado de alta visibilidade; - *Trackball;* - Salas de estudo e de conferências adaptáveis a cadeiras de rodas.
Gamificação	X		- Jogos de tabuleiro *online* para conhecimento da história local.
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Computadores para acesso ao catálogo disponíveis em todos os pisos da biblioteca; - 21 computadores de acesso aberto para adultos; - Computadores coloridos para crianças.
Máquina de auto devolução de materiais	X		
Sinalização	X		- Sinalização dos espaços da biblioteca; - Demarcação dos acervos;

			- Placas de avisos de eventos.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- *Tablets* com telas grandes para acesso à página institucional da biblioteca, que possui QR *codes* para acesso ao acervo no celular pessoal; - *IPads* no Centro de Aprendizado e Tecnologia; - Impressoras; - Impressoras multifuncionais; - Fax; - Brinquedos educativos para crianças.
Área de descanso	X		- Duas áreas externas, abertas, à biblioteca, com bancos, mesas, cadeiras e guarda-sóis; - Poltronas espalhadas por todos os andares; - Máquinas de bebidas e salgadinhos.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas de estudo espalhadas por todos os andares da biblioteca, com abajures, espaço para tomada de *notebook* e para cadeiras de rodas; - Cadeiras e mesas infantis.
Acústica	X		- Salas de estudo fechado e de conferências.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- 5 salas para estudo em grupo e/ou individual; - 4 salas de conferência; - 4 salas para eventos privados especiais, como casamentos, seminários, conferências, almoços formais; - Centro de Aprendizado e Tecnologia, com computadores e *iPads*; - Espaços individuais abertos de estudo; - Sala de cinema com entrada em um antigo cofre (antes, no prédio da biblioteca, funcionava um banco); - Espaço para fantoche infantil; - Galeria de arte.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		- Está localizada no centro comercial da cidade.
Facilidade de acesso	X		- Estacionamento próximo; - Facilidade de ida tanto de veículo próprio, a pé ou de transporte público.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		
Tipos de acervo	X		- Revistas e jornais físicos e digitais; - Livros e *ebooks*; - CDs; - DVDs; - Filmes e música; - História local: *Kansas City*, Guerra Civil da Fronteira Oeste, *Pendergast;* - Ancestralidade (base de dados *online*); - Automotivo; - Cultura e Sociedade; - Governo, leis e política; - Infantil e infantojuvenil; - Negócios; - Entretenimento; - Saúde; - Literatura;

			- Aprendizagem *online*; - Carreiras; - Genealogia.
Acervo aberto	X		- Apenas as coleções especiais são fechadas.
Oferta de acervos especializados	X		- Referências da comunidade.
Outros	X		- No exterior do estacionamento da biblioteca há desenhos de livros em relevo, como se o muro fosse uma estante; entrada da biblioteca infantil da mesma maneira; - Piano, máquinas fotográficas antigas e quadros com escrituras de livros como parte da decoração; - Exposições da história local; - Espaço lúdico na biblioteca infantil, árvores de brinquedo em tamanho real, relógios representando o filme Alice no País das Maravilhas. - *Folders*.

Entrevista realizada na Bp5

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: Our collection development is now all centralized so we have a team of individuals that are equipped with the training and the budget to purchase collections digital or physical as needed for each of our different branches. And then, of course, the digital collections we have ones that you can access anywhere, we have some collections you can only can access if you are in this building, and then some specific collections that you can only access at one particular computer. But that is a large part of what they do is although the collection element. When I came into outreach, that was not the case, at that time, and that was about ten years ago, every department, every branch, every youth librarian was purchasing for their own collections, which I can imagine what kind of mess that was. When we started to build out a centralized location it has been a benefit to me in outreach, because then we're not focusing our time on collections, we're focusing our time externally on the services that we're fighting outside the library.

2. Do you know how your databases are selected?

R: I know what our collection development team works with the experts that we have in the system for certain subjects to decide which databases to go to. So, they will get if there's a database that is of interest, they'll get a temporary access to it and have those key staff members that have that specialties, specialty areas. For example, we

have a small business, an entrepreneurship specialist. She will be asked to look at the databases to see if they are something that would be of interest to her patrons, something that she could see a use for. So, the collection development team incorporates the expertise.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We do, we have one on the fifth floor of this building. I don't know if they're open on Sundays, but we'll find out. And they have historical archives of Kansas City and Missouri, they also have databases, such as kchistoty.org. They also just completed the database in the last two years, maybe that was on the Tom Pinterest era of Kansas City, which has a lot of corruption and President Truman was kind of part of that too. And so those are the databases that they have developed and curated. So, they've created some as well and they have digital records from, I don't remember the code, but like when the property tax folks come through and they take a picture of a house and it's added to a database and then that house is assessed a value in the amount of taxes, like County Assessors. We have access to that from years ago, photos that were takes of the houses that are by certain location or blocks, so that you could see what the history of your house.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: No, we don't. There might be some videos on YouTube that our youth services team have done, that could be a tour of the youth space, but not of the library as a whole. It is a great idea, because I do that too.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: We do have a team that works on that. That team has gotten even smaller over the years, because a lot of the resources that are requested are digital. It kind of goes along with our centralized collection development so it's all one big catalog and then we have a courier that goes between the various branches so they can order books, their patrons can get books from other branches through the ILS.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.

R: We are historically bad at providing ongoing training for our staff and so it's usually a one-off experience. I, from what I understand, there used to an entire in-service day that staff got together and learned about things. And I've been here for 14 years and we haven't had something like that. It's a big system. We do have something that's called Wazi which is an acronym. We all serve Youth and the focus of that training is to help frontline staff that might not have a background in your services be able to better serve the youth that are coming through the door. And that includes everything from Child Development to, where to look for reading recommendations, to just general tips and tricks for dealing with teenagers and their unique state. And that happens once every two years. In the pandemic, when it was, when we are all shut down, early in the pandemic we organized a trauma-informed community care training which is three-day training a separate one for supervising staff and a separate one from frontline staff. It was great that we did that, but we have not been able to support that training in other ways now. So, it's very much a one-off which is not especially for trauma informed, it's not… you need to be having those conversations and briefing exchanges that are getting escalated regularly to really get good at that trauma-informed interactions. The library also has a racial equity team which was developed during pandemic. My self and a co-worker were asked to chair that effort and she, and I had no training or experience, so we did a lot of reading, we took a training about some racial equity in the library that library journal offered. And it provided some cursory questions to be asking, but not really that, not he hard work stuff that we really need to get into to. And so, after we've done a lot of that research we built a team of ten individuals, then we did a listening tours and focus groups and surveys, just to get feedback from staff. We also provided those listening tours and focus groups with identities focused. So, we only did individuals of color and then non-individuals of color. There is needed to do more focused and identity group, but we did not at this time, and from all of that feedback we have felt the plan as far as we as a library we need to focus on racial equity and start within our own home with our staff and the work that we're doing with our staff. And so, right now we're in a holding pattern with the racial equity team as we're bringing on a consultant that will help that, will be that expert that will help move us forward and start really doing some of that more in-depth work. However, we can't

really make any changes with racial equity or equity in general of we aren't willing to commit to doing regular engaged coaching and training with staff. And so that's one reason why is that, we don't, we really don't have a program yet. We now have a staff person that is dedicated to be that position to really help grow staff training, staff engagement, staff coaching. She's, unfortunately, been on hold until other places which is extremely frustrating for her. She's ready to go. Let her go, ready to go.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: The price program we have English for citizenship class which partners students with volunteers and instructor and they really teach English for the naturalization contest. So that, those students are able to take the test and navigate that even as English language learners. To partner that we have an English language interview practice where you sign up for a volunteer and you practice answering those questions, because it's all verbal and so that's the naturalization path we have. You can get an exception, but you have to have like been here 20 years or something, but mainly speaking and understanding English. So, those classes are just helping to build the ability to do that. So, we have the citizenship test support and an online training program to help individuals navigate the naturalization system so we can help somebody figure out what they might need to do when they need to talk to an attorney, what path to take. And it's interesting that we started to take those clinic classes and completed them right as our administration changed and our whole approach on immigration changed so everything that we learned we changed, so we have to keep up on that. They want to do an English for CNA so certified nurse's assistant. They were also working on English for the Missouri drivers test which is a 90-page document that I would never have… yes… and you have to know, like how fast can a motorcycle go in this circumstance, even though you might never want to drive a motorcycle, you can't sell that information. So, sure I'm missing some other things that they're doing. English In Action, that's one. Yeah, they partner volunteers with English language learners and practice, rise use a lot of volunteers so to provide that one-on-one for the students that they have come in. So, that is rise and they're located in another branch which was just renovated last year with the goal of giving a bigger space and more inviting space to the community, but also to be able to add that rise component there.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: We don't have it for staff and, in particular, we circulated board games with a focus on teens. And we have done instead of breakout room, we have done breakout boxes. So, instead of trying to get out of a room, you're trying to figure out how to get into a box using resources that we have from the Missouri Valley, the local history. The teens worked on it over the summer, our KCDML Kansas City digital media lab group of teens, I think we're part of it. A minute tied in with local history.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: Through outreach we have a total of five divisions, all doing very specific and unique things. We talked about rise, we delivery of materials outside the building, we have our mobile services team and mobile services does the senior services. So, they go to a senior site once a month and bring library materials in and it's a pop-up library experience for their residents. They pick up their holds, they put in other requests for holds and library staff are from 30 minutes to an hour. So, senior services are out of mobile services. We also have the books to go which is out of mobile services. We have recently added, in the last two years, a youth services team that's focused on outreach and so they do, they probably are the most program element of that mobile services team, doing pop-up programs in parks in the summer. They go to many of the key youth services sites that we have, for example, Juvenile detention Center is, there's an agency called Amethyst place. Amethyst place is a great example of organizations that that team works with in that. They are moms that are moms for the first time sober so they have gone through recovery, they have two years of their spending in this furnished apartment with wraparound services. Their kids live with them likely for the first time as they're sober for the first time, but the lead of that team and her team go and visit regularly and do programs on site and programs could be anything, from making slime to book talks, just working on building that relationship with the librarian.

10. Do you have services for business development?
R: We have one staff person that's dedicated to that. She covers everything from business development, entrepreneurship and non-profit development. It's especially with the community reference team which she is part of coming into outreach. Sitting at a desk has not been an appropriate use of that expertise so she does everything in the community, she's plugged with the entrepreneurship programs upstart the public libraries square one. She's going actively out to connect with folks that are doing it and also making herself available for folks that are discovering, that she would be a helpful guide. She'll go to or networking events and then offers herself up for consultations, one-on-one consultations. An example that an agency that we work with that she probably will eventually be fully plugged in with is called Grooming Project. The Grooming Project is a non-profit organization that provides individuals with a stipend support finding child care while they are in this program to learn how to groom animals which is, once you're done, it is a livable sustainable employable option. And you can start your own business or you can start with a business that's there, but I mean this, the moving into your own business and giving yourself ultimate control of what that looks like. It's kind of the ideal that most of the predominantly women that are in that group Amethyst has some months that are in that program too. But she is coming and speaking with those classes as they get ready to almost graduate, and say remember, I am here to help when you're… An area that she is really focused in on is the artist and creative community in Kansas City. And you seem to have a good abundance of that and there's support for early start artists and then there's support for artists that have are ready to scale up, but not that middle ground. And so that's where she's seeing herself fit in and that's really where she's wanting to lean and move forward. She's one person. So, which is why it's so important that the work that she does, as the system we're all aware of that. So, as we have engagements with patrons at events or the front desk they go "Oh, should we talk to her?", let me get you connected.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate

action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: No so please tell me more.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Hybrid library for me, well, I think about being able to access resources in person and online. However, I'm also thinking about folks that don't have access to online and so is a hybrid library something that is equitably applied, without providing the access.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?
R: We have a combination of both, yes, but we don't, but not everybody that we serve would be able to access the library solely online.

APÊNDICE Q – Bp6

Observação participativa na Bp6

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- As mesas em que estão os computadores de acesso aberto são baixas, de modo que se encaixe uma cadeira de rodas; - Computadores que permitem dar alto *zoom* na tela, para pessoas com baixa visão; - Aplicativos de *chat* para indivíduos com deficiência auditiva; - *Software* de conversão de fala em texto; - Microfone para o s*oftware* de conversão de fala em texto; - Teclados de alta visibilidade; - *Trackball*, para que usuários com mobilidade limitada controlem melhor o ponteiro do *mouse* na tela do computador.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Cerca de 40 computadores de acesso aberto; - 5 computadores para acesso ao catálogo; - 8 computadores para acesso exclusivo de adolescentes; - 14 computadores para acesso infantil; - 10 *laptops*.
Máquina de auto devolução de materiais	X		- Cerca de 3.
Sinalização	X		- Placas sinalizando a idade recomendada de leitura para os livros infantis e infantojuvenis; - Placas coloridas para separar as coleções; - Placas separando os espaços da biblioteca.
Espaços amplos	X		- A biblioteca é de apenas um andar, um espaço amplo, em que é possível visualizar todo o ambiente da instituição.
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- Cerca de 5 impressoras multifuncionais; - 1 *tablet* para impressão direta na impressora; - 1 *tablet* de 55 polegadas com jogos educativos no Espaço Adolescente.
Área de descanso	X		- *Puffs* e sofás para descanso espalhados no espaço da biblioteca.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público			- Mesas de estudo individuais (cerca de 30 ao longo da biblioteca); - Mesas de estudo em grupo (cerca de 10, cabendo até 10 pessoas em cada mesa).
Acústica		X	
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Espaço Adolescente; - 1 sala de estudo silencioso em grupo, na Área Adolescente; - 2 salas de estudo em grupo (área não silenciosa); - 3 espaços para o desenvolvimento de eventos; - Cafeteria; - Espaço para Criança, com jogos, áreas teatrais e lousas.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		- A biblioteca encontra-se localizada no centro da cidade, rodeada de centros comerciais.
Facilidade de acesso	X		- Há estacionamento gratuito e pontos de ônibus por perto; - Pedestres conseguem chegar até o local.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários	X		- Diferentes funcionários designados para os setores da biblioteca.

para auxiliar os usuários			
Tipos de acervo	X		- Revistas e jornais; - Entretenimento; - Negócios; - Auxílio dever de casa; - Saúde; - Automotivos; - Carreiras; - História e Genealogia; - Direito; - Infantil e Infantojuvenil; - Literatura; - Aprendizagem Remota; - Físico, digital, CD, DVD.
Acervo aberto	X		
Oferta de acervos especializados	X		- História de *Kansas City*; - Guerra Civil na Fronteira Ocidental; - *Pendergast*.
Outros	X		- Estante com novas aquisições; - Estante com os livros que mais tem saída; - Estrutura inteira de vidro, aproveitando a luz solar e contribuindo para com a sustentabilidade; - Desenvolvimento de eventos presenciais e *online*; - Programa para auxílio no uso da tecnologia; - Exposição sobre mulheres que marcaram o mundo historicamente; - Local de doação de fraldas; - Miniatura da biblioteca; - Entrega de um envelope no Espaço para Crianças, contendo desenhos para pintar, giz de cera e jogos educativos.

APÊNDICE R – Bp7

A entrevista demonstrou que, em relação ao desenvolvimento de coleções (questão um), há um departamento de desenvolvimento de coleções na Bp7, integrado ao Sistema de Bibliotecas Públicas de *Kansas City* (características de hibridez flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes e relação público/privado).

A seleção das bases de dados (questão dois) ocorre no mesmo esquema do desenvolvimento de coleções. Nas palavras do entrevistado: "[...] *A maioria da seleção dos bancos de dados é feita por meio do Sistema de Bibliotecas.*".

No que diz respeito à criação de arquivos e bancos de dados locais (questão três), o centro histórico desenvolveu uma coleção de narrativas de autores locais. "*Os autores podem enviar seus trabalhos para o centro histórico e nós os adicionaremos à nossa coleção, provendo acesso a esses materiais [...].*" (elemento de hibridez interatividade entre os usuários). Sobre os bancos de dados, a Bp7 está trabalhando na criação de um banco de dados que explique a história do prédio do centro histórico (característica de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

Tours virtuais (questão quatro) ainda não são uma prática, mas há projetos em andamento para que eles comecem a ser efetuados. O que a Bp7 possui são vídeos do seu edifício antes e depois da reforma (elemento de hibridez convergência de tecnologias).

O empréstimo entre bibliotecas (questão cinco) é um serviço gratuito, fornecido por meio do banco de dados *WorldCat*, que permite aos usuários obterem materiais de outras bibliotecas pertencentes ao Sistema de *Bibliotecas de Kansas City* (elementos de hibridez relação público/privado e convergência de tecnologias).

Relacionado às oportunidades de treinamento (questão seis), os funcionários, assim que contratados, passam por capacitações presenciais e virtuais acerca dos seus fluxos de trabalho. Segundo o entrevistado, "*Tudo o que é esperado em seu trabalho, você recebe treinamento.*" (características de hibridez treinamento de equipes e convergência de tecnologias).

Para os usuários, em especial no centro histórico, são desenvolvidos programas educacionais abertos e gratuitos, na modalidade presencial e remota, que buscam capacitar as pessoas na contação de histórias (características de hibridez treinamento de equipes e convergência de tecnologias).

Sobre os serviços para imigrantes e refugiados (questão sete), a Bp7 oferece

cursos de inglês, auxílio à retirada de passaporte e programas de acomodação (elementos de hibridez competência em informação e maiores possibilidades de acesso à informação). "*Quando as pessoas se tornam cidadãs, por exemplo, durante a cerimônia, elas são incentivadas a virem à biblioteca para obterem informações sobre os serviços que oferecemos [...].*".

A Bp7 trabalha com a *gamificação* (questão oito). Trata-se de um jogo de celular do tipo Caça ao Tesouro, desenvolvido pela própria instituição, que busca incentivar as pessoas a se familiarizarem com os recursos do *website* institucional (característica de hibridez convergência de tecnologias).

Para a comunidade (questão nove), a Bp7 vai a escolas e creches, agendando visitas para os alunos visitarem a biblioteca, além de o bibliotecário do centro histórico realizar contações de história nesses locais (elemento de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação).

Acerca dos serviços para o desenvolvimento de negócios locais (questão dez), o centro histórico conta com uma sala de reuniões, em que são ministrados cursos de negócios para contadores de história (características de hibridez equipe multidisciplinar, competência em informação e maiores possibilidades de acesso à informação). "*Teremos, por exemplo, na próxima semana, um curso de marketing para contadores de histórias. É um contador de histórias profissional que ensinará como comercializar negócios, conseguir shows profissionais e ganhar dinheiro com esse trabalho.*".

A Bp7 possui bibliotecários especializados para auxiliarem os proprietários de pequenas empresas a iniciarem os seus negócios (elementos de hibridez equipe multidisciplinar, competência em informação e maiores possibilidades de acesso à informação). "*Você pode nos ligar e ter uma consulta gratuita. Você pode dizer: "Aqui está a minha ideia de negócio. Esses são os meus objetivos. Como começo ou para onde vou a partir daqui?". E nós iremos te ajudar a se organizar.*".

Em relação à Agenda 2030 (questão 11), o documento não é utilizado pela biblioteca. "*Eu não conheço a 2030, mas definimos agendas todos os anos. Tornamos essas informações públicas. [...] É assim que vamos nos conectar com a comunidade e melhorar os nossos serviços para ela [...].*".

Observação participativa na Bp7

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Livros com letras grandes; - Prédios construídos em conformidade com os padrões da ADA, com possibilidade de preenchimento de um formulário com sugestões de acessibilidade; - *Website* responsivo; - Dispositivos de comunicação do tipo texto para usuários com deficiência auditiva e de fala (UbiDuo); - *Braille* nas placas.
Gamificação	X		- Jogo de celular na biblioteca pública.
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Computadores de acesso ao catálogo; - Cerca de 24 computadores de acesso livre; - Computadores coloridos na biblioteca infantil.
Máquina de auto devolução de materiais	X		- 3.
Sinalização	X		- Demarcação dos espaços da biblioteca com cores diferenciadas.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- Impressoras para impressões em diferentes tamanhos; - Copiadoras; - Impressoras multifuncionais; - Máquinas de fax; - Fones de ouvido; - *Drivers* externos para CD e DVD; - Máquina de impressão sob demanda; - *Scanners*; - 2 TVs, muitas vezes utilizadas para apresentações; - *Datashow*.
Área de descanso	X		- Poltronas espalhadas ao longo de toda a biblioteca; - Restaurante.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público			- Mesas de estudo; - Mobiliário adequado às crianças na biblioteca infantil.
Acústica		X	
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Auditório externo com capacidade lotação de 400 pessoas; - 1 sala de aula; - Auditório interno; - Sala de leitura no centro histórico; - Sala de conferiências no centro histórico; - Quarto privativo para uso de necessidades especiais de curto prazo, incluindo enfermagem.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		- Mesmo se localizando na rodovia, conta com grandes centros comerciais por perto.
Facilidade de acesso		x	- Estacionamento próprio.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		
Tipos de acervo	X		- Fantasia;

			- Ficção; - Não ficção; - Mistério; - Novelas; - Romance; - História; - Ficção científica; - Terror; - Suspense; - Autoajuda; - Ocidente; - Séries juvenis; - Livros impressos; - Livros eletrônicos; - Audiolivros em CD; - Audiolivros eletrônicos; - DVDs; - *Blue-Rays*; - Revistas; - Jornais.
Acervo aberto	X		
Oferta de acervos especializados	X		- Livros físicos sobre o ofício de contar histórias, contos populares, reflexões sobre a escrita e negócio editorial; - Mais de 36 periódicos literários, revistas sobre o ofício de escrever e contar histórias; - Coleção de obras literárias de escritores que vivem na área de serviço da biblioteca: autopublicação e publicações com editoras; - Série de livros com instruções sobre como contar histórias, muitos deles de série única e/ou esgotados no mercado editorial; - Coleção de obras literárias de escritores do Missouri.
Outros	X		- Ambos espaços ficam ao lado de um parque; - Grandes janelas de vidro e uso da luz solar; - Quadros e piano no centro histórico; - *Folders* biblioteca pública: instruções sobre os uso das máquinas de impressão sob demanda, programas virtuais e remotos desenvolvidos no mês de março, informações sobre a COVID-19 e formulários para a naturalização nos EUA.

Entrevista realizada na Bp7

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: The story center which is the part of the library that I work for doesn't manage collection development. Our collection is only those books over there and occasionally we will recommend books that are about storytelling for them to purchase, but collection development is another department.

2. Do you know how your databases are selected?

R: Yes. We have a local author resources page, and a few other databases that people can go through, but most of the databases are done through the public library, the main library system.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We have a local author collection, so local authors can submit their work and we will add it to our collection and promote those materials. We have those rules online so local authors can see what they have to have in their books in order for it to fit our collection. And then in regards to history databases we're working on creating a history database for the house that explains the history of the house and what people can expect from the history of the house.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: We have virtual programs so a lot of our programs right now are online through Zoom. The storytelling certificate program is something that I manage and we've in had students all the way – Australia and Singapore – that can come to our event and learn about storytelling. We don't yet have a virtual tour of the house, but I know that's in the works. We do have a video of what the house used to look like when it was being renovated that we play inside the house, but again we'll eventually go up online.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: I don't think that we specifically do that, but the public library does.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: As an employee we have internal training so when you get hired on at the library you might go to headquarters or even take your training virtually. And they do all kinds of training, training on workflows, our main databases program hosting pretty much. Anything that's expected at your job you get training on. And then, of course, the programs, like I was saying is we teach folks how to tell their story so all our programs

are educational and open to the public for free. We have in-person programming, but also virtual programs.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: The story center doesn't specifically do those things, but the library does so folks at the front desk work on those. We have English as a second language programs, passport programs, just settling in programs. So, when people come here and they become a citizen for instance, during the citizen ceremony, they encourage you to go to the library to get information on the resources that we provide, and we provide lots of resources: how to find a job, lots of programs, like how to buy a car, how to do your taxes, things along those lines.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: There was a mobile game that I know that they make, the public library did. I want to say it's called like Goose Track, or something, and it encourage folks to do a scavenger hunt type game on their phone that familiarize themselves with the resources on the website.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: So, me specifically, I will go out to schools and talk about storytelling in the house. So, a third-grade class could call and say "Hey, would you come out and talk about the house our talk about how to write you story?", and I will go and do that. The public library also does their own outreach so Youth Services will go out to schools, we'll also do school visits so schools can call us and schedule a tour, and bring the kids to us, and other ways that we can do outreach to the community.

10. Do you have services for business development?
R: Yes. The boardroom would be an example. But also, a square one business

services are another special initiative of the public library. It is librarians who specialize in helping business owners get their business of the ground. So, you can call them and again, for free, have a free consultation on: “Here’s my business idea, these are my goals for my business. How do I get started or where do I go from here?”. And they will help you get organized. At the story center, specifically, we do teach business courses for storytellers. So, we have, for instance, next week marketing for storytellers coming up, and it’s a professional storyteller who is teaching storytellers how to market their business as a storyteller. So, they can get professional gigs and make money of their work.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: I don’t know about the 2030, but we set agendas every year. We make that public information so you can call us anytime and we can hand over here our plans for the future, this is, what we are working towards. This is how we are going to connect with the community and better the community. And we always set those goals every single year, and we also reflect on those goals every single year.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: In my job a hybrid library is something that, you provide resources both in person for your community, direct community, but also now, that we have a more virtual environment, providing for a more international connection, and making sure that we can help folks that are even not directly in our community. But also, specifically looking at our focus of storytelling, we are both a library, but we specifically focus on storytelling skills. So, hybrid to me is also having a special niche that you are helping your community foster.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be

something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?

R: We could, for sure, be more hybrid, I know. Right now, we are working on having hybrid programming. So, pre-pandemic we are only in person, and then when the pandemic hit, we were able to do Zoom programs, and virtual programs. Now we're trying to fuse those together so you could come to the program either or… Right now, we are having an in-person program or a virtual program. Our next goal is to figure out how it could be both at the same time with our limited staff and with our technology resources that we have. So, there's certainly room for growth. I know the public library as a whole is soon opening a culinary library so we'll be a library dedicated to cooking skills. So, we're continuing to expand as a company as well as to more hybrid models that we can offer to the community.

APÊNDICE S – Bu3

No que diz respeito à entrevista, e sobre o desenvolvimento de coleções (questão um) da Bu3, embora a instituição tenha muitos materiais físicos, há cerca de cinco ou dez anos passou a optar pela compra de recursos digitais em detrimento aos tradicionais, pois, os documentos eletrônicos permitem que mais pessoas possam usá-los ao mesmo tempo, o que gera melhor custo-benefício (elementos de hibridez maiores possibilidades de acesso à informação, flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes e convergência de tecnologias). Nas palavras do entrevistado "*Acho que nossa política de desenvolvimento de coleção tem sido a de preferir o digital ao físico*".

A seleção dos bancos de dados (questão dois) ocorre a partir dos departamentos da universidade, das temáticas dos cursos e do que os discentes e docentes estão estudando (característica de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade). "*Tentamos comprar os bancos de dados que dão o mais amplo acesso, em tantas áreas quanto pudermos. Como decidimos entre um determinado recurso e outro, geralmente é devido ao seu custo [...].*".

A Bu3 mantém um arquivo de música (questão três), coleção baseada na doação de um morador de *Kansas City*. Ele tinha uma coleção pessoal de música, pois, trabalhava com radiodifusão e tinha acesso a noticiários e eventos gravados na cidade. Hoje em dia, o desenvolvimento desse arquivo ocorre por meio da doação de outros moradores de *Kansas City*. "*Procuramos por doações de indivíduos que têm uma coleção pessoal, em não querem mais mantê-la.*" (elemento de hibridez flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes).

Os *tours* virtuais (questão quatro) são realizados por meio de vídeos do ambiente da biblioteca. O foco está nos estudantes internacionais, para os quais são gravados vídeos detalhados dos serviços e espaços da biblioteca. Para os discentes estadunidenses a biblioteca oferece produções mais gerais (características de hibridez convergência de tecnologias e estudo de usuários/atendimento à comunidade).

"*Nós temos muitos alunos da Índia, China, Tailândia, Irã e outros países, mas esses são os de onde temos mais alunos. E sabemos que em seus países de origem a maneira como uma biblioteca universitária funciona é diferente do modo como uma biblioteca universitária funciona aqui. [...] Assim, nosso tour em vídeo para estudantes internacionais trata, especificamente, das coisas que são diferentes nas bibliotecas*

dos EUA, para que eles possam entender nosso sistema.".

O serviço de intercâmbio de dados (questão cinco) utilizado pela Bu3 até o momento da entrevista era o Sierra, no entanto, em junho de 2023 a instituição mudou para o Folio, a fim de proporcionar maior eficácia no compartilhamento de informações em seu sistema integrado de bibliotecas. Destaca-se que a Universidade do Missouri de *Kansas City* está conectada às suas outras quatro filiais, isto é, *Columbia*, *Rolla*, *Memphis* e *St. Louis*.

Portanto, é desenvolvido um trabalho em conjunto entre elas (elementos de hibridez equipe multidisciplinar e relação público/privado). "*O sistema de intercâmbio de dados tem que se integrar com as nossas outras ferramentas e com o software de pesquisa, disponível no site da biblioteca. [...] Além disso, temos que nos integrar com o Mobius, pois, somos membros do consórcio [...].*".

O treinamento para funcionários novos (questão oito) é fornecido pela universidade, por meio dos Recursos Humanos. Há um *checklist* padrão para todos os departamentos, independentemente da área de atuação, assim como capacitações especializadas. Algumas dessas são remotos, e outras presenciais (características de hibridez convergência de tecnologias e treinamento de equipes).

A Bu3 oferece manuais impressos nos balcões de atendimento, a fim de guiar a atuação dos profissionais. Outrossim, esses se encontram no banco de dados da biblioteca. "*A maior parte dos treinamentos é feita presencialmente, mas a maioria das instruções e documentações escritas estão online. Os treinamentos exigidos pela universidade se encontram em vídeos depositados na nuvem.*".

No que diz respeito aos serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa (questão sete), por ser uma biblioteca universitária, os trabalhos da Bu3 estão voltados aos estudantes internacionais, em conjunto com o Centro de Internacionalização da universidade (elemento de hibridez relação público/privado). Busca-se garantir que os discentes sejam apresentados à biblioteca, mostrando-lhes que a Bu3 é um ambiente seguro para eles. "*Damos aulas de alfabetização informacional, algumas delas especificamente para pessoas que estão aprendendo o inglês como segunda língua [...].*" (característica de hibridez competência em informação).

Tendo em vista que a Bu3 se localiza próxima a uma biblioteca pública, e que o trabalho desenvolvido por essas instituições procura atender a todos os imigrantes e refugiados de *Kansas City*, caso os estudantes da universidade tenham alguma

necessidade informacional com a qual a Bu3 não possa suprir, eles são encaminhados para ela (elemento de hibridez relação público/privado).

O programa de instruções da biblioteca utiliza a *gamificação* (questão oito) como base. Tratam-se de módulos interativos e individualizados a serem completados pelos usuários anteriormente ao seu encontro presencial com o bibliotecário. A *gamificação* pode ser percebida nos questionários e atividades presentes nos módulos (característica de hibridez convergência de tecnologias).

As atividades da Bu3 para as comunidades (questão nove) ocorrem no que se refere ao departamento de coleções especiais. São estabelecidas parcerias com museus, arquivos e centros culturais da cidade, bem como realizados eventos e exposições para os cidadãos de *Kansas City* (elementos de hibridez relação público/privado e estudo de usuários/atendimento às comunidades).

Os serviços da Bu3 podem ser utilizados por todos os moradores da cidade. Além do mais, a instituição realiza parcerias com as bibliotecas públicas locais.

O desenvolvimento de negócios locais (questão 10) é trabalhado pela Bu3 por meio da Escola de Negócios da universidade. Os alunos da Administração cursam um programa de empreendedorismo, no qual indivíduos que desejam abrir o próprio negócio podem participar, mesmo que não sejam alunos da universidade. O curso tem a duração de um semestre, em que se é aprendido como elaborar um plano de negócios (características de hibridez treinamento de equipes, competência em informação e maiores possibilidades de acesso à informação).

O entrevistado não conhece a Agenda 2030 (questão 11). "*Eu não ouvi falar sobre essa agenda em particular. Nós temos o que chamamos de plano estratégico. [...] Visamos apoiar a diversidade e a inclusão*".

Observação participativa na Bu3

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- Estantes acessíveis; - Recuperação de material mediante solicitação; - Conta da biblioteca específica para pessoas com alguma deficiência, a fim de que o atendimento seja agilizado; - *Scanners* acessíveis; - Tecnologia adaptativa para o *website*; - Leitor em voz alta para PDF; - 2 seções, no primeiro andar, voltadas ao uso prioritário de alunos, professores e funcionários com deficiência; - *Softwares* leitores de tela; - *Software* ampliador de tela;

			- *Software* tradutor de texto para *braille* e gravação em *braille*; - Monitores de 22 polegadas; - Gravador de imagens em *braille*; - Mesa regulável em altura; - Chamadas telefônicas específicas para surdos ou pessoas com alguma deficiência auditiva; - Estacionamento acessível; - Portas automáticas; - Rampas de acesso; - 3 elevadores; - Banheiros acessíveis; - Piso tátil; - Teclado colorido.
Gamificação	X		- No treinamento de usuários.
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Computadores de acesso restrito ao catálogo; - Computadores abertos ao público (cerca de 20 em cada andar, fora os do estúdio e das salas de apresentação de trabalhos).
Máquina de auto devolução de materiais	X		
Sinalização	X		- Demarcação dos espaços e acervos com cores chamativas; - Informações de cada setor na entrada (horário de funcionamento, contato); - Andares com cores relacionadas ao tom da fala; - Mapas dos espaços e coleções de cada andar.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- *Scanners*; - Impressoras multifuncionais; - *Datashow*.
Área de descanso	X		- Disponíveis em todos os andares da biblioteca (poltronas, mesas, bancos); - Lanchonete; - Máquinas de bebida, salgado e doce.
Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas de estudo individual e em grupo disponíveis em todos os andares da biblioteca.
Acústica	X		- Estúdio de colaboração digital.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- 7 salas para estudo em grupo; - 2 salas para apresentações de trabalho; - 5 salas para estudo individual; - 1 estúdio de colaboração digital; - 1 sala de seminários; - Térreo voltado para conversas baixas; - Primeiro andar voltado para conversas em tom normal; - Segundo andar voltado para conversas baixas; - Terceiro andar voltado para conversas baixas; - Quarto andar voltado para estudo silencioso.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		- A biblioteca está no centro de *Kansas City*.
Facilidade de acesso	X		- Estacionamento; - Ponto de ônibus; - Acesso estratégico via carro e a pé; - Está na entrada da universidade.

Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		
Tipos de acervo	X		- Medicina; - Enfermagem; - Farmácia; - Direito; - Negócios; - Genealogia; - Título impressos; - Microfilmes; - CDs; - DVDs; - Títulos digitais.
Acervo aberto	X		- Metade do acervo está aberto. A outra metade se encontra nas esteiras, por falta de espaço.
Oferta de acervos especializados	X		- *Gay and Lesbian Archive of Mid-America* (história LGBT em *Kansas City*: imagens, histórias orais, revistas, vídeos); - LaBudde *Special Collections* (manuais, mapas, livros raros sobre música, especialmente do *jazz* de *Kansas City*, artes cênicas, mulheres, estudo de gênero e cultura popular); - *Marr Sound Archives* (400.000 gravações de áudio e audiovisual sobre a experiência americana refletida no som gravado: *jazz*, *blues*, *country*, *bluegrass*, palavra falada, programas de rádio *vintage*, *rock and roll*, *soul*, ópera, música clássica e vários outros gêneros musicais); - *University Archives* (registros administrativos permanentes da universidade; materiais de valor histórico relacionados às funções da universidade; arquivos, manuscritos, audiovisuais, eletrônicos e impressos de objetos da história e tradições da universidade; documentação de professores proeminentes, funcionários e ex-alunos; datam de 1895 até o presente); - *Music/Media Library Collections* (livros, relatórios, materiais de referência, publicações governamentais, partituras musicais, gravações de som e periódicos acadêmicos); - *The State Historical Society of Missouri* (acervo de pedras do mundo todo).
Outros	X		- Esteiras automáticas com materiais da biblioteca. - *Folders*.

Entrevista realizada na Bu3

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?

R: Today we looked at your physical spaces so we saw a lot of physical materials. However, our current collection development, like in 2022, is that we prefer to buy electronic materials over print materials, because more than one person can use them at the same time, and it lets us make our money go further. So, if we can find the book as an e-book, with a multiple user license, we always buy the e-book. So, that like,

either, sometimes it'll be three to five people can use it and sometimes it will be for unlimited users. So, we'll buy an e-book instead of a print book if we can and almost all of our academic journal acquisitions are also electronics either through individual journal subscriptions or database subscriptions. And we also buy a lot of e-book packages so instead of buying them title by title, we buy a lot of e-book packages. And I think our collection development policy has been to prefer digital over physical probably, probably for the last five or ten years.

2. Do you know how your databases are selected?
R: It is based on the departments that we have here in the university, what majors we are offering to students and what areas our faculty are studying in. And so, we try to buy databases that give the broadest selection of access in as many areas as we can. How we decide, like between a particular resource and another one it's usually due to cost, because as library databases get more expansive our budget stays the same and so we can't buy as many databases as we want to. So, a lot of our decisions, unfortunately are based on funding.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: The archive was based originally on a donated collection from Gaylord Marr. So, Gaylord Marr lived here in Kansas City and he had a personal collection of music and other audio recordings, he worked in a broadcasting. I can't remember if he worked, if he did radio or television, but he worked in broadcasting and so he had access to a lot of recorded materials from Kansas City, the Kansas City news broadcasts and he donated his personal collection to be the beginning of our archive. And then we try to get collections from individuals who have a big personal collection when they don't want to keep it anymore, because they're getting older. We try to get those to be donated here to make the collection grow bigger. And I think that's how the special collections, I'm not sure if it started form a single person's collection as the basis, or not.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.

R: Yes, we do. We just, we made them in the last year or one and a half years, they're new. We have a video tour that is specifically for international students which is really cool. So, the… we kind have a video tour that's just of generic for students from the US, but we have a longer. Because the university has a lot of international students, we have a lot of students from India, China, Thailand and Iran, many other countries, but those are the ones where we have the most students from. And we know that in their home countries the way a college library works is different to the way a college library works here. For example, college libraries in United States don't usually have textbooks, and we know that in some other countries students do get their textbooks from the library, and some other stuff like that. And so, our video tour for international students specifically talks about some of those things that are different about US libraries. So that they can understand more how to use this one.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: Yes. We're getting a new one right now. So, we have Sierra, but we are, we call it migrating, we are changing to a new software in June of this year. Our new software is going to be called Folio and it's an acronym, it stands for, I don't know what it stands for, but it's open source. And the University of Missouri Kansas City is connected to the other four University of Missouri libraries, so Columbia, Rolla, Memphis and St. Louis were a system, and so we all have the same ILS that we share together. So, that we can pay one price and also, we share our books and materials so it helps us to have them in the same ILS. And, when we needed to get a new one, we made a task force and they wrote all of the things that the requirements, so, the requirements for a new ILS that needed to do all of these things and then they put out an open call for companies that make ILSs to say "Oh, you should buy ours, because here's why it's a good fit", and we basically that narrows down the ones we might purchase. Because, if a company says thinks that they don't meet our requirements and they don't respond to our call for proposals we can't buy theirs. So, of the ones that we got a proposal for Folio was the best fit for our needs and our needs are kind of special, because we're a four libraries system. So, that's how they chose Folio and it also because on ILS it's an integrated library system. It has to integrate with our other tools, our robot has to integrate with our robot software and it has to integrate with our discovery tool on the library website, what is the software for the search bar. So, it has to work with all of those and I think those are the main things that would limit which ILS we could choose.

And we also it has to integrate with Mobius so we are a member of Mobius. Mobius is a much bigger system than us, they have many libraries and we just decide if we want to be a member of their system. And so, they have their own ILS, but our ILS has to talk to it. So, that's another part.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: Yes. So, some training is provided by the university when employees are new. Some of it is provided by human resources at the university level. And then, when employees are new at the library we have a standard checklist, that is, trainings that should be provided no matter what department you work in. And then, depending on which department you've been to work in, then your supervisor will customize your training to make it specific to your department. And so, a lot of resources are online instead of physical, because we have them on in the cloud. So, we have basically a library database that everybody has access to. So, most of our documentation right like written documentation for how to do stuff is digital, it's on our internal database. But then, we also tend to have printed manuals like this at the services desks so that people working at the service desks have extra information available while they're working there. But a lot of training is specific to the job so specific to working in circulation. So, somebody who's learning how to operate the robot will get their training in person, standing right there on the robot. And somebody who works in the music media library will get their training standing there in the music library, looking at the shelves and the tools and the processes. So, the majority of it's in person, but the majority of the instructions, the writing documentation is online. And then, for things like training that's required by the university, those are always online videos.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: So, most, since we are an academic library, most of our services are for the university students, and our university students who are international, coming here from other university, from other countries, they all have services from the International Student Office. And then, we work with the International Student Office to make sure

that the students get introduced to the library. So, when there's freshman orientation for new students every like in August. There's one for students who are from the US and there's a special one for international students. And they always come to the library so that they can meet a librarian and see that they're friendly and that this is a safe place to come. And we talk to them about how to use the library. And then, we also teach library instructions classes, information literacy classes and some of those are specifically for people who are learning English as a second language. And so, we try to make sure that we're teaching those classes in a way that's helpful to people who doesn't speak English as their first language. So, we don't specifically have services for like immigrants or refugees from the Kansas City community, however, the public library is, it's right there it's around the corner. So, the public libraries in Kansas City are very good, they're very strong and they have really good programs to assist people who have all kinds of needs. So, people who are homeless or people who are applying for jobs or who are learning English or who are immigrants or refugees. And so, if we can't help, we like to help people get to the public library, because they can do more that we can.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: So, our library systems don't have any gamification like that. Our library instruction program is very strong and we do have a lot of online learning. And so, that is built in modules that are self-paced and interactive. So, a student who is taking a class where they have to do research, they will have instruction with a librarian in person, but before they have that class, they do online modules that have a very small amount of gamification. They have like quizzes and activities to help them learn. But we don't have a lot gamification in our library services.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: So, it depends which part of the library service we're talking about. Our special collections and our archives departments do a lot of community work, because they need to work with the other libraries, museums, archives and cultural heritage centers

in the Kansas City area, because their collections are about the history of Kansas City. So, they do a lot of work with the community. And then, you don't have to be a university student to come to this library, you can use it if you just live here. But again, for the most part our services are, the audience is the university students, and then we do try to have a strong relationship with the public library which has a lot more services and programs for people in the community.

10. Do you have services for business development?
R: Yes. So, as a combination it's mostly the public library. But we do also have the block School of Business, and so there are students who are majoring in business and they also have entrepreneurship program that people who want to start their own business can enroll. They don't have to be a college student, but they can enroll in the entrepreneurship program. They pay to take, I think it might be a one semester course, where they learn to write a business plan. And so, we do assist students either majoring in business or who are in the entrepreneurship specific program. We do help them with their business research in the same way that we would help any student with their research.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: No, I don't know about that. So, I have not heard about that one in particular. We do have what we call a strategic plan. There's a strategic plan for the library and there's also for the whole university. And the strategic plan is supposed to be what we're going to try and do in the next ten years. And so, it's focused on like, these are the ways we want to improve our staff in the next ten years. And these are the ways to improve our library buildings and spaces in the next ten years. And this is our plan for supporting diversity and inclusion projects for the next ten years. So, we have a strategic plan document, but I've never heard of the 2030 Agenda.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Yes. So, sometimes in the United States, we talk about the library as a space, the library as collection, and the library as a third which is often like service. And I think that in the past the most important thing was the library as space and then we talked a lot about our physical book collections. But I think that it has changed completely. Internet technologies goes faster and faster and faster and just ten years ago we were still buying a lot of physical book and now we're buying almost no physical books. And so, I think that the faster that goes, the faster the shift toward the balance shifts in a library so we used to be mostly physical and a little bit virtual, and now we're much more even. And so, I think that Covid also inspired a lot of that change. So, I think they're the last three years we have gotten to a place where you can use our library and you can use all of our services even if you can never come here. And that's important because some of our students take an all-online program and some of our students, because we're in a city, we are, we have a lot of students who are adults, who are taking, who are coming back to a college and they might have a family and a job, and so they don't have as much freedom in their schedule as when you're a college student, when you're like 18 or 19. And so, I think it's really important for us to be able to serve our library users whether the can come here or whether they're just going to be virtual. Every time they need to utilize their services. And so, right now I think that for a lot of things we have to provide two different options, one if you can come here physically and one if we're helping you virtually. But I think with hybridity probably what will happen is that it will become more like one thing that helps people in a variety of situations. I think that that is what is going to improve as time goes on.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?
R: I think that our library is doing… I do think that we are very much embracing hybridity. I think there are places we can improve, but even before Covid happened we recognized that we were going to have a lot of users who can't physically access our spaces or our collections or our services. And so, we developed ways to provide library instructions online, like eight years ago, and we started providing research consultations over video, like four years ago. This is before Covid. And our special

collections and archives departments have very strong programs for trying to digitize materials and put them online so they're more accessible to more people around the world. And so, I think that we have thought ahead to try to put as much resources as we can afford to put it into our online and remote services, but I do think there are definitely ways that we can improve it. And I would have to think more about what I think those improvements would need to be.

APÊNDICE T – Bp8

Concernente à entrevista, o desenvolvimento de coleções (questão um) é dividido em equipes focadas em cada departamento da instituição. Por exemplo, na fala no entrevistado "*Nós temos uma equipe de desenvolvimento de coleção que é especialista em publicações. Eles têm um bom relacionamento com as editoras e conhecem as tendências de publicação, sabendo quais livros comprar e o que vai se tornar popular.*".

Como se trata de um sistema centralizado de bibliotecas, a compra pode ser feita tanto na unidade quanto por outras filiais, e repassada à Bp8. "*Temos uma pessoa apenas para ficção, uma para não ficção, audiovisual e assim por diante. [...].*". Destacam-se, nesse quesito, os elementos de hibridez equipe multidisciplinar, relação público/privado e flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes.

Para a seleção dos bancos de dados (questão dois), há uma equipe de consultoria que analisa os recursos já disponíveis, reavaliando-os a cada três anos, a fim de verificar se eles estão de acordo com as necessidades informacionais dos usuários e com o orçamento da biblioteca (característica de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade). "*É um processo de avaliação contínua que busca descobrir se o banco de dados tem valia para nós: se é rentável, se as pessoas o estão acessando* [...].".

A biblioteca tem um grupo de genealogia que desenvolveu e organizou arquivos da história local (questão três). Esses estão armazenados na Bp8 e em outra filial. Há jornais, microfilmes e anuários que remontam à década de 1800. O acervo é, em sua maior parte, físico, sendo que apenas alguns anuários foram digitalizados (elemento de hibridez convergência de tecnologias).

Não há *tours* virtuais (questão quatro) para todos os setores da biblioteca, apenas para as salas de reunião. É possível acessá-los no *website* institucional, via imagens 360 graus. No período em que a Bp8 esteve fechada, por causa da pandemia, o *makerspace* realizou *tours* de seu ambiente via realidade virtual, juntamente com aulas e *workshops* remotos. Hoje, ele aborda apenas passeios virtuais. Há projetos para se desenvolver um mapa da biblioteca com imagens 360 graus (característica de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

O intercâmbio de dados entre bibliotecas (questão cinco) é feito por meio do

sistema centralizado de filiais da Bp8. Na modalidade *online* é usado o *Worldcat* (elementos de hibridez convergência de tecnologias e maiores possibilidades de acesso à informação).

Para as oportunidades de treinamento (questão seis) são montados tutoriais em vídeo, a fim de que eles sejam acessados remotamente. A biblioteca tem uma equipe de Aprendizagem e Desenvolvimento que coordena esses treinamentos, assessorando funcionários e usuários da localidade (características de hibridez convergência de tecnologias, treinamento de equipes e competência em informação).

Acerca dos serviços para imigrantes, refugiados e aprendizes da língua inglesa (questão sete), a biblioteca, em parceria com colégios locais, oferece aulas de inglês, bem como de espanhol. Percebe-se, assim, os elementos de hibridez relação público/privado e maiores possibilidades de acesso à informação.

Sobre a *gamificação* (questão oito), há um tempo atrás a Bp8 criou uma plataforma com avatares para explicar os tutoriais do *makerspace* e para desenvolver atividades de leitura, todavia, a ação não foi bem aceita pelo público, e a biblioteca parou de utilizá-la. "*[...] Usamos no nosso programa de leitura de verão. Você podia escolher um avatar pelo catálogo da web e participar da leitura com a gamificação. [...] É algo que tentamos, mas que nunca funcionou com [...] nossa comunidade*.".

A Bp8 tem um setor voltado ao engajamento com a comunidade (questão nove). Os programas são desenvolvidos de acordo com situações problema (características de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade e maiores possibilidades de acesso à informação). À título de exemplificação, "*Em torno da eleição, há programas sobre questões culturais, raça, pobreza. Existe o projeto Corrida KC, uma colaboração entre organizações. [...] Trabalhamos com adolescentes e arte, o que é muito legal [...].*".

Em relação aos negócios locais (questão dez), a Bp8 atua no desenvolvimento de carreiras. "*[...] Nós conectamos os indivíduos com empresas locais. Trabalhamos com um ecossistema de diferentes incubadoras, por meio dos programas que temos no makerspace*.". Nesse sentido, destacam-se os elementos de hibridez relação público/privado e convergência de tecnologias.

A biblioteca não reconhece a Agenda 2030 (questão 11) em suas ações.

Observação participativa na Bp8

Infraestrutura	Sim	Não	Observações
Acessibilidade	X		- *Scooters*; - Cadeiras de roda.
Gamificação		X	
Número de computadores de acesso a usuários	X		- Computadores para acesso somente ao catálogo; - Cerca de 20 computadores de acesso aberto aos usuários com duas telas e dez com uma tela só; - Dois Macs com *softwares* de *design*, áudio e vídeo no *makerspace*; - Dois Windows com *softwares* de *design*, áudio e vídeo no *makerspace*.
Máquina de auto devolução de materiais	X		
Sinalização	X		- Placas de recrutação de voluntários; - Cada departamento sinalizado com letras grandes e cores chamativas; - Assuntos dos acervos demarcados com letras grandes e cores chamativas; - Mapa central de toda a biblioteca.
Espaços amplos	X		
Maquinários de auxílio ao acesso informacional	X		- Impressoras; - Impressoras multifuncionais; - Copiadoras; - *Notebooks* para empréstimo; - Máquina de empréstimo de *notebooks*; - Duas estações de carregamento de veículos elétricos; - Mini carrinhos de compra; - *Scanners* (2D e 3D); - Projetores; - Telas de projeção; - Cabos HDMI; - Quadro magnético móvel; - Impressoras 3D (duas de filamento e uma de resina); - Cortador de papéis e plástico (CNC *Router*); - Equipamentos eletrônicos: sistema de solda por calor e indução Hakko FX100-04, sistema de extração de fumaça Hakko FA-430, osciloscópio digital Rigol DS1054Z, fonte de alimentação CC de comutação de 80 W, *kit* de ferramentas para reparos pequenos/de precisão, lupa de LED, estação de retrabalho de ar quente digital SMD Aoyue 852ª++, suporte de placa de circuito ajustável, cortadores de fio, alicates, ferramentas diversas; - Dois equipamentos de corte e gravação a *laser*; - Duas máquinas de costura; - Serradora; - Cortador de vinil; - Prensa térmica; - *Tablets* com telas grandes para acesso à página institucional da biblioteca.
Área de descanso	X		- Área com máquinas de bebida e de comida; - Área de interatividade entre usuários, com bancos coloridos e *design* atual; - Espaço com TV e poltronas; - Ambiente com almofadas na biblioteca infantil.

Mobiliário adequado aos tipos de atendimento ao público	X		- Mesas e cadeiras de estudo por toda a biblioteca; - Estantes baixas na biblioteca infantil; - Mesas de estudo individuais.
Acústica	X		- Salas de reunião e de conferência acústicas.
Áreas específicas para públicos diferenciados	X		- Sala de reunião com acomodação para até 150 pessoas; - Sala de conferência, com capacidade de até 24 pessoas; - Sala de conferência, com capacidade de até 18 pessoas; - Sala de conferência, com capacidade de até 12 pessoas; - Sala de conferência, com capacidade de até dez pessoas; - Sala de conferência, com capacidade de até oito pessoas; - Sala de estudo para duas pessoas; - Sala de estudo para quatro pessoas; - Sala de estudo para cinco pessoas; - Zona de votação eleitoral; - *Makerspace* voltado a negócios, com uso, principalmente, de engenheiros e *designers*.
Proximidade da biblioteca com grandes centros comerciais	X		
Facilidade de acesso	X		- Estacionamento.
Climatização	X		
Número suficiente de funcionários para auxiliar os usuários	X		- O sistema conta com uma divisão de cerca de 5-6 bibliotecários para cada filial; - O time é composto por bibliotecários, educadores, engenheiros etc., para dar suporte à interdisciplinaridade do local.
Tipos de acervo	X		- Artigos, revistas e jornais; - Livros; - Microfilmes; - CDs; - DVDs; - Artes; - Automotivo e melhorias domésticas; - Espanhol; - Genealogia; - Informações governamentais; - Linguagem; - História local; - Direito; - Negócios; - Desenvolvimento de carreiras; - Educação; - Saúde e bem-estar; - História e bibliografia; - Finanças pessoais; - Ciência; - Ficção; - Não ficção; - Infantil; - Infantojuvenil.
Acervo aberto	X		- Apenas as coleções especiais são fechadas.
Oferta de acervos especializados	X		- Genealogia; - História local.
Outros	X		- Aplicativo da rede de bibliotecas; - *Folders* (um painel para Carreira e Finança e outro para assuntos gerais);

			- *Site* bloqueado para países além EUA; - Biblioteca com vidraças; - Bolsa com *kit* crianças para empréstimo; - Brinquedos educativos na biblioteca infantil.

Entrevista realizada na Bp8

1. Do you participate in any collection development? Do you know how your library makes decisions about online and physical book purchases?
R: We have an electronics collections development team that is focused on databases and digital resources. So, there's a team, there is a makerspace person on that team to look at databases and evaluate them. So, there is a team of people that do the digital side and you have a collections department that works with us in developing our maker kits. We have a collection development team that are experts in publishing and they no, they have good relationship with publishers and they know trends in publishing so they know what books to buy, what's going to become popular. So, there's a whole team in the library or a branch team library that are buying a lot of books. So, we have a team of five or six on our collection development team to buy. We have one person just for fiction, one person for non-fiction, audio visual, and so on. So, there's a whole team that does that. We have a lot of ebooks, databases… In the makerspace we refer people a lot to on some creative videos that we've a collection of that we refer people to about how to use some of our software, more advanced software, like Adobe Photoshop or Illustrator. So, we have digital and physical collection teams.

2. Do you know how your databases are selected?
R: Yeah, there is a database advisory team that works, that looks at the resources out there and every three few years they reevaluate. So, it's an ongoing evaluation process to figure out works for us, if it's cost effective, if people are… they look at the statistics and see who's clicking on the databases, who's using these databases. So, they are evaluating that continuously.

3. Has our library created local history archives or other databases of local or primary source materials?
R: We work with a, we have a local genealogy group, that helps us analyze some of those resources. So, we do, have a local history section in the library here and in

another branch, I can show you that if you'd be interested in that, where we have newspaper, local newspapers on microfilm going back into the 1800s. Let's see, we also have like yearbooks and just a whole local history collection that collects things about the area. It is mainly physical. They are working on digitizing some of those old resources, but for the most part a lot of that is physical. I know we got a grant to digitize like some yearbooks, there was a grant that was out there, and they made that part happen about digitizing yearbooks.

4. Taking into account that visitors may not be able to go personally in the library to know it, some libraries provide virtual tours. Has the library projects to allow online tours in its environments? Please, describe it.
R: We were closed for a period of time so as the makerspace we did a lot virtual classes and workshops. And at one point we had a virtual reality environment that we set up for the makerspace, where people could go in, and kind of walk through the space in a virtual reality environment. But we were remodeled and we don't have that anymore, but we have done that in the past, but we don't usually do virtual tours. So, projects to allow online tourism environment, yeah, we don't even have a great map so that is one thing I thinking we're lacking a little bit. We do have on our meeting, I guess one thing virtual, we do have on our meeting rooms, we have like a little 360 images of the media room. So, our meeting rooms we have. So, we have our 14 locations here and there's usually images, photos and, I guess, there's some maps. But as the rest of the library we don't have a virtual experience, it's just for our meeting rooms.

5. What ILS do you have? Why was this type of ILS chosen?
R: Our ILS team works on that. It goes along with the centralized system. The ILS service is Worldcat and is available only for the county residents.

6. Do you offer online training opportunities for library employees? For the public? I'm trying to understand how the library trains its communities in the use of databases and other library services.
R: We do have a tutorial, video tutorials we put together for the equipment. We can also share that with staff so they could do online training for our equipment. The library itself has a Learning and Development team that also has training on readers advisory, genealogy research, controlling the building just to manage patrons if you have

problems. So, there is a Learning and Development team that helps coordinate those trainings.

7. Does the library provide services for new immigrants, refugees, English language learners, etc.? Do you provide such services yourself or connect them with other organizations for services?
R: We do. We have English language classes at our library and we partner with a college to provide classes, English Classes. And we have a Spanish language librarian. So, we're trying.

8. Some libraries have created games to help users learn to use the library. For example, the public library can have a platform accessible through digital mobile devices. The application can work in accordance with the accomplishments of the users' activities, emerging actions or the lack of them in the health of the participant's avatar. Could you envision a use for games in your library?
R: We tried to do some of those. There's platforms LRNG. What was the other platform? Well, we've tried that in the past and it just did not get fully adopted. So, we've kind of created our own with the tutorials, you know, it's not like a badging, full-on like badging system, but it is a learning and online learning like platform. Yeah, not really gamification like with avatars and things like that. I don't think we have plans for it. We did our summer reading program where you could pick an avatar through the web catalog and participate through our, to participate in summer reading with the gamification, that's been five or six years. So, it's something we've tried, but it just never really worked with our patrons, our community. So, I don't know if there are plans for that in the future.

9. What services does the library have regarding community outreach?
R: We have a community engagement librarian. She tries to make issue focused programs. So, there's usually programs around the election, there's programs about cultural issues, race, we have a poverty team as well to talk about those issues. There are, there's race project KC which is a collaboration with a couple different organizations that state line, is kind of a dividing line. So, we do have a team that's talking about that and doing like big popular programs. I mean it's like, and it we are, I mean, we host and are like backbone of race project. So, like that's definitely a big

one. I'm trying to think what other elements. Like we have our own team published, arts, like catalog, like magazine which is really cool. That's been going on for almost like 15, almost as long as you've been here, I feel like… it's been going on a long time. A Zine for teens.

10. Do you have services for business development?
R: We have more career development. We used to have a business development librarian, but she kind of transitioned to career. So, getting people started networking opportunities that she develops really like small business development. There are local organizations link that were listed as resources from them, but I don't really have a business development team. I have an MBA and an emphasis in entrepreneurship so when they hired, when they created the job description for the makerspace facilitator, that was part of it, because they knew they were losing their business development person. But we don't give like advice, we connect them to other local resources, you know, we do give some advice, but not like, you know, we don't brand ourselves as professionals in that area. But we do, you know, like ecosystem of like different incubators, all the different programs around here. Like, I'm well versed in it and then we have another librarian and she's really involved as well. So, we field a lot of questions and connect to other reasons. There's another library in the area which has a business development library so that is a big emphasis of what they do.

11. Taking into account the 2030 Agenda initiatives, how do you think the library can work with its objectives? Do you see this work in the context of your library? The goals are: no poverty, zero hunger, good healthy and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry, innovation and infrastructure, to reduce inequalities, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace, justice and strong institutions, and partnerships for the goals.
R: I do not.

12. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: I understand the word hybrid. We talked about the library as a third place, you know, not home or work, but place that you can come and have a sense of community. I think

the makerspace is a version of a hybridity, not just books, but experiences that's the library's mission is to provide access to experiences, knowledge, what is the rest… That is the mission of the library to provide more than just books.

13. For you, is this term fully put into practice by your library, or could there be something different, not yet done, to be implemented for the community in which you work?
R: There's always something we could do different, for sure, and grow. I think we're a learning organization, that's we strive to be a learning organization. So, I don't know, I think some of our branches are like more hybridity than others, you know, I think some of them are more traditional, that's true. Like, it's a collection there's a librarian that works there and that's about it. But I think from like especially from like our system-wide services the things that we do, where we work with like incarcerated, you know, bring like tools and software and training into, you know, jails and prisons. So, I think they're definitely elements I get if you look at our system, for sure, but if you look at each branch maybe not, you know.

APÊNDICE U – P1

O P1 atua, principalmente, em pesquisas relacionadas às temáticas biblioteca pública, equidade social, história das bibliotecas, biblioteca híbrida e leitura para o público adulto. É bacharel em Arqueologia e possui Mestrado e Doutorado em Biblioteconomia. Já atuou como Analista de Suporte do MOBIUS, um consórcio entre bibliotecas do Estado do Missouri, que permite participação de Estados próximos.

Acerca dos serviços que devem ser oferecidos nas plataformas tradicionais e digitais das bibliotecas híbridas (questão três da entrevista), o P1 destacou que coleções eletrônicas e físicas são características das bibliotecas regulares existentes hoje em dia, não de hibridez. Como destacado anteriormente, o pesquisador não compreende a biblioteca híbrida como o paralelo físico/eletrônico. Para ele, isso é apenas sinônimo de biblioteca.

O P1 destaca que "*algumas bibliotecas chamam suas coleções de eletrônicas ou digitais, porque têm funcionários específicos para lidarem com essas coleções e para negociarem acordos com fornecedores, assim como no caso dos livros físicos*". Bibliotecas menores, muitas vezes, não têm equipes diferentes para se dedicarem a tipos de coleções específicas, logo, os mesmos funcionários estão envolvidos no trabalho com todas as coleções. Pode-se ressaltar, aqui, o treinamento de equipes generalistas e a necessidade de equipes multidisciplinares para o desenvolvimento humano, o que já é uma característica de hibridez.

O pesquisador revela que, nos EUA, muitas bibliotecas do Estado provêm acesso a recursos eletrônicos, como a bancos de dados e livros. Sistemas de bibliotecas maiores possibilitam mais acesso a serviços eletrônicos do que bibliotecas menores, por terem uma base tributária maior, mais pessoas para servir, dentre outros. É, basicamente, a ordem mercadológica seguida em todos os países capitalistas.

Ainda, o P1 ressalta que, anteriormente à COVID, havia mais bibliotecas oferecendo eventos, cuja participação ocorria apenas pessoalmente. A COVID mudou essa realidade, pois as bibliotecas continuaram a oferecer seus eventos (contação de história, apresentação de autores locais, etc.) via plataformas digitais, no caso, o *Zoom*. Nos dias atuais, o P1 acredita que as bibliotecas vão continuar se beneficiando desse recurso digital, mesmo que as programações que ocorriam pessoalmente voltem a acontecer. No entanto, ele tem dúvidas se isso seria ou não uma

característica de hibridez.

No quesito plataformas tradicionais e digitais, é possível inferir que o pesquisador entende que todas as bibliotecas, atualmente, são híbridas, em maior ou menor proporção, mas esse não é o seu fator principal. Isso vai depender das demandas e recursos tributários disponíveis para a aquisição de materiais. Mais uma vez, é possível perceber que o P1 compreende a hibridez no sentido da flexibilidade e da infraestrutura para a gestão de ambientes, ou seja, a biblioteca híbrida é propulsora dos desenvolvimentos econômico e social, não possuindo foco específico no econômico ou na convergência de tecnologias.

No tocante ao entendimento do P1 sobre as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence (questão quatro), o pesquisador enfatizou, novamente, que não acredita que o termo biblioteca híbrida, quando apenas se referindo à convergência de tecnologias, seja aplicável a bibliotecas. Para ele, bibliotecas que convergem tecnologia são apenas bibliotecas.

As fontes de informação eletrônicas são agregadas às bibliotecas, porque, segundo o P1, é o que os usuários esperam dessas instituições. Do contrário, as bibliotecas teriam morrido, caso não tivessem aderido às fontes eletrônicas, já que, hoje em dia, tudo é publicado *online*.

Nas palavras do P1"*As bibliotecas responderam às demandas de publicação da sociedade [...]. Nós coletamos e tornamos disponível a palavra escrita, criando programações ao entorno do que as pessoas querem saber etc. [...]*". Nesse pressuposto, é possível destacar a ideia de hibridez voltada ao estudo de usuários e ao atendimento aos interesses das comunidades, em prol do desenvolvimento social.

Em relação ao fator sustentabilidade, o P1 destacou que os recursos eletrônicos são mistos. "*Computadores e equipamentos para leitura de livros digitais etc. criam enormes quantidades de lixo eletrônico, poluindo os oceanos e podem dar início ao fim do mundo, pelo o que eu sei. Mas, as pessoas os usam e vão continuar adquirindo [...]*". Essa fala mostra que o fator convergência de tecnologias é ainda incisivo no dia a dia das bibliotecas, inclusive para o desenvolvimento econômico da sociedade. Pode não ser, como pensa o P1, a essência da hibridez, mas está presente na evolução de toda e qualquer biblioteca.

O pesquisador afirma que indivíduos em estado de pobreza podem se conectar à informação digital apenas se tiverem como adquirir tecnologias capazes de acessar

essas informações. No entanto, muitos desses sujeitos não dispõem de leitores de livros eletrônicos ou *smartphones*, o que os leva, forçosamente, a priorizar os materiais impressos. Além disso, algumas pessoas preferem materiais impressos a eletrônicos, logo, as bibliotecas têm que promover acesso a ambos os recursos.

Aí entra a oferta de maiores possibilidades de acesso à informação, uma vez que usuários específicos necessitam de recursos e plataformas de informação diferenciados. Portanto, há um impacto nos desenvolvimentos humano, cultural e social da esfera pública.

Quando se fala dos aspectos espaciais da hibridez, o pesquisador ressaltou que faz sentido combinar diferentes funções públicas, ou do município, em um mesmo lugar. Por exemplo, centros/ bibliotecas comunitárias chamam a atenção dos usuários na medida em que esses indivíduos saem de casa para ir a uma aula de ginástica ou correr, e acabam pegando um livro ou passeando em um mesmo ambiente. No enunciado do pesquisador "*É uma possibilidade de se poupar dinheiro, combinando facilidades, estacionamento etc.*".

A ênfase na convergência de ambientes e na nomenclatura centro comunitário para designar a hibridez em bibliotecas mostra que o P1 preza, na formação do conceito de biblioteca híbrida, pela interatividade entre os usuários e pelo desenvolvimento cultural. Para o pesquisador, uma biblioteca híbrida é um centro de referência à informação, permitindo a interação entre cultura, lazer, leitura e pesquisa.

No que diz respeito à questão cinco − importância da Agenda 2030 no desenvolvimento das bibliotecas híbridas −, P1 afirmou que já trabalhou com esse documento em sala de aula, relacionando os espaços da biblioteca, enquanto instituição, com as suas parcerias ou outras organizações. Além disso, o pesquisador entende que a documentação auxilia as bibliotecas no acesso igualitário a livros e a outros materiais de aprendizagem, estejam eles em fontes de informação impressas ou eletrônicas.

Nessa afirmação, é possível perceber três aspectos de hibridez: a relação público/privado, com impacto nos desenvolvimentos econômico e social; a convergência de tecnologias (desenvolvimento econômico), embora o pesquisador afirme, em falas anteriores, que não acredita que esse seja o foco da hibridez em bibliotecas; e a oferta de maiores possibilidades de acesso à informação (desenvolvimentos humano, cultural e social).

Nessa questão, o P1 retoma a ideia de flexibilização na estrutura e na gestão

de ambientes híbridos: "*Eu penso que é importante que as bibliotecas promovam acesso a fontes eletrônicas, porque significa que há um trabalho coletivo. Mas, os usuários ainda precisam comprar dispositivos para acessar esses recursos [...].*". Ao trabalhar com a flexibilização de ambientes e gestão, a hibridez impacta os desenvolvimentos econômico e social, por meio de seus produtos e serviços.

Para o pesquisador, os materiais eletrônicos não auxiliam na sustentabilidade, como previsto na Agenda 2030: "*menos impressão é bom para o meio ambiente, porque árvores não são cortadas e não há desperdício de água fazer papel. Mas, como eu disse anteriormente, dispositivos eletrônicos em excesso são um pesadelo ambiental, sendo, provavelmente, piores do que os materiais impressos*". Como destacado pelo P1, as instituições híbridas podem se tornar espaços que auxiliam na preservação do meio ambiente (como aquelas que têm acervo de hortas, por exemplo), bem como em locais nos quais os cidadãos podem discutir as demandas do seu município, criando zonas de debate para a melhoria da cidade. Aí sim, passarão a impactar a esfera pública em relação ao desenvolvimento sustentável.

Conforme o P1, "*bibliotecas que estão conectadas a organizações comunitárias podem, definitivamente, ajudar a resolver problemas relacionados com a Agenda 2030, mas, isso não é, necessariamente, hibridez; é criação de parcerias*". Logo, o estabelecimento de parcerias é um elemento de hibridez que poderá ser crucial na relação público/privado, assim como nos desenvolvimentos econômico e social.

Transcrição da entrevista com o P1

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: I understand the term hybridity to mean two things combined into one. Hybridity in libraries would be two libraries combined into one: administrative and spatial. But there are other hybrid spaces that libraries might be part of. For instance, you could have a hybrid library/community center, or a hybrid library/museum. I think it's important not to have library first, though...it's both, and you wouldn't want to privilege the library, so it could be community center/library as well. You could have two kinds of libraries combined - so a hybrid school and public library, which have different budgets and administration, collection, etc. There are a lot of articles about combined-type libraries, so I won't go on about that. Maybe "combined-type" is a better word than hybrid though in those cases.

2. For you, how is the essence of a hybrid library?
R: I guess combined administrative functions and spaces combined.

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.
R: Electronic and physical collections, etc., are just regular libraries now. I don't call the physical/electronic library hybrid; it's just a library, in my thinking. Some libraries call their digital collections an 'electronic' or 'digital' branch, because they will have staff devoted to building those collections and negotiating deals with providers, just as people do the same for the physical book collection, but smaller libraries will not have the staff to devote specific staff to the electronic 'branch' - so the same staff will be involved in the entire collection. In the U.S., though, a lot of state libraries provide electronic resources like databases, and they might provide some ebook services as well. So the larger, bigger systems will have more robust electronic services than the smaller libraries, which makes sense; they have a larger tax base, more people to serve, etc. I think that until Covid, most libraries had mostly in-person events. Covid really changed that, because they wanted to continue having events (storytimes, author talks, etc.), so they had to figure out how to do that over Zoom. Even now, I think that they are going to continue with that, even as they move to having programs back in the library. They'll stream more events. I don't know if that's hybrid, though.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?
R: Like I said above, I don't think that hybrid libraries is a term that applies to libraries - it's just 'libraries' now, but I guess if I had to say what electronic resources add to libraries, it's that people expect them. I think that libraries would be dead if they didn't have electronic resources because so much is published online now. Libraries have responded to the publication world, as they always have. We collect and make available the written word, create programming around things that people want to know about, etc. - so we respond to the world around us. Sustainability is interesting, because electronic resources are a mixed bag. Computers and ebook readers, etc., create huge amounts of electronic waste, pollute the oceans, etc., and might usher in the end of the world for all I know, but people use them and are going to get their

movies, ebooks, etc., from other sources for a fee, or from libraries, which they have already paid for with their taxes, and libraries can negotiate better prices than what individuals pay so it's a much better 'deal' for individuals. Poor people can afford it, if they can afford the technology to access the electronic resources. Very poor people can't afford ebook readers or even smart phones, so they need print (and a lot of other people prefer print) so libraries collect that as well. If we're talking about spatial aspects of hybridity, it makes sense to combine various city/public functions under one roof - for instance, community center/libraries are really interesting because that would draw more people in to use both, so people could go to an exercise class and then run to pick up a book on the same outing. It could save the city money by combining facilities, parking, etc.

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?

R: I really don't understand it. I've talked about the 2030 agenda in classes before, but it's more in reference to library spaces and working with other community organizations, which isn't about electronic resources. Libraries do providing equal access to books and other learning materials (both print and electronic resources). I think that it's important for libraries to provide electronic resources because it means that people purchase them collectively. But they still have to purchase devices to access those resources. People can't really sit at library computers to read novels, though some libraries do lend out Kindles and other ebook readers.

But as far as if electronic materials help meet the 2030 Agenda...I guess there is less to print, which could be good for the environment because there are fewer trees needed to make paper and less water used at paper mills, but like I said before, excessive electronic devices are an environmental nightmare and are probably worse than print could ever be.

Libraries that are focusing on spaces for helping people, that have seed libraries and urban garden plots, and create spaces for people to come together to solve problems in the city are more place-based, not electronic. I guess libraries could host Zoom meetings for those issues (but anyone could host those). Libraries that are connected with community organizations can definitely help solve problems related to the 2030 agenda, but that's not really hybridity; it's creating partnerships!

Apêndice V – P2

O P2 possui bacharelado em História da Arte. Atua, principalmente, com temáticas relacionadas à extensão da biblioteca pública a populações desfavorecidas, gêneros de ficção, motivação de leitores e práticas de alfabetização latino/hispânica. Antes de atuar como docente, já foi bibliotecário de referência, bibliotecário do setor de adultos e coordenador de diferentes bibliotecas públicas ao redor dos EUA.

Acerca da terceira questão da entrevista, que procurou compreender quais são os serviços que devem ser oferecidos nas plataformas tradicionais e digitais das bibliotecas híbridas, o P2 elencou as coleções físicas e eletrônicas e os, nas palavras do pesquisador, "*serviços que promovem a diversidade de engajamento dos usuários, isto é, aqueles que visam compreender o comportamento informacional das comunidades e adequar a literatura disponível na instituição à multiculturalidade da sociedade*". Essa temática está diretamente relacionada às pesquisas desenvolvidas pelo P2, o que contribui para o seu entendimento de que o conceito de hibridez deve ser trabalhado sob uma perspectiva sociocultural.

Enfatiza-se, dessa maneira, os elementos de hibridez: 1. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 2. interatividade entre os usuários e 3. promoção da competência em informação.

Sobre a quarta questão, que buscou destacar as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence, o P2 ressaltou que ações sociais são os serviços que as bibliotecas híbridas promovem ao seu público, de acordo com as suas necessidades informacionais. De acordo com o P2, "*esses serviços devem abordar a diversidade cultural para todas as classes sociais, impactando nas ações culturais e econômicas de um município*". No que diz respeito à sustentabilidade, as bibliotecas precisam pensar no seu impacto no meio ambiente, além de encorajar seus usuários a fazerem o mesmo, ou seja, torna-los competentes em informação.

Percebe-se que o P2 trabalha de uma maneira sistêmica e complexa, no qual o todo se relaciona às partes e vice versa. Ademais, vai ao encontro do pensamento do P1, uma vez que ao instigar a biblioteca a pensar no seu impacto para com o meio ambiente, traz à tona o uso de ferramentas tecnológicas e seus meios de uso e descarte.

Da análise, pode-se destacar os seguintes elementos característicos de

hibridez em bibliotecas: 1. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades e 2. flexibilidade e gestão de ambientes.

Em relação à quinta questão, sobre a importância da Agenda 2030 no desenvolvimento das bibliotecas híbridas, o P2 afirmou que conhece o documento, mas que não entende como ele pode ser aplicado em bibliotecas. Em suas palavras "*talvez promovendo ações de conscientização para a sociedade, relatando a necessidade da sustentabilidade para o meio ambiente*". Enfatiza-se que promover ações de conscientização relaciona-se aos elementos de hibridez: 1. maiores possibilidades de acesso à informação e 2. promoção da competência em informação.

Transcrição da entrevista com o P2

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: I understand hybridity as a convergence on two or more things. For libraries, for example, I think it is a public and school library at the same time. You need to have two kinds of libraries combined.

2. For you, how is the essence of a hybrid library?
R: I think the combination of different types of libraries.

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.
R: Electronic and physical collections, services to promote the diversity of engagement, to understand the information behavior of multicultural literature. You need to provide training opportunities, business development and inclusion in both platforms. It will be different according to your community. Schoolers need one thing, specialists another.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?
R: Social actions are the services promoted to the public, according to their needs. These services should address cultural diversity for all social classes, what impacts on cultural and economic actions in a county. Sustainable actions may think about the impact of the library on the environment, and to encourage users to not harm it.

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?

R: I know the 2030 Agenda, but I really do not know how it can be applied in libraries. Maybe promoting the importance of the sustainability for society…

Apêndice W – P3

O P3 possui graduação em Literatura Inglesa e História Social. Já atuou, por 15 anos, como bibliotecário e diretor de avaliação de recursos e pesquisa institucional em uma biblioteca universitária de artes liberais. Trabalha com temáticas relacionadas à tecnologia educacional, visão estratégica, desenvolvimento de liderança, inovação, igualdade de acesso para todos e alfabetização informacional. É líder de um grupo feminista.

No que se refere aos serviços que devem ser oferecidos nas plataformas tradicionais e digitais das bibliotecas híbridas (questão três da entrevista), o entrevistado destacou que as bibliotecas necessitam ter uma opção *online* para os programas de treinamento da instituição. Para ele "*ter um instrutor presencial e um vídeo de tutorial online é interessante, porque existem pessoas que assistem à demonstração presencial e também acessam o tutorial online, a fim de reforçarem as suas habilidades [...]*". Essa argumentação remete às características de hibridez convergência de tecnologias, maiores possibilidades de acesso à informação e treinamento de equipes generalistas.

Além disso, para o P3, as bibliotecas híbridas deveriam disponibilizar, com maior frequência, materiais infantis e contações de histórias *online*. Ele exemplifica a atuação da biblioteca pública Daniel Boone, localizada em *Columbia*, Missouri: "*Eu amo os vídeos de contação de histórias da biblioteca Daniel Boone [...] e eles estão disponíveis no YouTube. [...] Meus filhos não moram em Boone County, então, [...] provavelmente, não iremos fisicamente àquela biblioteca. [...].*". O ideal é o de incutir nas crianças a importância da informação para a cidadania. Percebe-se, portanto, os elementos de hibridez convergência de tecnologias, estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, bem como maiores possibilidades de acesso à informação.

Ainda, o P3 ressaltou as atividades realizadas pelas bibliotecas públicas durante a pandemia da COVID, em que uma comunidade ampla de usuários poderia acessá-las por estarem *online*, mesmo estando em países diferentes. Nas suas palavras, "*O mundo todo pôde assistir! E ainda podíamos ver o que as outras pessoas estavam fazendo, mesmo isolados. [...]*". Enfatizou-se, nesse caso, a característica de hibridez estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, além da convergência de tecnologias e da interatividade entre os

usuários.

Para mais, o entrevistado afirmou que as coleções das bibliotecas estão, cada vez mais, se movendo para o formato digital. "*Estou pensando: fui à biblioteca física da Universidade do Missouri uma vez nos meus nove meses aqui. Eu acesso tudo online*". O P3 assume que trabalhar de ambos modos (analógico e digital) é um desafio para as bibliotecas. Ademais, que as tecnologias, embora com melhorias contínuas, podem demorar para se atualizarem, o que prejudica o andamento dos serviços e produtos da biblioteca. Tem-se presente nesse pensamento o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Analisando-se os enunciados do P3 em relação à questão três, pode-se destacar cinco elementos característicos de hibridez em bibliotecas. A saber: 1. convergência de tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, 3. treinamento de equipes generalistas, 4. interatividade entre os usuários e 5. maiores possibilidades de acesso à informação.

Sobre as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence (questão quatro), o P3 ressalta que ambientalmente e culturalmente falando, é preciso que a biblioteca tenha cuidado para não se fechar em uma só configuração – analógica ou digital. Exemplificando "*Minha adolescente, que está online o tempo todo, faz parte de comunidades virtuais muito interessantes e argumentaria comigo que elas são espaços sociais, apenas estão em uma plataforma diferente [...].*". Essa perspectiva demonstra o elemento de hibridez flexibilidade e gestão de ambientes.

Em relação à sustentabilidade, o entrevistado ressaltou o problema da instabilidade das assinaturas digitais: "*Eu me preocupo. Quando [...] você tem um banco de dados e, de repente, ele é cortado. Você tem clientes que são acostumados a usar esse mesmo recurso e, de repente, ele desaparece. Isso é um problema real*". Percebe-se, assim, a característica de hibridez convergência de tecnologias.

No mesmo sentido, segundo o P3, o preço dos produtos analógicos e digitais não possui uma constante: "*[...] Os vendedores ainda não descobriram como precificar, porque às vezes os pacotes digitais são mais caros do que os impressos, às vezes são mais baratos [...] e isso torna difícil para os bibliotecários saberem o que esperar. [....]*". Essa inconstância dificulta a aquisição de materiais por parte das bibliotecas, já que elas têm de seguir um orçamento e planejamento. Demonstra-se o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Culturalmente, o pesquisador enfatiza que promover o acesso é mais importante do que se discutir a necessidade de se visitar o espaço físico de um equipamento de informação. Nas palavras do P3, "*[...] Estou trabalhando em um museu digital e o arquivo permite que pessoas de todo o mundo acessem seus materiais, sem que elas precisem ir presencialmente nesse espaço. [...] Mas eu não sei. Eu acho que a qualidade do acesso supera isso [...].*". Aqui, é demonstrada a característica de hibridez estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades.

O P3 destaca que as bibliotecas são importantes instituições culturais, independentemente de sua plataforma. No entanto, que ainda há uma resistência em relação ao digital por parte dos profissionais da informação: "*Me sinto conversando com toneladas de legisladores quando toco nesse assunto com meus colegas. Eles indagam sobre trazer meus filhos na biblioteca física [...], mas só porque o acesso é online às contações de histórias, não significa que eles não estão na biblioteca [...].*". Mais uma vez, o elemento de hibridez convergência de tecnologias.

Nessa perspectiva, os enunciados do P3 em relação à questão quatro remetem a três elementos característicos de hibridez em bibliotecas híbridas. Isto é: 1. convergência de tecnologias, 2. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades e 3. flexibilidade e gestão de ambientes.

No que diz respeito à importância da Agenda 2030 para o desenvolvimento das bibliotecas híbridas (questão cinco), o P3 relatou utilizar o relatório para pautar suas aulas e seu convívio em sociedade: "*[...] Dei aula de tecnologias emergentes [...] e nós conversamos muito sobre, você sabe, infraestrutura responsável [...] espero estar incutindo esses temas aos meus alunos. Minha casa tem energia solar [...] pessoalmente, eu me esforço muito*". Dessa maneira, a característica de hibridez estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades é enfatizada. Nesse sentido, a Agenda 2030 o auxilia a rever, em suas disciplinas, a inclusão social, independentemente de cor, raça, sexo ou religião.

O P3 ressalta que procura ser uma pessoa aberta e ter certeza de que está examinando o que ensina: "*Eu faço parte de um projeto de liderança feminista [...] É realmente estratificado nas bibliotecas. Então, este pequeno grupo começou quando, basicamente, coletamos e analisamos dados e os apresentamos. Depois fizemos um workshop sobre o que fazer para garantir o apoio às mulheres em seu local de trabalho, por meio de papéis de liderança e promoções, esse tipo de coisa [...].*". As

características de hibridez mencionadas nessas afirmações são estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades, assim como maiores possibilidades de acesso à informação.

Destaca-se, nesse panorama, dois elementos característicos de hibridez em bibliotecas: 1. estudo de usuários e atendimento aos interesses informacionais das comunidades e 2. maiores possibilidades de acesso à informação.

Transcrição da entrevista com o P3

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Right, so, I… I definitely understand it. I feel like libraries are sort of embraced this concept. Before, many other institutions as the college I previously worked, we've had online classes since 1999 that were done through Telus system, and so the entire I started there in 2006. The entire time I was there we always had to make sure of our resources were in a hybrid model, because I don't want my online students to feel like they're not getting equal access to the folks that are on the ground. And, yeah, you know, I feel like that model has been embraced by libraries wholeheartedly in a way that other institutions just have not, because we recognize that not everyone can physically come to the library, but we want people still have access to information. So, I'm really proud I actually did a podcast for a public library system and was very kind of about this how proud I was at during COVID of the fact that libraries could adapt so quickly to serve their patrons online or paid wherever they were, because we still wanted to make sure that they had access and resources. And even shifted our service models to make sure that people had hot spots, and internet connectivity, and laptops, and meal programs, and I mean all kinds of things. So, I'm really proud of our profession for doing that.

2. For you, how is the essence of a hybrid library?
R: What is the essential? Well, I, it boils down to access for me, so if we are… if we are truly going to be the center for the access, then we have to make sure that access is equitable, because there's always going to be challenges for all different types of people from coming to a physical space. But if we can have those materials accessible in a variety of formats then we know that we are being equitable and we're able to transfer that information to a wider population to the folks that might really need it. So,

it all boils down to that access point for me. And some people might prefer to sit here and chat, but there are other folks. I have a kid that is really severe anxiety, and some neurodivergent issues going, and he can consume information from a screen and would prefer that method to talking… and so, you know, he is really brought it home to me that it's like we need a different format, right? Because not everybody can learn or achieve or do the things in that… I have to go to the building and I have to check out the book, and we have to adapt. I feel like that's just going to be the case moving forward. I strongly feel that we will always have a physical space, I think libraries as a place are important too, but you know, it's just shifting more and more to that the access points having to be online.

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.
R: Sure, so I think… again, education, so I like having an online option for education and those training things that we talked about earlier, having a physical trainer and a tutorial video is really really nice, because some people would watch the physical demonstration and still go look at the tutorial just to make sure that they're reinforcing those skills, but having two models available is great. Let's see what other things... I think having story times and children's materials available online. Like, I love Daniel Boone's have story time videos, the read-alouds and sing-alongs, things that they do that are available through YouTube, but those are wonderful. I don't live, my kids don't live in Boone County, so we can't have we go, probably we don't go to that library, we have a different library, but we can still access those story times. And like that's just so wonderful to me that anybody in the world could see what's going on here. And we've looked at story times like especially during COVID, we found information from all different countries, all over the world that we could watch. And see, wat other people were doing, because we were all, you know, locked in, and that kind of access and exposure to different cultures is just super cool. I think the resources themselves are shifting a little more slowly, but now, you know, I'm trying to think of I've gone to the library, physical library, one time in my nine months here now at MU. Everything else I've been able to get online, which speaks to the strength of their collections, but also too that, you know, that's where the formats are moving. So, it becomes a challenge to try to collect in both modes, but it's getting better and I think the availability of electronic resources is just getting stronger and stronger.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?

R: So, oh, environments you're fine. Environmentally and culturally, you know, I do feel like we have to be careful about not closing ourselves off too much, but I think that is because I'm older, and I'm used to going places to meet people and things like my teenager who's online all the time has very vibrant online communities would argue with me that he is just a social, just in a different way. And so, I even think that after us old folks are gone, I don't think that's even gonna be an issue. Sustainable I worry about. The sustainability collections when we don't own things right, so when you're just paying a subscription, and I've had this happen before when you have one database and the suddenly that database is cut off, and you have patrons that are used to using that same resource, and then it suddenly goes away, that's a real problem. And so, the purchasing models that we have now are a sustainable problem. And I don't know when that's going to change, but I know other librarians that are more knowledgeable about that area than me are working on it, but that's a real issue with hybridization. I'm trying to think of the other things… And economically, the pricing model, the vendors haven't quite figured out how to price things, I don't think, because sometimes packages are more expensive than prints, sometimes they're cheaper… It's very… It's just so different from company to company, and that makes it hard for librarians to be able to know what to expect. So, economically it kind of becomes more of a challenge, because I mean I don't know, I guess price kind of the same way, but it just seems like when you're talking about these huge packages, they can just fluctuate in price so hugely. Let's see I'm trying to think of the other, parts of that questions. Cultural that one be a little bit more troubling, because some cultural institutions, again, like a museum or something you want to come visit that space but even that I mean I'm working on digital museum right now, and the history archive we are talking about that allowed people all over the place to access those materials, and they didn't have to come to that space. So, I don't know, is something about going physically to seed, but I don't know, I think the quality of access kind of trumps that, that you can have a larger population having access, then it becomes less important be physically in that space. But libraries are such an important cultural institution, we're in the process of explaining to the world right now that the digital presence is still the library. I feel like had that conversation with tons of legislators. I'm talking about

bringing their kids in and check out a book, and getting their first library card, and I'm like that is awesome and that is a cultural touchstone, but just because they access that story time online doesn't mean they aren't at the library. So, I think that's just a conversation that our profession is going to continue to have until that mindset changes. It's the same cultural entity providing both of those things.

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?

R: So, I am aware of these through a totally different context, so I'm not in a library now. For me, I do a lot of advocacy work around, again women in leadership and intellectual freedom, and legislative advocacy, and things like that. Within my… within the context of my profession, LGBT advocacy, those sorts of things, but I've not addressed any of these specifically that I can tell besides. Again, the quality education gender equality. Yeah, so I mean…. I hope that… You know when I'm teaching, you know, I taught an emerging technologies class in the fall and we talked a lot about, you know, responsible infrastructure, about how we can use these kinds of materials, again to affect social justice initiatives, and so I hope that I am instilling those things. You know, my house is all right on solar power, like… I mean personally I try really hard. So, I'm trying to think and, you know, truthfully hearing about this will make me think more intentionally about how I address these things in my course. I had a student that kind of call me out, because all of my… we read four books in the course, and one was written by a woman, but the other three were all written by men, and they were all written by white people, and she was like, this is not a very diverse selection of people in the technology field. And I was like you are, totally right. I need to look at where I'm pulling my information, because I can include more diverse opinions. And so, things like that, you know, I try to be really open and try to make sure that I'm examining what I'm teaching. And then, again, I'm part of this feminist leadership project, because, you probably know, but, you know, labor and ship are 80% female, but leadership is about 45% female, so obviously that's an issue, and men are paid more, and for doing the same work, and all of those things, and it's really stratified in libraries. So, this little group started that we just basically built a data package and presented it, and then did a workshop about what you can do to make sure you're supporting women in your workplace through leadership roles and encouraging them to promotion and that sort of thing. So that's something I'm really passionate about. I've always been in an

administrative role and I want to make sure that others feel comfortable, you know, pursuing those things.

Apêndice X – P4

O P4 é mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação e graduado em Jornalismo. Atuou como diretor assistente e coordenador de educação em saúde comunitária de uma biblioteca universitária especializada em saúde. Já foi consultor de bibliotecas, profissional de referência e bibliotecário médico. Suas temáticas de pesquisa envolvem a importância de fornecer informações da área da saúde a uma ampla gama de usuários.

No que diz respeito aos serviços que o P4 julga essenciais de serem oferecidos em ambas plataformas das bibliotecas híbridas, analógica e digital (questão três da entrevista), o pesquisador destacou que isso depende do tipo de biblioteca. Infere-se, assim, os elementos de hibridez estudos de usuários/atendimento à comunidade e treinamento de equipes.

Para exemplificar, o P4 destacou que "*Na biblioteca médica em que eu trabalho, os médicos geralmente não têm tempo ir até a biblioteca física, então eles usam mais os bancos de dados. Além disso, a gente tem uma ferramenta com fichas de atendimento do paciente atualizada [...]*.". O P4 ainda ressaltou "*[...] Quando um médico atualiza o seu perfil, ficam contidas no cadastro todas as informações e apostilas sobre doenças que você encontraria em um consultório médico [...].*".

Por serem justificativas relacionadas ao uso de *softwares* e tecnologias digitais, pode-se dizer que os enunciados do P4 remetem à característica de hibridez convergência de tecnologias. As mudanças, nesse contexto, ocorreram por meio dos ajustes que a biblioteca teve que realizar para atender às necessidades informacionais dos seus usuários. Também, por enfocarem a disponibilização de serviços para públicos diferenciados, menciona-se o elemento maiores possibilidades de acesso à informação.

Para mais, o entrevistado destaca que os espaços da biblioteca em que trabalha deveriam ser melhor utilizados. Para ele "*Os espaços estão disponíveis para os alunos, mas eles não os utilizam. Talvez, eu gostaria de ter a oportunidade de comprar móveis diferentes e de criar espaços colaborativos também para o corpo docente [...].*". Desse modo, enfatiza-se as características de hibridez flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes, além do *design*/arquitetura.

Sobre as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence (questão quatro), o P4 dissertou sobre

o preço dos recursos eletrônicos, pois, alguns deles não têm concorrência, o que faz com que sejam de alto custo. Mesmo assim, precisam ser consumidos pelas bibliotecas, devido às suas qualidades. "*O preço dos periódicos e bancos de dados estão congelando. Eu já trabalhei para uma dessas editoras. Atuei na Elsevier por cinco anos.*".

Todavia, algumas bibliotecas não têm o poder aquisitivo para adquiri-los, o que faz com que haja instituições mais atualizadas tecnologicamente do que outras. Pode-se enfatizar, nessa premissa, o elemento de hibridez convergência de tecnologias e seu impacto no desenvolvimento econômico.

No que se refere à Agenda 2030 e à sua importância no desenvolvimento das bibliotecas híbridas (questão cinco), o P4 disse ter conhecimento do documento, mas que nunca trabalhou com ele. Além do mais, destacou que, com o advento da pandemia, muito se planejou para o cenário de isolamento, mas, que quando se transacionou, novamente, para o presencial, parou-se de planejar, mesmo com novidades aparecendo às bibliotecas a todo o momento. Entretanto, essas novidades nem sempre podem ser adaptadas, ou se é sabido como implantá-las, em um local.

Segundo o P4, "*A transição foi um pivô. [...] Fazer a transição tem sido exaustivo. [...] Espero que voltemos ao nosso modelo anterior de planejamento*.". Ressalta-se, aqui, um elemento constante da hibridez, que é a flexibilidade da infraestrutura/ gestão de ambientes, assim como a convergência de tecnologias.

Transcrição da entrevista com o P4

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: Yeah, yeah. I mean… I think it's, you know, it's not a term I fell that is being used a lot in the US, but it was created in the America. You know, we kind of just think of our electronics or digital access is just a part of our life, because at this point… Like I was a public librarian for many years and I was at a large system here in Missouri, and we redid our whole website. By the time we got done with that site I'm like, it's not a website anymore, it's a virtual branch of our library. So, it's just another part of our libraries. So, I think we don't always separate it out anymore, like we're just, that's just how we do business in the library. So, that might be where you get some like… well, yeah, we have databases.

2. For you, how is the essence of a hybrid library?
R: I think to work with digital, electronic and physical collection together in a same building.

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.
R: Depending of the library, like a medical library, where I work, our doctors don't really have time to be coming in, so they only use databases. On the medical side it's even… sometimes they don't even have to go to the database, so we have a point of care patient tool up to date. Our doctors' clinicians rely upon that in practice, so, you know, they've got that patient presenting and they're searching in up-to-date, you know, more evidence-based right there, that's always a big one on the medical side, so I'm doing the contract renewal for it right now and it's always something … it is one of those products that actually has a bit of monopoly. There are other patient tools, but not to the scope that I'm taking to maintenance to create, but in addition to that up to date his name is the electronic health record company, so it's integrated right into our library. So when a doctor got your profile up and they're looking at it up to date it is right there all the handouts you get from a doctor's office, with like aftercare or here's how to take care of their sore throat, whatever. Well, I know, for us, our change was driven because our space is changing. Otherwise, I don't know if I'd be doing this large collection move… I probably would watch you at some point, maybe not at the interim, but whatever. Because I do think we should be better utilizing your space. That's available to you and our students never have enough placement, so, you know, I would have like to have… maybe had the opportunity to take all of that out anyway, and then get in different furniture, create collaborative spaces, and things like that for students or even for faculty, you know. Because I do know have a couple faculty who come in and like sit at our company, you know, I'm thinking about ways I could try to start bringing faculty in a little bit more to see the space. That's like take it away from your office for a little bit, and they like the library. So, we had to essentially get very specific like we did this publication date, we kept on site and then these types of things. So those spaces are always wyes by other departments in those buildings. It's like look at the library with that great space, you know, do they really need that space. You know, maybe take those study rooms and make them faculty office spaces.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?
R: That's the thing you've probably heard at every library. Electronic resource pricing is a problem, journal pricing within those databases it's freezing. And I use to work for one of those publishers. I worked for Elsevier for five years.

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?
R: Yeah, I haven't looked at that one. Honestly, it sounds really bad, but I feel like when the pandemic happened like a lot of planning kind of were created, but when the transition occurred, it stopped. Transitioning from one to another… I hate the word pivot, now if it is like my new favorite word. Like, I've sat it meetings all day talking about pivoting and then like I can't. So, transitioning, you know, now we're still it's been exhausting. That's a lot of things being imposed in our libraries, and yeah, we can't always follow this. So, I think we're all still facing from that, and I hopefully we'll get back to more of our planning model.

Apêndice Y – P5

O P5 é mestre em Ciência da Informação e Tecnologias de Aprendizagem, além de mestre em História da Arte e faz parte do Comitê de Liberdade Intelectual da Associação de Bibliotecas do Missouri. Atualmente, cursa Doutorado em Ciência da Informação e Tecnologias de Aprendizagem na Universidade do Missouri, com foco em comportamentos de busca e uso de informações por ativistas, história da biblioteca e ética de dados.

No que se refere aos serviços essenciais de serem oferecidos em ambas plataformas (analógica e digital) em um cenário híbrido (questão três da entrevista), o P5 destacou aqueles que promovem uma relação entre os profissionais da informação e os usuários, principalmente quando tratar do primeiro contato do usuário com a instituição. Para o entrevistado, é importante que haja um humano orientando o usuário, independentemente da plataforma. Caso contrário, ele pode se sentir perdido e desistir de utilizar os serviços da biblioteca.

Nessa perspectiva, percebe-se os elementos de hibridez convergência de tecnologias, estudos de usuários/atendimento à comunidade e equipe multidisciplinar. Conseguintemente, os desenvolvimentos econômico, social e humano.

Nas palavras do P5: "*O que me incomoda são os chats que as bibliotecas disponibilizam para os usuários entrarem em contato com a instituição. Deveria haver uma forma de contato imediato com os profissionais da localidade, e não com um bot*[29]*. [...] O problema é que estamos tirando a oportunidade de atuação dos bibliotecários de referência. Então, as pessoas não têm a chance de falar remotamente com um humano da biblioteca [...]*".

Sobre as ações sociais, econômicas, culturais e sustentáveis de uma biblioteca híbrida junto ao município ao qual ela pertence (questão quatro), o entrevistado destacou que o primeiro passo é garantir que a população entenda o que é a informação no meio digital, de modo que os indivíduos se sintam à vontade para ler um livro digital ou acessar informações em meio digital. Segundo o P5 "*[...] o maior objetivo não é só colocar esses dispositivos nas mãos da população, mas também fazê-la entender como usá-los e suas facilidades.*". Enfatiza-se, aqui, a característica de hibridez competência em informação, que promove o desenvolvimento cultural.

[29] Abreviatura da palavra robô. Programa de *software* que executa tarefas automatizadas, repetitivas e pré-definidas.

Quanto ao econômico, o entrevistado ressaltou que a população está sempre de olho nos gastos das instituições, devido às altas taxas dos impostos. Logo, é preciso que a biblioteca saiba utilizar sua reserva de dinheiro para comprar equipamentos válidos, já que "*Os usuários vivem reclamando sobre como o seu dinheiro está sendo usado para impostos. Eu sinto que, pelo menos no Missouri, se uma biblioteca, de repente, adquirisse um software muito caro para pesquisa, por exemplo, as pessoas da comunidade reclamariam [...].*"

Nesse sentido, o uso de recursos econômicos deve variar de biblioteca para biblioteca, de acordo com os seus objetivos institucionais e as necessidades informacionais da população. Trata-se, portanto, dos elementos de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade, bem como interatividade entre usuários, o que destaca os desenvolvimentos humano e cultural.

Na questão cinco, referente à importância da Agenda 2030 para o desenvolvimento das bibliotecas híbridas, o P5 disse reconhecer que algumas bibliotecas estão trabalhando com esse documento no momento, mas que não tem familiaridade com ele, assim como ocorre na maioria das bibliotecas do Missouri. Segundo o entrevistado, "*Não acho que as bibliotecas daqui estejam trabalhando com essa Agenda. Penso que, provavelmente, o foco está mais nas comunidades, a fim de se criar uma agenda para a instituição, e não no documento das Nações Unidas.*".

Ao citar o foco nas comunidades para a planejamento das atividades da biblioteca, o P5 refere-se às características de hibridez estudo de usuários/atendimento à comunidade, assim como flexibilidade e infraestrutura/gestão de ambientes. Ressalta-se os desenvolvimentos econômico e social.

Transcrição da entrevista com o P5

1. How do you understand the term hybridity? And the hybridity for libraries?
R: In the last couple of years the libraries let users use e-books. I mean, I think part of it helps us to get people in there, and it was like a big tack spot, there, yeah, you know. So, we want people to come in, but also during the pandemic I wish we could have done a better job of like getting people to use those digital resources and understand the library is like a hybrid thing, and not just people. It would be a one-to-one thing like every physical book was also e-book. I can see that it would be ideal, but, yeah, I think like, especially in Missouri, a lot of libraries are really especially, you know,

smaller ones who just really strike for cash, and a lot of companies, obviously, they own there's e-books like what does that increase. It's something crazy. It's like every year the price of a subscription to high school e-books, and audiobooks they must be different companies.

2. For you, how is the essence of a hybrid library?
R: It depends of the library type. The public can come in one thing they've got a government documents department, and so if you are a federal repository you have to be open to the public. So, you choose to have the collect government documents, then we are, actually, you are a depositor. We're like one of the very few community colleges. But, to be hybrid is to work with different types of technologies to improve access to the community.

3. In a hybrid context, what services are required to be offered on both platforms (traditional and digital)? Please, justify your answer.
R: I think just like the chat thing. I think just having a way for someone to immediately get in contact with someone who works there and not like a bot, not like… We have this awful thing, so our mascot is the Bike King, which is problematic. We have the Viking bot, and it's just like an FAQ that we all put together and it'll automatically answer that, but the problem is that's taking away the ready reference opportunities from librarians and it's making it. So, people don't get a chance to talk to a human, and so they'll, you know, say. And we can see the chats later they'll say something, and then the bot would be like "I'm Viking Bot". I mean, I think just that the first point of contact just like having a way for someone to talk to a person as quickly as possible. Is really the big thing.

4. How do you understand the social, economic, cultural, and sustainable actions of a hybrid library in its county?
R: Oh, the social, wow, I mean there's always like the digital divide stuff, and I mean, I think the first step is just making sure that you have like populations who are, I mean like, I think everyone can kind of understand what an e-book is, but just having a population of people who feel comfortable reading, like accessing those things is the first big step. I mean, I think the biggest thing is just like people aren't conversant with those technologies, like, I mean how many people use e-readers now? I'm not sure,

but I think the big thing is just like getting those devices in people's hands and then also just making it seem every date, you know. And there's such like, I don't even know what to call, it just like a focus like people will always complain about how their tax dollars are being used, and so I feel like at least in Missouri if like our library suddenly had a VR suite, for example, you'd have people from community coming and complaining about it for sure. And I mean I'm sure and that's obviously different like Mizzou, where you have programs that you use it.

5. How do you understand the importance of the 2030 Agenda for the development of a hybrid library?
R: I know some libraries are working with it in some instance, but I really do not know. I do not think libraries here are working with this Agenda. I think probably they look more to their community to create their agenda rather than to look to the United Nations.