

O método Cross Culture na pesquisa em Ciência da Informação

Rafaela Carolina Silva

Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, UNESP, Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação, Marília, SP, Brasil
rafaelacarolinasilva@gmail.com

Rosângela Formentini Caldas

Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, UNESP, Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação, Marília, SP, Brasil
r.caldas@unesp.br

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n3.2019.10675>

Recebido/Recibido/Received: 2018-07-25

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2019-04-29

Resumo: Observar divergências e similaridades culturais pode trazer benefícios às comunidades e gerar desenvolvimentos significativos. O objetivo do estudo compreendeu verificar o método Cross Culture e suas aplicações, como uma metodologia inovativa, na Ciência da Informação. A pesquisa parte de uma abordagem qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, utilizando do método Pesquisa Bibliográfica para levantar dados em bases de dados da área da Ciência da Informação, nos cenários nacional e internacional. Os resultados mostraram que o método ainda é pouco explorado pela área, e que a maior parte das publicações sobre a temática ocorrem em âmbito internacional, no campo da Gestão, Mediação e Uso da Informação. A base de dados em que os artigos mais se utilizaram da metodologia é a base de dados Library and Information Science Abstract. Concluiu-se que desenvolver pesquisas transculturais no âmbito da Ciência da Informação significa promover a diversidade cultural e criar mecanismos que reflitam as demandas sociais de cada sociedade.

Palavras-chave: Método de pesquisa. Cross Culture. Ciência da Informação. Equipamento Cultural.

The Cross Culture method in Information Science research

Abstract: Observing divergences and cultural similarities can bring benefit to communities and generate significant development. The purpose of the study was to verify the Cross Culture method and its applications, as an innovative methodology, in Information Science. The research has a qualitative approach, with a descriptive and exploratory type, using the Bibliographic Research method to collect data in national and international Information Science databases. The results showed that the method is still little explored by the area, and that most of the publications on the subject take place internationally, in the field of Information Management, Mediation and Use. The database in which the articles were most used of the cross culture methodology is Library and Information Science Abstract. The study concluded that developing cross cultural research in the field of Information Science means promoting cultural diversity and creating mechanisms that reflect the social demands of each society.

Keywords: Cross Culture Method. Information Science. Cultural Equipment.

El método de la cultura cruzada en la investigación en ciencias de la información

Resumen: Observar las divergencias y las similitudes culturales puede traer beneficios a las comunidades y generar un desarrollo significativo. El objetivo del estudio fue verificar el método de Cross Culture y sus aplicaciones, como una metodología innovadora, en la Ciencia de la Información. La investigación tiene un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, utilizando el método de Investigación

Bibliográfica para recopilar datos en bases de datos nacionales e internacionales de Ciencias de la Información. Los resultados mostraron que el área, todavía, no explora el método y que la mayoría de las publicaciones sobre el tema se realizan internacionalmente, en el campo de la gestión, la mediación y el uso de la información. La base de datos en la cual los artículos fueron más utilizados de la metodología de cultivos cruzados es la Library and Information Science Abstract. El estudio concluyó que desarrollar investigación intercultural en el campo de la Ciencia de la Información significa promover la diversidad cultural y crear mecanismos que reflejen las demandas sociales de cada sociedad.

Palabras-clave: Método de la Cultura Cruzada. Ciencia de la Información. Equipo Cultural.

1 Introdução

A relação existente entre as diferenças culturais de cada sociedade projeta-se como fator de excelência para entendimento de um povo. Assim, a capacidade de observar as divergências e as similaridades culturais pode trazer um benefício às comunidades e ainda gerar um desenvolvimento significativo. A informação se processaria como forma de alcançar objetivos institucionais. Ao se entender as diferenças culturais, o conhecimento poderia se apropriar diferentemente no compartilhamento da informação. Ao se reconhecer ambientes culturais diferenciados, as pesquisas apresentariam as características pertinentes a cada localidade estudada, possibilitando uma interação nas divergências culturais existentes em cada localidade geográfica, em prol do desenvolvimento e do crescimento social. Entende-se que regiões variadas por aspectos culturais - linguagem, costumes, história, leis, hábitos, comportamentos e cotidianos - propõem formas diferenciadas no senso comum para a recolha dos dados.

A Ciência da Informação, por reconhecer a informação e o conhecimento dentro de um contexto de produção, uso, tratamento e organização, deve levar em conta os sujeitos que participam de tais processos em uma vivência e variadas possibilidades de ações nos contextos institucionais. Assim, os equipamentos culturais (aqui destacando bibliotecas, teatros, museus, centros de cultura, cinemas e arquivos) que compõem a área da Ciência da Informação atuam em uma projeção direta no âmbito cultural das comunidades, portanto, deveriam existir estudos específicos que trabalhem métodos no campo científico.

O método de pesquisa *Cross Culture*, como uma metodologia de pesquisa comparativa, poderia preencher a lacuna de comparações realizadas nas pesquisas em Ciência da Informação, uma vez que permite a identificação de diferenças culturais passíveis de serem observadas em uma coleta de dados em contextos variados. Compreender métodos de pesquisa que possam ser utilizados na área da Ciência da Informação configura-se como um diferencial, pois, permitiria agregar valor nas pesquisas que atuam com contextos comparativos.

Nesse sentido, a área da Ciência da Informação também possuiria um outro mecanismo para o alcance de seu objetivo como uma ciência interdisciplinar, que estuda os diferentes

fenômenos de busca nos contextos socioculturais, bem como nas interações entre os sujeitos, o olhar informacional, a fim de observar os diferentes fenômenos da realidade (ARAÚJO, 2014). Dessa maneira, o objetivo deste estudo compreendeu verificar o método *Cross Culture* e suas aplicações, como um método inovativo, na área da Ciência da Informação. Os objetivos específicos buscaram apreender a cultura como fator de integração social em equipamentos culturais, além de analisar o desenvolvimento do método *Cross Culture* enquanto método de pesquisa comparativa, por meio do levantamento bibliográfico em bases de dados nacionais e internacionais da área Ciência da Informação. Entende-se que estudar metodologias de pesquisa especificadas para cada área do conhecimento pode trazer um contributo para o seu crescimento, bem como ampliar as possibilidades de desenvolvimento de pesquisas.

A abordagem do estudo foi de natureza qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, com vistas a sintetizar os aspectos conceituais referentes ao desenvolvimento da pesquisa *Cross Culture* no âmbito da Ciência da Informação. Utilizou-se do método Pesquisa Bibliográfica nas seguintes bases de dados nacionais e internacionais da área da Ciência da Informação: Base de Dados Referenciais de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *Library and Information Science Abstracts* (LISA).

Como resultados da pesquisa observou-se que, no âmbito da Ciência da Informação, os estudos relacionados às abordagens *Cross Culture* ainda são a minoria, o que torna necessário a realização de outras pesquisas utilizando o método. Foram recuperados 10 registros na BRAPCI, todos artigos publicados em autoria nacional. Na base SciELO foi encontrado outro artigo no âmbito nacional. No âmbito internacional, a base de dados LISA recuperou 15 artigos. Para tanto, percebeu-se que a metodologia *Cross Culture* é utilizada com maior projeção no âmbito internacional. Talvez esse fato ocorra pelo conceito ser oriundo da Europa.

Ressalta-se a inevitabilidade da percepção e do entendimento aguçado sobre a atuação de equipamentos culturais em regiões de diferentes vivências. Nessa perspectiva, surge a necessidade do entendimento de uma relação existente entre os resultados das pesquisas e a apropriação deles em diferentes culturas. Além do mais, o equilíbrio entre as necessidades globais e as locais das comunidades de cada sociedade é primordial. Os equipamentos culturais, no âmbito da Ciência da Informação, devem desenvolver a comunicação de diferentes formas para melhores resultados, diante do contexto de suas localidades.

Desenvolver pesquisas transculturais no âmbito da Ciência da Informação e dos equipamentos culturais significa promover a diversidade cultural e criar mecanismos que reflitam as demandas sociais de cada sociedade. Ao estudar um ou vários países, individualizados em uma ou mais culturas, a pesquisa *Cross Culture* possibilita a repetição de

crenças, tradições, linguagens e ações em equipamentos culturais, agora multiculturais, em aspectos de interações interculturais em organizações.

Sendo assim, há necessidade da percepção e do entendimento aguçado sobre a influência das pesquisas *Cross Culture* no campo da Ciência da Informação, bem como em equipamentos culturais, que se encontram em regiões de diferentes sociedades, pois, existe uma relação direta entre os resultados obtidos dessas pesquisas e a apropriação de conhecimento em diferentes culturas. Trata-se, portanto, da interação entre diferentes contextos e sua adaptação às diferenças culturais.

2 Cultura como integração social em equipamentos culturais: um panorama mundial do acesso e uso da informação

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

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

Botelho (2004, p. 1) ressalta a necessidade de se complementar essas informações com pesquisas que “[...] forneçam dados sobre a efetiva utilização desses equipamentos, bem como sobre a maneira pela qual a população em seu conjunto emprega seu tempo cotidiano”. Leva-se em conta que os serviços e as ações da disseminação da informação envolvem um determinado contexto, usuários e conteúdos a serem trabalhados para o desenvolvimento de conhecimento nos sujeitos – cidadãos capazes de participação ativa nos processos infocomunicacionais, que pensam sobre a informação que recebem, e não somente receptores passivos de informações.

Fazendo um panorama geral das diferenças no uso e no acesso a equipamentos culturais em nível mundial, constata-se, conforme a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, que até o ano de 2015 havia mais de 65 mil bibliotecas na União Europeia. Desse total, 100.000.000 de europeus (23% da população) têm o hábito de visitar uma biblioteca pública pelo menos uma vez ao ano, com destaque especial para Portugal, um país que, mesmo pequeno, possui 301 bibliotecas públicas em seu território (SOMOSBIBLIOTECAS, 2015).

No que se refere ao continente americano, na América Latina, de acordo com Botelho (2004), o crescimento urbano e a distribuição dos equipamentos culturais na cidade metropolitana de São Paulo (Brasil) vêm revelando o seu desequilíbrio na distribuição de equipamentos culturais pela cidade, que preza por classes economicamente mais favorecidas. Em 2014, o Brasil possuía 6.148 bibliotecas públicas, o que representa uma biblioteca para cada 33.0000 habitantes. Os números atuais indicam que, em 2016, 112 dos 5570 municípios não contam com espaços públicos para leitura (AGÊNCIA BRASIL, 2016).

O Estado do Rio de Janeiro apresentava a maior proporção de equipamentos culturais, no entanto, a pior categorização em relação ao número de bibliotecas. O Estado do Piauí, por sua vez, tinha a menor proporção de equipamentos culturais. O destaque estava em Tocantins, que proporcionava a maior oferta de acesso à informação. Os números também indicaram que os municípios com centros culturais eram mais representativos nas Regiões Sul e Sudeste, respectivamente, e que as demais regiões apresentavam percentuais aproximados (SISTEMA..., 2014).

O que acontece em comunidades como a do Brasil é que a forte seletividade na localização dos equipamentos culturais e o importante papel desempenhado pelo poder público na distribuição de capital demarcam que “[...] as camadas de mais baixa renda estão mais expostas às pressões exógenas exercidas pela mídia, tanto regionalmente (nos pequenos municípios) quanto no interior do tecido urbano (periferia)” (CAIADO, 2001, p. 65). Logo, o poder público, quando passa a se preocupar somente com superávits, balanços positivos e ajustes fiscais, deixa de atender a questões de outras dimensões também fundamentais para o bem-estar humano, como as secretarias de esporte, lazer e cultura.

Ao contrário dessa realidade, a democratização busca atingir a eficiência e a eficácia do acesso à informação em equipamentos culturais, destacando, em sua prática, o estudo administrativo, psicológico e organizacional tanto do público como da informação a ser abrangida (CASTELLS, 2001). Importante destacar o ideal da delimitação de objetivos e especificidades para se traçar caminhos e agrupar informações de acordo com as necessidades informacionais da diversidade de usuários com quem o equipamento cultural trabalha.

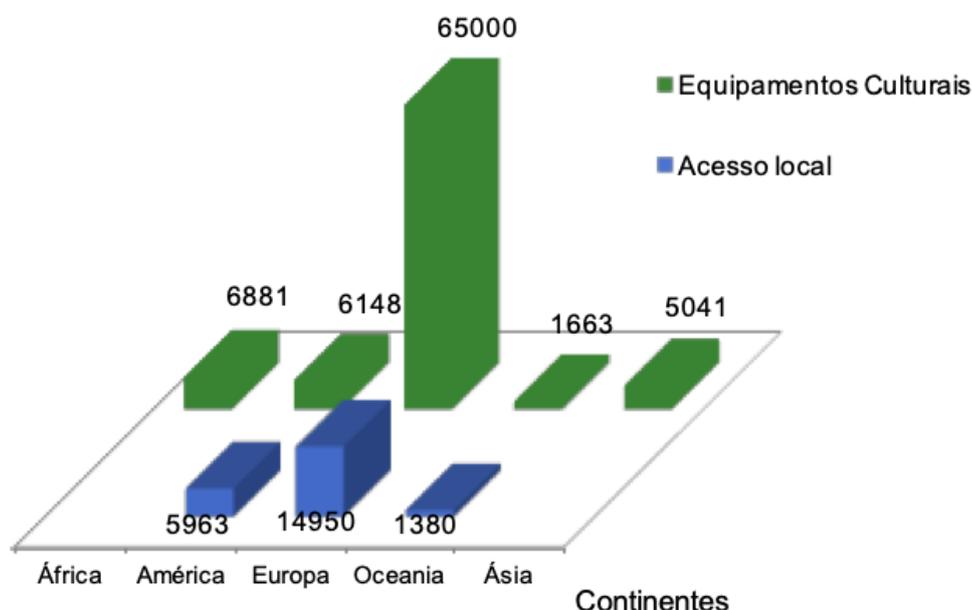
Em relação à América do Norte, 97% da população têm acesso aos equipamentos culturais. É grande o número de bibliotecas que buscam aprimorar sua instituição, incluindo materiais eletrônicos, digitais e físicos, bem como iniciativas do Online Computer Library Center (OCLC), o que resultou, em 2011, em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

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

bibliotecas e 1.064 museus. O continente africano, de acordo com a mesma organização, tinha 6.198 bibliotecas e 683 museus, no período de 1990 a 2014. Já a Antártica, país praticamente inabitável, com apenas 100 pessoas morando em todo o continente (nas Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul), não apresenta relatos de equipamentos culturais no local (WE-CALENDAR.ORG, 2016).

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

Gráfico 1 – Uso e acesso de equipamentos culturais em contexto mundial.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

O continente da Antártica permanece nulo na relação dos equipamentos culturais. Por outro lado, o americano possui 6148 instituições; a Oceania, 1.663; a Ásia, 5.041; e a África, 6.881 - ressalta-se que o grande número de equipamentos culturais na África não garante o acesso à informação.

Importante destacar que a Oceania, embora seja um continente relativamente pequeno, possui um índice de 83% de acesso à informação (ARTS..., 2015), contando, em 2013, com um museu para cada grupo de 9.500 pessoas na Nova Zelândia. A Nova Zelândia, por sua vez, tem um dos maiores números de museus per capita do mundo. Alguns, como o Te Papa,

são grandes instituições, líderes em nível mundial, de alta tecnologia, enquanto muitos são museus locais, regionais, integrados por voluntários entusiastas (TEARA.GOV.TZ, 2014).

Nessa perspectiva, infere-se que os gestores de equipamentos culturais devem, por meio do estudo de usuários, da organização, da representação e da acessibilidade à informação em equipamentos culturais, escolher melhores maneiras de organizarem, rotularem e representarem dados, para que os cidadãos possam navegar e fazer buscas de modo flexível e interativo. Sendo assim, a cultura, como elemento de integração em equipamentos culturais, deve partir de uma padronização, de um pensar no olhar do outro sobre a estrutura do equipamento cultural, buscando promover a identidade cidadã dos equipamentos culturais e de seus respectivos gestores. Trata-se de entender o poder de intervenção que um equipamento cultural exerce na sociedade, a fim de construir um discurso político exequível para não só construir equipamentos culturais, mas também garantir o acesso a eles.

Dessa maneira, levando em conta que o *Cross Culture* trabalha o entendimento de diferentes culturas, quando aplicado ao estudo de equipamentos culturais, auxilia na compreensão das disparidades culturais dos diferentes continentes, destacando sua história, os fatores de desenvolvimento social, cultural e financeiro, bem como a apreensão do porquê existe maior foco por algumas regiões na criação e manutenção desses equipamentos, em detrimento de outras. Sendo assim, ao trabalhar-se a pesquisa comparativa *Cross Culture* na Ciência da Informação, é preciso levar em conta: 1) o desenvolvimento culturalmente diversificado das coleções e serviços, incluindo recursos digitais e multimídia; 2) a alocação de recursos para a preservação da expressão cultural e do patrimônio; 3) a inclusão de programas de apoio à educação do usuário; 4) entender o diálogo intercultural como parte integrante de seus serviços; 5) o fornecimento acesso a recursos em linguagens apropriadas por meio de sistemas de organização e acesso à informação; assim como 6) desenvolver estratégias de marketing e de divulgação da informação em meios e linguagens adequadas para atrair diferentes grupos ao local (*INTERNATIONAL...*, 2001). Trata-se de trabalhar com competências culturais no ambiente dos equipamentos culturais.

3 O *Cross Culture* como método de pesquisa comparativa

De acordo com Thomas e Peterson (2015), na medida em que delineiam aspectos comparativos de recolha de dados e permitem o entendimento de cada cultura e seus aspectos divergentes, as tipologias das pesquisas comparativas corroboram para com a comparação e entendimento de diferentes contextos culturais, bem como com a recolha de dados, que promovem o entendimento de cada sociedade e a possível existência de aspectos divergentes, que devem ser destacados em processos investigativos.

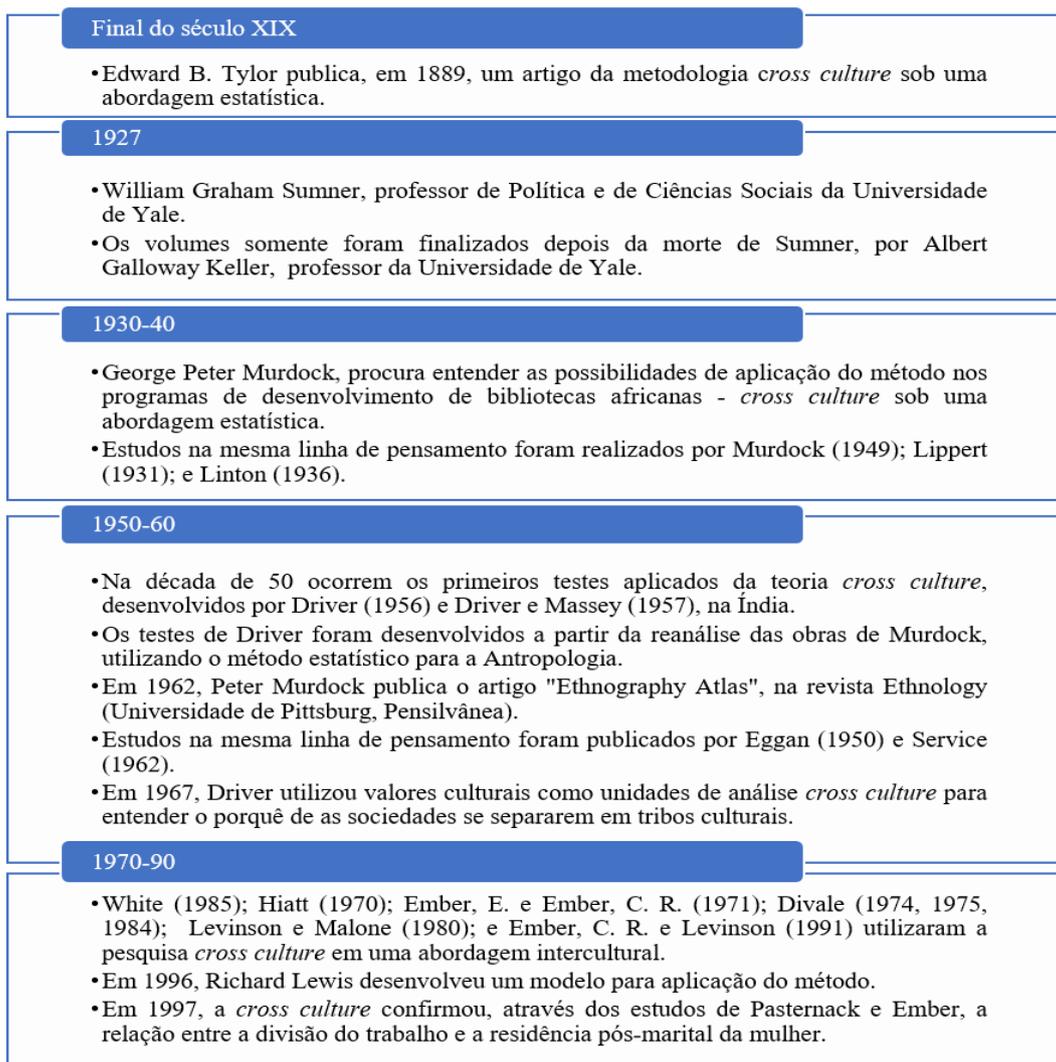
Nesse sentido, a tipologia doméstica trabalha com um único ambiente, específico e particular, diferentemente da replicação, que compara vários objetos em diferentes ambientes. A tipologia de origem busca conceitos que originam determinado objeto de estudo, ou seja, da origem de sua criação.

O estudo de caso único ou múltiplo vai ao encontro de uma ou várias realidades, respectivamente, a fim de comparar dados coletados em cada contexto. A pesquisa intercultural aparece nas comparações entre conceitos culturais, criação de organizações e a posterior geração de filiais, enquanto a *Cross Culture* compara, ao mesmo tempo, diferentes sociedades, incluindo culturas, ambientes e instituições, com dados multiculturais de interpretação (ILESANMI, 2009). Entende-se, assim, que a *Cross Culture* é a tipologia de pesquisa comparativa que valida o estudo de casos múltiplos, na medida em que prima pela especificidade de cada aspecto determinante das diferentes regiões.

Fazendo um paralelo entre o desenvolvimento de competências informacionais por equipamentos culturais e o Plano Estratégico de Inclusão da Diversidade Cultural da American Library Association (*AMERICAN...*, 2003), verifica-se que esse plano estabelece sete objetivos que devem ser considerados ao implantar o método comparativo *cross culture* nesses locais. São eles: 1) garantir a manutenção de serviços em diferentes escalas; 2) encorajar a diversidade em nível de liderança; 3) recrutar e reter a diversidade em todos os níveis da organização; 4) prover modelos de profissão que desenvolvam a diversidade de iniciativas, treinamentos e programas; 5) criar e tornar disponível o aprendizado contínuo, promovendo capacitações pessoais e profissionais dentro e fora dos equipamentos culturais; 6) incorporar diferentes visões no desenvolvimento do plano; e 7) promover a sustentabilidade e a comunicação no ambiente de trabalho.

Esse saber compartilhado pressupõe a conexão entre o conhecimento lato do indivíduo e a agregação de valor construída pelas vivências sociais. Logo, a interatividade e a conectividade das diferentes sociedades requerem novas competências e habilidades nos processos de acesso, seleção, articulação, organização e apreensão da informação, com vistas a uma abordagem interdisciplinar. Dessa maneira, a partir dos dados históricos bibliográficos levantados, foi possível montar uma linha histórica de pensamento do método de pesquisa *Cross Culture*, conforme mostra a Figura 1.

Figura 1 – A trajetória do pensamento da pesquisa *Cross Culture*.



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Nessa perspectiva, pode-se inferir que a pesquisa comparativa *Cross Culture* ou transcultural seleciona, por meio de múltiplas estratégias, características e metodologias de trabalho encontradas nos locais, a fim de torná-las compreensíveis às diferenças culturais dos contextos estudados. Ressalta-se, pois, que a utilização de conceitos se difere de acordo com cada cultura. Nesse cenário, e levando em conta que as pesquisas *Cross Culture* investigam o uso de objetos do mundo real e seu contexto cultural, a etnografia é um dos recursos tradicionais no desenvolvimento desse método de pesquisa.

Para tanto, são consideradas características da diversidade cultural e do multiculturalismo, que coexistem na interação entre diferentes culturas. A cultura, nesse método, deve ser considerada como o conjunto de distintivos cognitivos, intelectuais e emocionais (do ser humano) e materiais (recursos documentais) da sociedade ou do grupo social

que abrange, para além da arte e da literatura, dos estilos de vida, das formas de convivência, dos sistemas de valores, das tradições e das crenças (*INTERNATIONAL...*, 2001).

A pesquisa *Cross Culture* nasceu da Antropologia do final do século XIX, como uma metodologia de teor estatístico, compilando-se, posteriormente, com a etnografia. Entre os anos de 1930 e 1940, o método foi bastante utilizado para entender as relações humanas em bibliotecas. Em meados da década de 1990, começou a ser aplicada, por Richard Lewis, como um modelo não somente estatístico, mas também capaz de entender o comportamento dos seres humanos em seus diferentes contextos.

O modelo de pesquisa comparativa *Cross Culture* de Lewis (1996) leva em conta que os seres humanos podem ser divididos em três categorias, baseadas em seu comportamento, que varia de acordo com sua localidade. A saber: 1) *Grupo Linear-Ativo*: Compreende o mundo da língua inglesa – América do Norte, Grã-Bretanha, Austrália, Nova Zelândia e Europa do Norte, incluindo a Escandinávia e os países germânicos; 2) *Grupo Reativo*: Localizado nos principais países da Ásia, exceto o subcontinente indiano, que é híbrido; 3) *Grupo Multi-Ativo*: Espalhados pelo Sul da Europa, países Mediterrâneos, América do Sul, África Subsaariana, árabes, Índia e outros países do Oriente Médio, como Paquistão e eslavos.

Embora essas culturas sejam extremamente diversas, geograficamente e em suas religiões, crenças e valores, elas podem ser categorizadas como um grupo, já que, em nível comportamental, seguem o mesmo padrão de vida no que se refere às seguintes características: emoção, tagarelice, retórica, drama, eloquência, persuasão, linguagem corporal expressiva, importância da religião ou credo, primazia dos laços familiares, sociedades de baixa confiança, impontualidade, ética de trabalho variável, volatilidade, planejamento inadequado, capacidade de compaixão, coletivismo, orientação de relacionamento, verdade de situação, sociabilidade, nepotismo, excitabilidade, mudança, senso de história, desconforto com disciplina estrita (LEWIS, 1996, p. 2, tradução nossa).

Embora os três tipos sejam distintos, é possível observar alguns elementos comportamentais semelhantes. Trata-se de entender qual é a cultura dominante de cada grupo. O Modelo de Lewis baseia-se em dados extraídos de cerca 50.000 executivos, que frequentaram seus cursos residenciais, e mais de 150.000 questionários *on-line*, enviados para cerca de 68 nacionalidades diferentes, o que resultou comparação de acordo com o país.

Para Draibe (1991), há uma diversidade, uma redundância e uma imprecisão no uso da terminologia de metodologias utilizadas para designar comparações internacionais, havendo “[...] dificuldades, desde o início, se afirmar o quê, efetivamente, se constitui em objeto de comparação: “*cross-national*”, “*cross-societal*”, “*cross-country*”, “*cross-cultural*”, “*cross-systemic*”, “*cross-institutional*” ou “*trans-nacional*”, “*trans-cultural*” etc.” (DRAIBE, 1991, p. 5,

grifo nosso). Logo, esse tipo de pesquisa traz resultados de acordo com o contexto do país e do objeto de estudo, uma vez que trabalha os fenômenos culturais comuns a vários países, suas unidades de análise (relação entre os fenômenos sociais e as características de cada país) e objetos transnacionais, no caso de países integrantes de redes e sistemas internacionais.

Segundo Azevedo e Giuliano (2015), o conceito de *Cross Culture* emerge como ferramenta de valorização dos aspectos culturais frente ao mundo global, corroborando para a compreensão de diretrizes para se estabelecer novos caminhos e soluções relacionados a um objeto de estudo. No mesmo sentido, para Solavar (2001), o termo *Cross Culture* se refere à investigação de um fenômeno ou teoria, comparando ao menos duas culturas diferentes.

Van Raaj (1978) e Frijda e Jahoda (1966) dissertam que a pesquisa *Cross Culture* está relacionada à investigação comparativa, já que indica as variáveis de cada localidade estudada, explicando as particularidades e diferenças de cada nação ou cultura. Dessa maneira, requer-se o estudo de aspectos de validade e da equivalência entre dados no processo de análise de dados.

4 Metodologia

Esta pesquisa caracterizou-se por ser de natureza qualitativa, do tipo descritiva e exploratória, e utilizou-se do método Pesquisa Bibliográfica para levantar os estudos relativos à pesquisa comparativa *Cross Culture* realizados no âmbito da Ciência da Informação. A escolha da abordagem de natureza qualitativa decorreu dos objetivos traçados para o desenvolvimento do estudo, que teve como objeto o uso do método em pesquisas na área da Ciência da Informação.

A tipologia exploratória, neste estudo, consistiu em aprofundar e sintetizar aspectos conceituais obtidos do referencial bibliográfico, vinculados ao objeto de estudo. Já a tipologia descritiva, em entender as diversas relações que ocorrem nos contextos social, político e econômico dos diferentes contextos dos equipamentos culturais.

Levando em conta que a pesquisa bibliográfica objetiva desvendar e analisar informações e conhecimentos prévios sobre um determinado fato e/ou assunto (MACEDO, 1994), neste estudo, ela foi utilizada para levantar os artigos disponíveis nas bases de dados nacionais e internacionais especializadas na área da Ciência da Informação. As bases escolhidas para o estudo foram BRAPCI, SciELO e LISA.

A escolha deu-se pelas bases representarem a integração de todas as áreas da Ciência da Informação nessas plataformas. A BRAPCI é o produto do conjunto de pesquisas da área da Ciência da Informação, que busca subsidiar a área por meio da indexação de artigos dos

diferentes títulos de periódicos em Ciência da Informação, constituindo-se como uma base de dados referencial.

A SciELO é uma biblioteca eletrônica, que abrange uma coleção de periódicos científicos brasileiros. Seu objetivo é desenvolver uma metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação da produção científica em formato eletrônico.

A *Library and Information Science Abstract* (LISA) é uma base de dados internacional projetada por bibliotecários e profissionais da informação, que indexa mais de 440 periódicos, em mais de 45 países, abrangendo publicações em cerca de 20 línguas diferentes. Seu objetivo é proporcionar conteúdo bibliográfico para enriquecer as pesquisas voltadas para a área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Dessa maneira, em um primeiro momento, foram descritos os termos “*Cross Culture*” e “Ciência da Informação” nas bases de dados nacionais e “*Cross Culture*” e “*Information Science*” na LISA (internacional), todos no buscador assunto principal de cada base de dados. Em um segundo momento, foi realizada a leitura do resumo dos artigos encontrados, a fim de identificar se o método *Cross Culture* era utilizado como uma metodologia do estudo.

O período de tempo pesquisado foi até o ano de 2017, já que a pesquisa foi realizada entre os anos de 2015, 2016 e 2017, limitando-se a artigos de periódicos. Em um novo *checkout* realizado nos anos 2018/2019 não foram encontrados estudos recentes sobre o assunto.

A categorização dos itens levantados foi feita por grandes subáreas da Ciência da Informação destacadas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). A saber: Produção e Organização da Informação; Informação e Tecnologia; e Gestão, Mediação e Uso da Informação. Dessa maneira, os artigos foram analisados e categorizados, de acordo com a interpretação das autoras, dentro dessas subáreas. Como procedimentos adotados para a realização da análise dos artigos levantados, destaca-se que foi feita a leitura de partes específicas dos textos, como o resumo, a introdução - a fim de detectar a problemática do estudo, assim como seus objetivos (geral e específicos) -, a metodologia, os resultados e a conclusões.

A especificação dos estudos encontra-se na análise dos dados. O Quadro 1 mostra a categorização dos artigos levantados por subárea da Ciência da Informação.

Quando 1 – Categorização dos artigos levantados e sua relação com as subáreas da Ciência da Informação.

	BRAPCI	SciELO	LISA
Produção e Organização da informação	SILVA, 2005 SILVA JÚNIOR; SEVERO; AQUINO, 2014 SILVA <i>et al.</i> , 2009 DUARTE, 2009		ZANDONADE, 2004 ALONSO; MORENO FERNÁNDEZ, 2010 BOCCATO; BISCALCHIN, 2014 GUIMARÃES; NASCIMENTO; PINHO, 2017
Informação e Tecnologia	COSTA; RAMALHO, 2010		LA ROVERE, 1998 CUMMINGS, 2003 MORAES; BOLDRIN; SILVA, 2017 PIÑEIRO-NAVAL; IGARTUA; MARAÑÓN, 2017 WU; HE; LUO, 2012 FURNIVAL; SILVA- JEREZ, 2017
Gestão, Mediação e Uso da Informação	LAAN <i>et al.</i> , 2004 MARCONDES, 2010 DODEBEI, 2011 BERNARDINO; SUAIDEN, 2011 MOSTAFA, 2013	VAREL; BARBOSA, 2009	VALLS; VERGUEIRO, 2006 BRAGA; FERREIRA, 2013 COLEPICCOLO, 2015 MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2011 RAHME, 2015

Fonte: Elaborado pelas autoras.

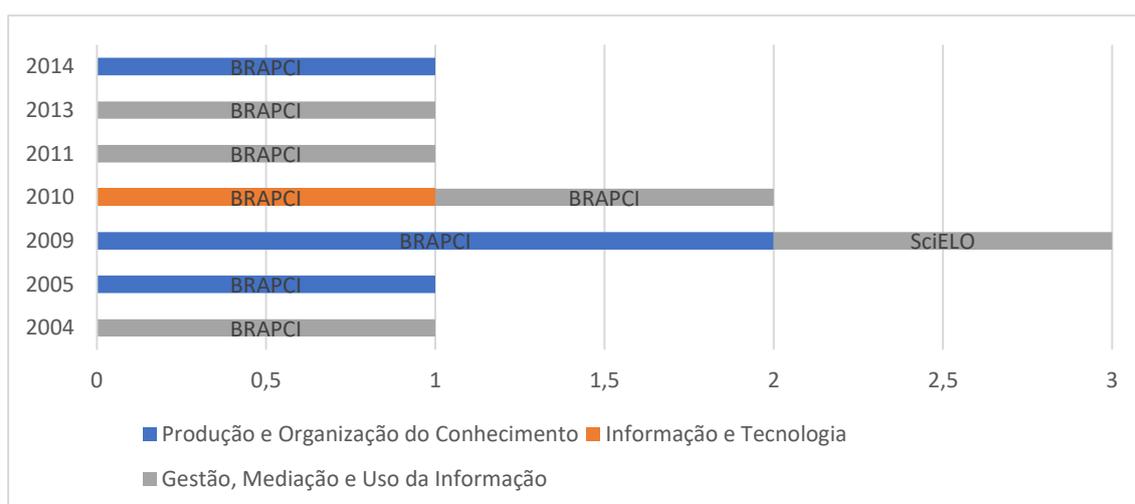
5 Análise dos dados

A pesquisa na BRAPCI recuperou dez registros, todos em revistas brasileiras. O período de publicação desses artigos abrangeu os anos de 2004 a 2014, sendo sua maior concentração entre os anos de 2009 e 2011 (dois artigos em cada ano). De acordo com a leitura e a análise dos itens recuperados, os assuntos dos artigos encontrados na BRAPCI relacionavam o método de pesquisa *Cross Culture* com as seguintes subáreas da Ciência da Informação:

1. Produção e Organização da informação:
 - um artigo referente à epistemologia no âmbito da classificação: (SILVA, 2005) – trata das questões ontológicas e epistemológicas do documento e da informação;
 - um artigo referente à ontologia informação: (SILVA JÚNIOR; SEVERO; AQUINO, 2014) – investiga a produção do conhecimento de povos afrodescendentes em universidades públicas;
 - dois artigos discutindo a ética do profissional da informação: (SILVA *et al.*, 2009) – disserta acerca da importância dos arquivos públicos na construção da memória da sociedade; (DUARTE, 2009) – investiga o processo de comunicação como um ciclo informacional.
2. Informação e Tecnologia:
 - um artigo destinado ao estudo das Tecnologias de Informação e Comunicação e às bibliotecas: (COSTA; RAMALHO, 2010) – estuda a usabilidade de sistemas interativos de informação e seus usuários.
3. Gestão, Mediação e Uso da Informação:
 - quatro artigos relacionados com a cultura e com a informação: (LAAN *et al.*, 2004) – avalia os descritores relativos às áreas da Ciência da Informação; (MARCONDES, 2010) – trabalha os fundamentos evolutivos e culturais da linguagem e do documento na Ciência da Informação; (DODEBEI, 2011) – discute a cultura digital de documentos e a memória social; (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011) – trata do papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no âmbito da Ciência da Informação; (MOSTAFA, 2013) – disserta sobre o conhecimento, a informação e os meios de transmissão cultural.

O Gráfico 2 referencia o cenário da pesquisa *Cross Culture* nos artigos armazenados nas bases de dados BRAPCI e SciELO.

Gráfico 2 – O método de pesquisa *Cross Culture* e a pesquisa em Ciência da Informação no âmbito nacional.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Dessa maneira, ressalta-se que as publicações na subárea da Produção e Organização da Informação se encontram uma no ano de 2014, duas no de 2009 e uma no de 2005; têm-se um artigo publicado em 2013 na subárea da Gestão, Mediação e Uso da Informação, dois em 2011, um em 2010 e um em 2004. No que se refere à subárea Informação e Tecnologia, há um artigo, publicado em 2010.

Na base de dados SciELO recuperou-se apenas um artigo, publicado em um periódico brasileiro, no ano de 2009. O artigo abrangia as multirreferencialidades de saberes na mediação do conhecimento (VAREL; BARBOSA, 2009), incluindo-se na subárea Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Na LISA foram encontrados 15 registros, sendo a maioria artigos publicados em periódicos internacionais (12 artigos) e três artigos publicados em revistas brasileiras. Os anos de publicação são entre 1998 e 2017, com pico de publicações nos anos de 2017 (quatro registros) e de 2015 (dois registros).

Os assuntos encontrados trabalhavam as subáreas:

1. Produção e Organização da Informação:

- um artigo referente à epistemologia social: (ZANDONADE, 2004) – discute a história da epistemologia social;
- três artigos relacionados à representação da informação: (ALONSO; MORENO FERNÁNDEZ, 2010) – investiga os processos de representação do documento; (BOCCATO; BISCALCHIN, 2014) – trabalha a construção de vocabulários controlados multilíngues; (GUIMARÃES; NASCIMENTO; PINHO, 2017) – estuda a representação da informação referente aos gays, lésbicas, bissexuais e transgêneros.

2. Informação e Tecnologia:

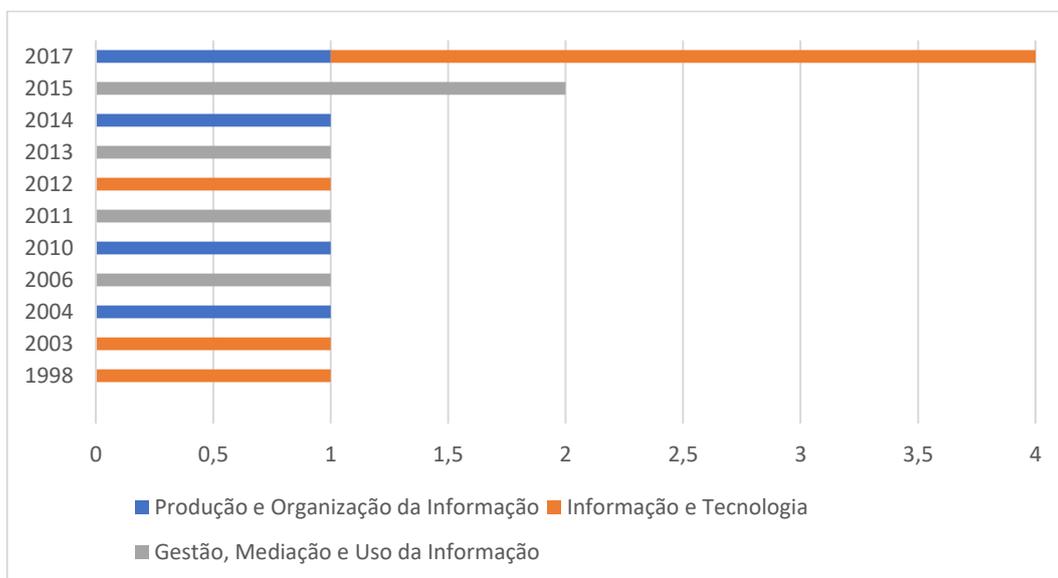
- um artigo sobre a influência das Tecnologias de Informação e de Comunicação nos processos realizados em equipamentos culturais: (LA ROVERE, 1998) – trata da difusão da informação pelo setor de telecomunicações brasileiro.
- três artigos sobre *websites* em equipamentos culturais: (CUMMINGS, 2003) – trabalha os documentos digitais e sua distribuição em bases de dados; (MORAES; BOLDRIN; SILVA, 2017) – disserta sobre a participação de movimentos feministas em redes sociais no contexto brasileiro; (PIÑEIRO-NAVAL; IGARTUA; MARAÑÓN, 2017) – demonstra os sites das bibliotecas municipais da Espanha;
- um artigo sobre bibliotecas digitais: (WU; HE; LUO, 2012) – discute a convergência de linguagens em bibliotecas digitais;
- um artigo sobre o acesso aberto em pesquisas acadêmicas: (FURNIVAL; SILVA-JEREZ, 2017) – traz as perspectivas de diferentes pesquisadores acerca do assunto.

3. Gestão, Mediação e Uso da Informação:

- três artigos sobre o gerenciamento da informação em equipamentos culturais: (VALLS; VERGUEIRO, 2006) – analisa a qualidade no desenvolvimento dos serviços de informação de acordo com a Norma ISO 9000; (BRAGA; FERREIRA, 2013) – avalia a

- eficiência das bibliotecas públicas mineiras; (COLEPICOLO, 2015) – discute a confiabilidade da informação em pesquisas acadêmicas;
- dois artigos acerca dos processos de mediação da informação: (MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2011) – estuda a mediação da informação digital em programas brasileiros de inclusão digital; (RAHME, 2015) – trabalha a mediação da informação em bibliotecas.

Gráfico 3 – O método de pesquisa *Cross Culture* e a pesquisa em Ciência da Informação no âmbito internacional.

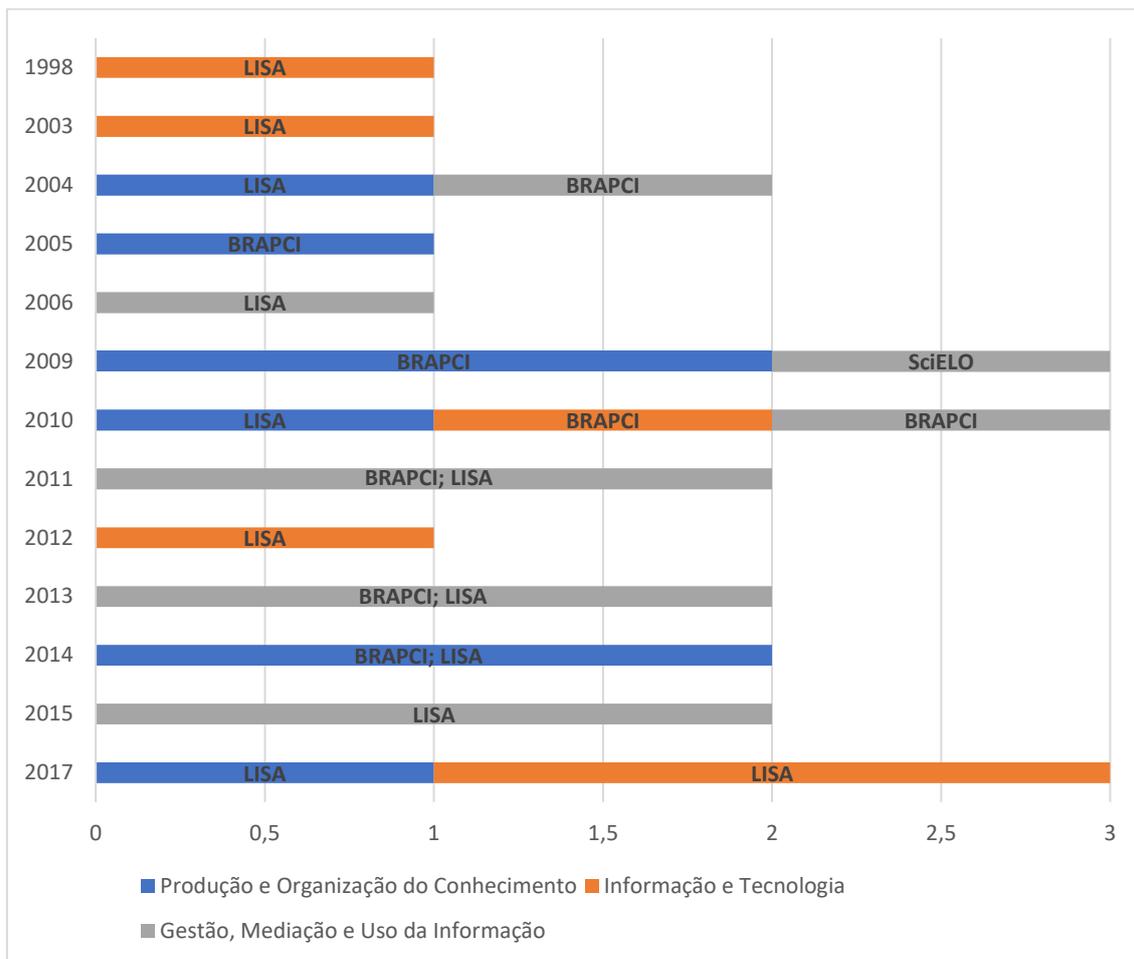


Fonte: Elaborado pelas autoras.

Nessa perspectiva, ressalta-se que, na subárea Produção e Organização da Informação, há uma publicação no ano de 2004, uma no ano de 2010, uma no ano de 2014 e uma no ano de 2017. Na subárea da Gestão, Mediação e Uso da Informação existe um artigo publicado em 2006, um em 2013, um em 2011 e dois em 2015. No que se refere à subárea Informação e Tecnologia, existe um artigo publicado no ano de 1998, um em 2003, um em 2011 e três em 2017.

Assim, ao analisar as três bases de dados, é possível observar que a maioria dos artigos se encontram publicados entre os anos de 2009 e 2017, no âmbito nacional e na subárea Gestão, Mediação e Uso da Informação (total de 10 artigos, sendo quatro publicações na BRAPCI, uma na SciELO e cinco na LISA), como mostra o Gráfico 4. Ressalta-se que a base SciELO configura-se no âmbito nacional; talvez, por esse motivo, sua referência é de apenas um artigo, pois, ela complementou a coleta realizada na BRAPCI.

Gráfico 4 – Relação das publicações nas bases de dados BRAPCI, SciELO e LISA.



Fonte: Elaborado pelas autoras.

A seguir, encontra-se a subárea Organização e Produção da Informação (total de oito artigos: quatro na BRAPCI e quatro na LISA). A subárea Informação e Tecnologia vem em último lugar, pois, possui um total de sete artigos, um publicado na BRAPCI e seis na LISA.

6 Resultados e discussões

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

A coleta de dados possibilitou verificar que a base de dados em que os artigos mais se utilizam da metodologia *Cross Culture* é a LISA. “Consequentemente, estudos transculturais são frequentemente baseados em amostras de pessoas que atuam em organizações similares,

múltiplas nações, grupos de trabalho, grupos de estudo ou de *trainees*, assim como por e-mails e telefonemas feitos em condições diferenciadas” (THOMAS; PETERSON, 2015, p. 17, tradução nossa, grifo nosso).

O número de pesquisadores que utilizam esse método na área da Ciência da Informação está aumentando devido às amostras interconectadas que companhias, em diferentes países, fornecem acerca de suas características demográficas ajustadas às diferenças culturais de cada contexto de coleta de dados. São, portanto, aspectos interculturais que partem de um conceito universalmente aceito em uma determinada cultura e que pode servir de aporte teórico a outra cultura. Os equipamentos culturais trabalham com contextos híbridos que, através do levantamento das características de uma cultura, buscam melhorar o ambiente de outra instituição.

No entanto, não basta apenas levantar os aspectos de uma instituição e aplicá-los a outra; é necessário, também, entender o contexto que a permeia, levando em conta a cultura que abrange tal local e adaptando conceitos ao ambiente estrutural da organização.

Em se tratando da prática, a análise dos dados mostrou que todos os artigos levantados são referentes à aplicação do método *Cross Culture* na área da Ciência da Informação, estando o pico de publicações entre os anos de 2009 a 2017. Levando em conta que a Ciência da Informação é uma área interdisciplinar e nova, onde publicações são atualizadas a todo momento, esses dados relatam que o índice de publicações recentes sobre a temática ainda é pequeno, enfatizando a desatualização e a não divulgação do tema na área (como um todo e em suas subáreas).

Contudo, ainda são poucas as publicações referentes à temática se comparadas à ampla gama de estudos da área, o que denota o baixo interesse e/ou o desconhecimento dessas pesquisas pelos pesquisadores da área. Dito isso, destaca-se que as publicações são encontradas apenas em formato de artigos, e não em estudos mais abrangentes, como publicações em livro, por exemplo. O número de publicações é ainda menor em se tratando de estudos em âmbito nacional, estando sua maioria em língua inglesa.

As maiores concentrações dos artigos levantados estudam a temática na subárea da Gestão, Mediação e Uso da Informação, mais especificamente relacionando o método *Cross Culture* com aspectos da cultura, infraestrutura de equipamentos culturais e acesso à informação, seguida da subárea Organização e Produção do Conhecimento (discute a ética do profissional da informação, a representação da informação, bem como a epistemologia e a organização da informação em equipamentos culturais). A subárea da Informação e Tecnologia discute, dentre seus poucos estudos, as práticas da Ciência da Informação com as Tecnologias de Informação e Comunicação.

A partir dos resultados obtidos no levantamento realizado nas bases de dados, a pesquisa *Cross Culture* é tipo de pesquisa comparativa que sugere o uso de dois critérios ou dimensões para classificar os distintos tipos de investigação. A saber:

- Estudos monoculturais *versus* multiculturais: enquanto os primeiros focalizam sua atenção dentro de uma cultura ou nação, os segundos abordam um fenômeno e sua relação dentro de múltiplos contextos ou culturas.
- Estudos originais *versus* de replicação: os primeiros se referem a estudos em que se investiga um conceito, uma teoria ou uma hipótese pela primeira vez; já os segundos replicam uma investigação no contexto de outro país.

A ênfase principal dos estudos *Cross Culture* está na identificação das similaridades e das diferenças em condutas e conceitos de distintas culturas. O valor dessa investigação está no fato de a mesma permitir descobrir aspectos universais que auxiliam no entendimento do comportamento humano e organizacional em culturas distintas. Para tanto, a comparação de dados é fundamental para a realização de investigações *Cross Culture*.

Nesse sentido, a pesquisa *Cross Culture* permite o questionamento das teorias paradoxais, bem como das lacunas entre culturas no quesito homogeneidade *versus* heterogeneidade e da interlocução entre tais contextos, construindo instrumentos de desenvolvimento conceitual para a gestão de equipamentos culturais. Portanto, no âmbito da Ciência da Informação, a ideia é a de que, ao se cruzar as fronteiras culturais, os grupos sociais possam compartilhar informações para que perspectivas locais se tornem globais, prosperando perante etnias, raças e contextos sociais, bem como adaptando características de uma cultura a outra. Essas experiências, então, passam a ser vivenciadas com indivíduos no gerenciamento de equipamentos culturais, além das diferenças geográficas, demográficas e das barreiras culturais, permitindo o avanço das pesquisas da área.

7 Conclusões

Levando em conta que a relação dos equipamentos culturais com a sociedade consiste em desenvolver redes interativas de compartilhamento, o crescimento de uma instituição deve ser mensurado a partir da geração de bens que possam atender às demandas sociais. Para tanto, é importante entender o conceito de cultura, bem como suas particularidades em cada contexto cultural. Ao se cruzar as fronteiras culturais, tem-se uma diversidade de grupos, com diferentes estilos de vida, formas de convivência, sistemas de valores, tradições e crenças. Diante disso, entendendo a cultura como sinônimo de civilização, adaptada, imaginada e controlada pelo homem, os equipamentos culturais são resultado de cada um dos povos, nações, indivíduos e grupos humanos, bem como de suas variações.

O estudo alcançou seu objetivo de verificar o método *Cross Culture* e suas aplicações como uma metodologia inovativa na Ciência da Informação. Para entender a cultura como fator de integração social em equipamentos culturais, foi feita uma análise do desenvolvimento do método *Cross Culture* enquanto método de pesquisa comparativa em bases de dados nacionais e internacionais da área da Ciência da Informação.

Para tanto, foi feito um levantamento dos equipamentos culturais em diferentes continentes e seu subsequente acesso à informação, onde observou-se que a Europa é o país com maior número de equipamentos culturais presentes em seu continente, mas, que é no continente americano, em especial na América do Norte, que o acesso à informação realmente acontece. O Brasil está caminhando no desenvolvimento de equipamentos culturais, sendo o acesso à informação ainda limitado. A amostragem do panorama dos equipamentos culturais nos diferentes continentes, bem como do acesso à cultura nesses locais, permitiu a visualização da diversidade existente entre o número de equipamentos culturais de cada ambiente, que não, necessariamente, tem como resultado o acesso à cultura. Esses dados permitem uma reflexão acerca das ações que promovem o acesso efetivo à cultura.

Em relação ao estudo prático, a coleta de dados possibilitou verificar que a base de dados em que os artigos mais se utilizam da metodologia *Cross Culture* é a LISA, estando o pico de publicações entre os anos de 2009 a 2017, na subárea Gestão, Mediação e Uso da Informação e em âmbito nacional. Logo, torna-se necessária uma maior divulgação da temática na área, a fim de possibilitar uma nova perspectiva de abordagem metodológica.

Dessa maneira, o levantamento de dados permitiu, a partir da análise das discussões dos diferentes autores sobre a temática, o entendimento de que se valendo de pesquisas comparativas, é possível entender os deslocamentos e as transformações de uma cultura, identificando suas semelhanças e diferenças. No entanto, para se cruzar fronteiras, é preciso ressaltar que uma cultura não pode ser adaptada, sem estudos próprios, a outra cultura.

Assim, preservando as particularidades de cada cultura, é possível que dois contextos totalmente diferentes possam ser trabalhados em conjunto, a fim de atingir um determinado objetivo. Diante disso, o método de pesquisa transcultural, ou *Cross Culture*, ainda pouco explorado pela área da Ciência da Informação, é um caminho que direciona o pesquisador ao entendimento da diversidade cultural em equipamentos culturais.

A pesquisa *Cross Culture* é um tipo de pesquisa comparativa que trabalha com estudos monoculturais *versus* multiculturais, além de pesquisas originais *versus* de replicação para classificar os distintos tipos de investigação. Nesse contexto, à medida em que o método de pesquisa *Cross Culture* se preocupa com as relações sociais, se aproxima da área da Ciência da Informação, contando que as transições nos papéis culturais em sociedade demandam um

ambiente de trabalho mais complexo e dinâmico, que, com a Globalização, ultrapassa as barreiras de trocas de conhecimento entre culturas. Trabalha-se com o fornecimento e com a participação do indivíduo no desenvolvimento da informação; com o aprendizado individual e coletivo, a fim de caracterizar a informação como elemento central na rede de relações em sociedade.

É a relação entre o individual e o coletivo, de maneira a exercitar a criatividade do ser humano. As pessoas, nesse contexto, entendem a importância da sua aprendizagem continuada, a fim de se inserirem em diferentes ambientes, ou seja, se incluam informacionalmente. Portanto, os indivíduos passam a criar uma cultura de conhecimento, envolvendo o equipamento cultural como um todo, construindo uma relação de multiculturalismo de dados, informações e conhecimentos de toda e qualquer natureza.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. **Brasil ainda tem 112 municípios sem bibliotecas públicas**. 2016. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/cultura/noticia/2016-01/brasil-ainda-tem-112-municipios-sem-bibliotecas-publicas>> Acesso em: 12 fev. 2016.

AZEVEDO, Paola Zambon; GIULIANO, Carla Pantoja. Cross-Cultural Design: cruzamentos entre Cultura e Moda. **Revista D.: Design, Educação, Sociedade e Sustentabilidade**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 108-129, 2015.

ALONSO, Mónica Izquierdo; MORENO FERNÁNDEZ, Luis Miguel. Perspectives of studies on document abstracting: Towards an integrated view of models and theoretical approaches. **Journal of Documentation**, Bradford, v. 66, n. 4, p. 563-584, 2010. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/612887306/F1592D64EA024089PQ/15?accountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Staff diversity and inclusion action plan**. Chicago: ALA, 2003. Disponível em: <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/diversity/ALA_Diversity_Action_and_Inclusion_Plan.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é a Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/37457>>. Acesso em: 16 maio 2016.

BOCCATO, Vera Regina Casari; BISCALCHIN, Ricardo. As dimensões culturais no contexto da construção de vocabulários controlados multilíngues. **Revista Interamericana de**

Bibliotecología, Medellín, v. 37, n. 3, p. 237-250, 2014. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1566188426/767499777064929PQ/1?accountid=8112>>. Acesso em: 17 maio 2016.

BOTELHO, Isaura. Os equipamentos culturais na cidade de São Paulo: um desafio para a gestão pública. **Espaço e Debates – Revista de Estudos regionais e urbanos**, n. 43-44, p. 1-19, 2004. Disponível em: <http://web.fflch.usp.br/centrodametropole/antigo/v1/pdf/espaco_debates.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2016.

BRAGA, Gustavo Bastos; FERREIRA, Marco Aurélio Marques. Avaliando a eficiência das bibliotecas públicas mineiras. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 36, n. 3, p. 173-182, 2013. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1492896703/767499777064929PQ/4?accountid=8112>>. Acesso em: 20 maio 2016.

CAIADO, Aurílio Sérgio Costa. O espaço da cultura: guia cultural do Estado de São Paulo. **São Paulo em Perspectiva**, v. 15, n. 2, p. 55-65, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v15n2/8578.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001. v.1.

COLEPICOLO, Eliane. Information reliability for academic research: review and recommendations. **New Library World**, Londres, v. 116, n. 11/12, p. 646-660, 2015. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1732338165/F1592D64EA024089PQ/8?accountid=8112>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

CUMMINGS, Roger. A web-based document distribution system constructed with Lotus notes. **OCLC Systems & Services**, Bradford, v. 19 n. 3, p. 106-113, 2003. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/209776090/767499777064929PQ/7?accountid=8112>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

DODEBEI, Vera Lucia. Cultura digital: novo sentido e significado de documento para a memória social? **DataGramZero**, v. 12, n. 2, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/7335>>. Acesso em 16 maio 2016.

DRAIBE, Sonia Miriam. Metodologia de análise comparativa de programas sociais. In: SEMINARIO-TALLER SOBRE MÉTODOS DE ANÁLISIS COMPARATIVO DE REFORMAS DE POLÍTICA PÚBLICA, 1., 1991. **Anais...** Santiago, Chile: Proyecto HOL/90/S45 "Proyecto Regional sobre Reformas de Política para Aumentar la Efectividad del Estado en América Latina y el Caribe", 1991, p. 1-23. Disponível em: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33735/S9100594_es.pdf?sequence=1>. Acesso em: 23 nov. 2016.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Ciclo informacional: a informação e o processo de comunicação. **Em Questão**, v. 15, n. 1, p. 57-72, 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/11120>>. Acesso em: 16 maio 2016.

FRIJDA, Nico; JAHODA, Gustav. On the scope and methods of cross-cultural research. **International Journal of Psychology**, v. 1, n. 2, p. 109-127, 1966.

FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; SILVA-JEREZ, Nelson Sebastian. Percepções de pesquisadores brasileiros sobre o acesso aberto à literatura científica. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1941668531/767499777064929PQ/5?accountid=8112>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

GRAEFF, Lucas; WAISMANN, Moisés; BERG, Oscar Augusto. Equipamentos culturais na região metropolitana de Porto Alegre: desafios e possibilidades de avaliação a partir das metas do plano nacional de cultura. **Políticas Culturais em Revista**, v. 1, n. 8, p. 206-221, 2015. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/pculturais/article/viewFile/12337/9758>>. Disponível em: 26 mar. 2016.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves; NASCIMENTO, Francisco Arrais; PINHO, Fabio Assis. The metaphorical dimension of LGBTQ Information: challenges for its subject representation. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 3, 2017. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1983991511/767499777064929PQ/2?accountid=8112>>. Acesso em: 17 maio 2016.

ILESANMI, O. O. What is Cross-cultural Research? **International Journal of Psychological Studies**, v. 1, n. 2, December 2009. Disponível em: <<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/view/2212/3838>>. Acesso em: 01 jan. 2016.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **The multicultural library**: a gateway to a cultural diverse society in dialogue. 2001. 4 p. Disponível em: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multiculturalpopulations/publications/multicultural_library_manifesto-en.pdf>. Acesso em 24 mar. 2016.

LAAN, Regina Helena van der; FERREIRA, Glória Isabel Sattamini; BONOTTO, Martha E. K. Kling; NEVES, Iara Conceição Bitencourt; GASPERIN, Inês M. de. Avaliação de descritores relativos às ciências da informação: relato de pesquisa. **Em Questão**, v. 10, n. 2, p. 337-347, 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/11813>>. Acesso em: 16 maio 2016.

LA ROVERE, Renata Lebre. Diffusion of information technologies and changes in the telecommunications sector: the case of Brazilian small- and medium-sized enterprises. **Information Technology & People**, West Linn, v. 11, n. 3, p. 194-206, 1998. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/222359093/F1592D64EA024089PQ/12?accountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

LEREBOOKS.WORDPRESS.COM. **66% das bibliotecas públicas dos Estados Unidos oferece e-books**. 2011. Disponível em: <<https://lerebooks.wordpress.com/2011/03/16/66-das-bibliotecas-publicas-dos-estados-unidos-oferece-ebooks/>>. Acesso em: 03 abr. 2016.

LEWIS, Richard D. The Lewis Model: dimensions of behavior. 1996. In: **CROSSCULTURE. The Lewis Model**. CrossCulture: Warnford, 2017. Disponível em: <<http://www.crossculture.com/about-us/the-model/>>. Acesso em: 09 fev. 2017.

MACEDO, Neusa Dias. **Iniciação à pesquisa bibliográfica**: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1994.

MARCONDES, Carlos Henrique. Linguagem e documento: fundamentos evolutivos e culturais da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 2-21, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/37167>>. Acesso em: 16 maio 2016.

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio. Impacts of the workshops, qualifying and mediation of multipliers and sessions with users of digital inclusion programs in Brazil: an assessment from a multivariate analysis. **Revista General de Información y Documentación**, Madrid, v. 21, p. 13-37, 2011. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1018557036/767499777064929PQ/3?accountid=8112>>. Acesso em: 20 maio 2016.

MORAES, Gustavo Hermínio Salati Marcondes de; BOLDRIN, Juliana; SILVA, Danilo Soares. Participation in Brazilian Feminist Movements on social networks: a study on the campaign Meu Amigo Secreto (My Secret Santa). **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1941668640/767499777064929PQ/6?accountid=8112>>. Acesso em; 22 nov. 2017.

MOSTAFA, Solange Puntel. Conhecimento, informação e meios de transmissão cultural. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 3, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/91458>>. Acesso em: 16 maio 2016.

NEW ZEALAND. ARTS COUNCIL OF TOI AOTEAROA. **New Zealanders and the arts: attitudes, attendance and participation in 2014**. 2014. Disponível em: <http://www.creativenz.govt.nz/assets/paperclip/publication_documents/documents/391/original/new_zealand_and_the_arts_research_publication_-_final.pdf?1437364227>. Acesso em: 15 abr. 2016.

OCLC.ORG. **Estatísticas globais de bibliotecas**. 2016. Disponível em: <<http://www.oclc.org/pt-americalatina/global-library-statistics.html>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

PIÑEIRO-NAVAL, Valeriano; IGARTUA, Juan José; MARAÑÓN, Felipe. El diseño de las sedes web municipales de España: una propuesta metodológica para su análisis. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v. 40, n. 1, p. 1-19, jan./mar. 2017. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/1880678189/F1592D64EA024089PQ/14?aaccountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

POLIZELLI, Demerval L. Sociedade da informação e o papel das agendas na Europa. In: POLIZELLI, Demerval L.; OZAKI, Adalton M. (org.). **Sociedade da informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 37-76.

RAHME, Nicoleta. Libraries and the info-documentary mediation. **Revista Bibliotecii Nationale**, Bucharest, v. 21, n. 1, p. 58, 2015. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/2020473796/F1592D64EA024089PQ/11?accountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

SILVA, Armando B. Malheiro da. Documento e informação: as questões ontológicas e epistemológica. **Arquivo & Administração**, v. 4, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/31884>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

SILVA, Maria Amélia Teixeira da; CRUZ, Adêmia Silva da; CAMPOS, Fabíola Mota; DIAS, Guilherme Ataíde. A importância dos arquivos públicos na construção da memória da sociedade. **Biblionline**, v. 5, n. 1/2, 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/16413>>. Acesso em: 16 maio 2016.

SILVA JÚNIOR, Jobson Francisco da; SEVERO, Ronhely Pereira; AQUINO, Mirian de Albuquerque. Imagens de exclusão de negros /as em produção de conhecimento nas universidades públicas. **Ponto de Acesso**, v. 7, n. 3, p. 78-92, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/69210>>. Acesso em: 15 maio 2016.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Brasil tem uma biblioteca para cada 33 mil habitantes**. 2014. Disponível em: <<http://blog.crb6.org.br/artigos-materias-e-entrevistas/brasil-tem-uma-biblioteca-publica-para-cada-33-mil-habitantes/>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

SOLAVAR, Sergio Olavarrieta. Aspectos metodológicos en la investigación cross-cultural. **Revista Latinoamericana de Administración**, v. 26, p. 55-78, 2001.

SOMOSBIBLIOTECAS. **Manifesto sobre as bibliotecas públicas municipais em Portugal**. 2015. Disponível em: <<http://www.somosbibliotecas.pt/manifesto>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

TEARA.GOV.T.NZ. **Story:** museums. 2015. Disponível em: <<http://www.teara.govt.nz/en/museums>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

THOMAS, David C.; PETERSON, Mark F. **Cross-cultural management: essential concepts**. 3. ed. Florida: Atlantic University, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=mDoXBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Cross+cultural+management+essential+concepts&ots=9n4BEjrydm&sig=jqAaiuAemLilKnauH_C6HW69eGI#v=onepage&q=Cross%20cultural%20management%20essential%20concepts&f=false>. Acesso em: 01 abr. 2016.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Quality management on information services according to ISO 9000. **New Library World**, Londres, v. 107, n. 11/12, p. 523-537, 2006. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/229631244/F1592D64EA024089PQ/9?accountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

VAN RAAIJ, W. Fred. Cross-cultural research methodology as a case of construct validity. 1978. In: HUNT, H. Keith (ed.). **Advances in Consumer Research**. Ann Arbor: Association for Consumer Research, 1978. p. 693-701.

VAREL, Aínda Varela; BARBOSA, Marilene Abreu. A multirreferencialidade de saberes nos atos de mediação do conhecimento: o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000200013&lang=pt>. Acesso em: 16 maio 2016.

WE-CALENDAR.ORG. **Antarctica**. 2016. Disponível em: <<http://www.web-calendar.org/pt/world/antarctica>>. Acesso em: 06 abr. 2016.

WU, Dan; HE, Daqing; LUO, Bo. Multilingual needs and expectations in digital libraries. **The Electronic Library**, Oxford, v. 30 n. 2, p. 182-197, 2012. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/229631244/F1592D64EA024089PQ/9?accountid=8112>>.

[proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/963338443/F1592D64EA024089PQ/13?accountid=8112](https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/963338443/F1592D64EA024089PQ/13?accountid=8112)>. Acesso em: 13 nov. 2016.

ZANDONADE, Tarcisio. Social Epistemology from Jesse Shera to Steve Fuller. **Library Trends**, Baltimore, v. 52, n. 4, p. 810-832, 2004. Disponível em: <<https://search-proquest.ez87.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/220454988/F1592D64EA024089PQ/10?accountid=8112>>. Acesso em: 13 nov. 2016.