

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Marcela Lino da Silva

**CULTURA EM INFORMAÇÃO – OS CONCEITOS ADOTADOS NAS
CIÊNCIAS DA SAÚDE**

Recife
2016

Marcela Lino da Silva

**CULTURA EM INFORMAÇÃO – OS CONCEITOS ADOTADOS NAS
CIÊNCIAS DA SAÚDE**

Dissertação apresentada à
Coordenação do Programa de Pós-
graduação em Ciência da Informação
da Universidade Federal de
Pernambuco, para a obtenção do grau
de Mestre em Ciência da Informação,
sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Nadi
Helena Presser.

Recife
2016

Catálogo na fonte
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

S586c Silva, Marcela Lino da
Cultura em informação: os conceitos adotados nas ciências da saúde /
Marcela Lino da Silva. – Recife, 2016.
91 f.: il., fig.

Orientadora: Nadi Helena Presser.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco,
Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2017.

Inclui referências e apêndices.

1. Conceito de cultura. 2. Cultura em informação. 3. Cultura e saúde. 4.
Ciências da saúde. 5. Ciência da informação. I. Presser, Nadi Helena
(Orientadora). II. Título.

020 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2017-18)



Serviço Público Federal

Universidade Federal de Pernambuco

Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação - PPGCI

MARCELA LINO DA SILVA

Cultura em informação – os conceitos adotados nas ciências da saúde

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 26/02/2016

BANCA EXAMINADORA

Profa Dr^a Nadi Helena Presser (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa Dr^a Nancy Sánchez Tarragó (Examinador Externo)
Bolsista Pós-doutorado da CAPES

Prof^a Dr^a Patrícia Tiemi Lopes Fujita (Examinador Externo)
Universidade Nove de Julho



Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação
Av. da Arquitetura, S/N - Centro de Artes e Comunicação/UFPE
CEP 50740-550 - Cidade Universitária/Recife-PE - Fone/Fax: (81) 2126-7728 / 7754
www.ufpe.br/ppgci - E-mail: ppgci@ufpe.br



À minha mãe, Maria José da Silva,
e ao meu pai, Manoel Lino da Silva,
que me formaram, antes de tudo, como pessoa
e a quem eu devo quem sou.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter-me sustentado e dado forças para eu vencer mais essa luta. É a Ele que eu dedico minha fé;

Aos meus pais, Maria José e Manoel Lino, que dedicaram suas vidas para que eu fosse a melhor pessoa e a melhor profissional. Agradeço-lhes, pois foram as maiores vítimas de minhas crises de impaciência e abdicação da minha presença;

À minha orientadora, Nadi Helena Presser, que me conheceu na graduação de Gestão da Informação e acreditou em mim, desde lá. Não há palavras que traduzam o meu “muito obrigada” a ela que é mais do que um exemplo de docente e pesquisadora. É uma amiga que, mesmo quando eu “sumia”, não largou a minha mão;

Ao meu noivo, Bruno Machado Trajano, que me ajudou na organização e na parte técnica deste trabalho. Meu amor, obrigada por enxugar minhas lágrimas (tão difíceis de cair, pois sou bastante dura) quando, repentinamente, eu sucumbia ao cansaço. Obrigada por me provar diariamente o seu amor;

Ao meu irmão, Marcelo Lino, que eu amo do fundo do coração, a quem eu quero tanto bem. Seu chato, a sua irmã estará mais disponível para você “aperrear”, mas com moderação;

Aos meus sobrinhos, Sheila Lino, Charles Lino e Mateus Lino, pessoas que tanto amo e que me têm como exemplo. Meus queridos, agradeço pelo respeito e confiança, contem comigo para o que der e vier. E à minha sobrinha-neta, Alice (Minha Chiquinha), que chegou e encheu as nossas vidas de alegria e a pureza de uma criança;

Aos meus amigos do trabalho e, especialmente, aos meus “AmigALI’s” Felipe, Jonathas e Omero, que me apoiaram todo o tempo e se dispuseram a me ajudar no que fosse necessário. Desculpem a ausência tantas vezes. Espero, agora, tornar-me mais presente;

À turma 2014.1 do mestrado em Ciência da Informação do PPGCI, que transformou esses dois anos em maravilhosas lembranças e em uma saudade do conhecimento compartilhado, das risadas, das conversas durante a madrugada e, até, dos desesperos. Em especial, agradeço a Danielly Pontes, que é um exemplo de esforço

diário e superação; ao Paulo Nery, exemplo de dedicação e que, mesmo nos momentos difíceis, trazia a leveza do bom humor; e a Denise Braga (vulgo “Coxinha”), com quem compartilho dos mesmos ideais e propósitos para um país mais justo;

Aos mestres, não somente por titulação, da minha vida acadêmica, pois, por meio deles, carrego um pouco de cada para construir o meu perfil profissional;

E, finalmente, aos amigos de uma vida inteira que sempre torceram e acreditaram em mim, especialmente Mauro Albert, Simonelle Wivian, Renato Araújo, Mitsuo Fukahori, Guilherme Alves, Fernanda de Lima, Phelipe Menezes e Vanessa Valéria. Esses sabem a história que está por detrás de mais esta vitória.

Não foi fácil, mas eu venci. E a luta continua.

“Me movo como educador, porque, primeiro, me movo como gente”

(PAULO FREIRE)

RESUMO

O conceito de cultura em informação corresponde ao comportamento e à competência do indivíduo relacionados com a informação, considerando o contexto no qual ele está inserido. Levando em conta essa afirmativa, o objetivo de compreender quais as concepções de cultura adotadas nos estudos do domínio das Ciências da Saúde ampara a perspectiva de encontrar subsídios que expliquem o comportamento do usuário de informação em saúde. A principal contribuição desta pesquisa foi expandir e aprofundar o conhecimento acerca da temática para subsidiar futuros estudos de cultura em informação em saúde, no domínio da Ciência da Informação. A presente pesquisa tem duas abordagens principais: a exploratória e a crítica. Inicialmente, detém cunho exploratório por delimitar o conceito de cultura em informação alinhado às disciplinas convergentes. Em seguida, o trabalho assume uma abordagem crítica do modo pelo qual o conceito supracitado é delineado pelos pesquisadores. Em sentido amplo, do ponto de vista epistemológico, trata-se de um estudo teórico e reflexivo do conceito de cultura na busca de sua formação, seu valor e seu alcance para futuras pesquisas da cultura em informação na saúde, na perspectiva de um processo sempre em construção. Assim, quanto ao delineamento, caracteriza-se numa esquisa bibliográfica. Nesse sentido, a pesquisa dialogou e buscou aportes teóricos no âmbito das ciências sociais, com ênfase na Filosofia, na Sociologia e na Antropologia, com o objetivo de videnciar e esclarecer como se conformou o conceito de cultura nesses campos científicos. Para investigar como esse conceito é adotado nas Ciências da Saúde, as técnicas de coleta de dados se constituíram de análises infométricas, por meio do levantamento das publicações brasileiras e estrangeiras, indexadas nas bases de dados especializadas BVS e Scopus. A BVS (Biblioteca Virtual em Saúde) é coordenada pela BIREME e integra fontes de informação em saúde (como a LILACS e a MEDLINE). A Scopus, base de dados multidisciplinar, indexa publicações nas Ciências da Saúde, além de cobrir outras diversas áreas. A análise e interpretação dos dados segue a abordagem quantitativa, de análise infométrica, com o objetivo de analisar os conceitos através da averiguação de co-ocorrência das variáveis diversas que compõem informações de caracterização dos trabalhos científicos. Isso é viabilizado, mediante a criação de uma base de dados simples, através de um processador de planilhas de informações. As evidências obtidas dos referidos dados estatísticos necessitaram de descrições e compreensões qualitativas e, assim, a análise crítico-interpretativa constituiu a técnica de interpretação desses dados. Os resultados apontaram a carência de trabalhos sobre o conceito de cultura em informação na área da saúde, a superficialidade da forma pela qual o tema é tratado nesse campo científico e a relação dos conceitos de cultura e informação a temas correlatos.

Palavras-chave: Conceito de Cultura. Cultura em Informação. Cultura e Saúde. Ciências da Saúde. Ciência da Informação.

ABSTRACT

Culture in information concept is equivalent to someone's behavior and literacy related to information, accounting the context embracing (s)he. Considering this affirmative, it aims to understand which culture concepts Health Sciences area's studies adopt supports the view of finding subsidies to explain the behavior of health information user. This research main contribution was to expand and to deepen the knowledge regarding the thematic to ground future studies about health information culture, in the field of Information Science. The current research has two major approaches: exploratory and critical. Initially, holds exploratory nature by narrowing the culture in information concept aligned to the convergent disciplines. Then, the study takes a critical approach regarding how researchers outline the aforementioned concept. In a broad sense, from epistemological point of view, it is a theoretical-reflexive study on the concept of culture, in pursuit of its formation, value, and reach for future researches on health information culture, in the perspective of a process always under construction. Therefore, regarding delimitation, characterize a bibliographical research. Accordingly, the study dialogued and sought contributions in the social sciences domain, focusing on Philosophy, Sociology, and Anthropology, aiming to evidence and clarify how the concept of culture took shape in those fields. To investigate how Health Sciences adopt this concept, data collection techniques were informetric analysis, by using Brazilian and foreign scientific publications indexed in BVS and Scopus specialized databases. BVS (Virtual Library in Health), coordinated by BIREME, integrate health information sources (such as, LILACS, and MEDLINE). Scopus, multidisciplinary database, indexes Health Sciences publications, and covers several other areas. Data analysis and interpretation follows an informetric analysis quantitative approach, aiming to examine concepts through checking co-occurrence of several variables, which compose information characterizing the scientific papers. This is viable by means of creating a simple database using an information sheets processor. Evidences earned from cited statistical data need qualitative descriptions and understanding, and thus, critical-interpretative analysis constituted the data interpretation technique. Results indicate lack of papers regarding the concept of culture in information in the health area, superficiality on how this scientific field handles the theme, and the relation of culture and information concepts to related themes.

Keywords: Concept of Culture. Culture in Information. Culture and Health. Health Sciences. Information Science.

Lista de figuras

Figura 1 — As dimensões e elementos da competência informacional	27
Figura 2 — Relações entre conceitos da Ciência da Informação.....	89

Lista de quadros

Quadro 1 — Características das abordagens surgidas na Ciência da Informação...22	
Quadro 2 — Relação de termos buscados na BVS e respectivas quantidades de resultados para artigos científicos.....70	
Quadro 3 — Relação de termos buscados na base de dados Scopus, etapas de refinamento correspondentes, e suas respectivas quantidades de resultados.....72	
Quadro 4 — Ambivalências do conceito de cultura.....76	
Quadro 5 — Conceito de cultura nas diferentes áreas do conhecimento e uma visão convergente a todas as áreas.....77	
Quadro 6 — Relação entre áreas temáticas abarcadas pelos artigos e a síntese dos conceitos sobre cultura em informação.....94	

Lista de gráficos

Gráfico 1 — Quantidade de artigos recuperados na BVS por país de origem, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	80
Gráfico 2 — Quantidade de artigos recuperados na BVS por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	81
Gráfico 3 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por país de origem, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	82
Gráfico 4 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	83
Gráfico 5 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por área temática de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	84
Gráfico 6 — Quantidade de artigos com texto completo recuperados na BVS e Scopus por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa.....	86
Gráfico 7 — Quantidade de artigos por países de origem analisados no corpus final da pesquisa.....	87
Gráfico 8 — Distribuição da categorização das áreas temáticas nos artigos pertinentes à pesquisa.....	88
Gráfico 9 — Evolução das áreas temáticas relacionadas à cultura em informação, ao longo dos anos.....	89
Gráfico 10 — Representatividade dos atores em foco nos artigos pertinentes à pesquisa.....	90
Gráfico 11 — Correspondência entre os atores em foco e os anos de publicação ...	91
Gráfico 12 — Representatividade das patologias nos artigos pertinentes à pesquisa.....	91
Gráfico 13 — Representatividade das metodologias nos artigos pertinentes à pesquisa.....	92

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: AS CONVERGÊNCIAS TEÓRICAS E O CARÁTER SOCIAL	17
2.2	O CONCEITO DE CULTURA	33
2.2.1	<i>Cultura e Ideologia</i>	42
2.2.2	<i>Cultura e identidade</i>	45
2.3	A CULTURA EM INFORMAÇÃO	50
2.4	A RELAÇÃO ENTRE A CULTURA E A INFORMAÇÃO EM SAÚDE	54
2.4.1	<i>Informação em saúde</i>	57
2.4.2	<i>Cultura em Informação na Saúde</i>	59
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	68
3.1	ETAPAS DA PESQUISA	69
3.1.1	<i>Coleta de dados e análise preliminar</i>	69
3.1.2	<i>Análise infométrica</i>	73
3.1.3	<i>Análise crítica e interpretativa</i>	74
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	76
4.1	AS ABORDAGENS SOBRE O CONCEITO DE CULTURA ADOTADAS NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS	76
4.2	ANÁLISE MÉTRICA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE CULTURA EM INFORMAÇÃO NAS CIÊNCIAS DA SAÚDE E AS TEMÁTICAS SOCIAIS MAIS CONVERGENTES	78
4.2.1	<i>Cultura em informação em saúde na BVS</i>	80
4.2.2	<i>Cultura em informação em saúde na Scopus</i>	81
4.2.3	<i>BVS e Scopus: análise crítica sobre cultura em informação em saúde</i>	85
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
	REFERÊNCIAS	101
	APÊNDICES	106
	APÊNDICE A	106

1 INTRODUÇÃO

A cultura é inerente ao homem e expressa valores, normas, símbolos e práticas relacionadas ao contexto no qual está inserido. Portanto, pensar em qualquer objeto como foco para os estudos científicos requer um olhar que considere a cultura ao seu redor. Sendo assim, desenvolver ciência sobre a cultura em informação em saúde constitui um desafio, visto que tanto os pacientes quanto os profissionais da saúde têm seus contextos socioculturais específicos. Corroborando com esse ponto de vista, Laraia (2003, p. 67) afirma que “homens de culturas diferentes usam lentes diversas, e, portanto, têm visões desencontradas das coisas”.

A cultura em informação diz respeito à relação entre a cultura de um indivíduo e a informação, ou seja, como a cultura influencia o indivíduo no modo como se produz, se comunica, se compreende e se usa a informação, sob determinado contexto. No entanto, estudar esse conceito não requer uma análise limitada ao termo, porque a cultura envolve mais aspectos, desde o sócio-histórico ao comportamental, dando-se neste a consolidação do conceito de cultura em informação em dado contexto.

No tocante à pesquisa, a cultura em informação designa os aspectos comportamentais e sócio-históricos considerados nas publicações científicas da área das ciências da saúde. O conceito da temática é derivado de uma análise minuciosa do tratamento dado pelos pesquisadores aos profissionais de saúde e os pacientes, no que abrange o seu cenário cultural e de uso das informações pertinentes.

A partir das leituras e estudos sobre o campo de informação em saúde iniciados, nota-se a presença de pacientes provenientes de diversas classes sociais, religiões, regiões ou, até mesmo, vários grupos étnicos. Esses pacientes apresentam comportamentos e pensamentos singulares, quanto à experiência da doença, bem como noções particulares sobre saúde e terapêutica. Nesse sentido, sustenta-se a necessidade de investigar as concepções de cultura adotadas nos estudos sobre informação e saúde e analisar as possíveis repercussões da adoção dessas perspectivas na construção do conceito de cultura em informação na saúde.

A Ciência da Informação (CI) tem o papel de subsidiar pesquisas que se caracterizam por buscar compreender o fenômeno da informação, nos seus mais variados meios e suportes. Como ciência, busca entender as dinâmicas de construção, comunicação e uso da informação e os papéis sociais de cada usuário, em seus devidos contextos. Dessa forma, ao conceituar a cultura em informação na área da saúde, é refletida a interação entre os diversos atores desse processo, bem como se elucida a temática das pesquisas em andamento.

Le Coadic (2004) argumenta sob essa ótica, defendendo a CI como uma área que deve, sobretudo, estudar o homem e a sociedade, com o propósito de compreender o problema social concreto e que faz parte dessa relação: a informação. Para ele, o auxílio de outras disciplinas apenas contribui para desvendar os problemas informacionais e desenvolver pesquisas cada vez mais ricas e avançadas.

Na tentativa de buscar esse avanço, a problemática dessa pesquisa envolve, especialmente, evidenciar a relação entre dois mundos, médico e paciente, e a forma como o processo cultural interfere na construção, comunicação e uso das informações nesse relacionamento. Sob esse panorama, estudos têm evidenciado o contraste no relacionamento do profissional de saúde/médico e usuário/paciente. Como aponta Presser (2012), em pesquisa sobre a competência informacional como recurso emancipatório com portadores de *Diabetes Mellitus*, a competência informacional dos usuários/pacientes tem relação direta com a interação deles com as informações de seus interesses, ou seja,

a competência informacional nos cuidados com a saúde consiste em um estado de busca e uso de informação, em que os aspectos sociais, culturais e econômicos presentes restringem ou favorecem a emancipação. Assim, os resultados desta pesquisa podem estar associados aos valores e normas apreendidos e sustentados pelos membros de um grupo social como discute Chatman (1996), definindo as informações que são legitimadas para buscar e apropriadas para compartilhar (PRESSER, 2012, p. 64).

Em estudo de Presser e Silva (2015), as autoras fazem uma análise sobre as necessidades e o uso da informação, por parte de portadores de

diabetes, e evidenciam que muitos dos pacientes buscam informações fora do consultório médico para lidarem com a patologia e mudam o comportamento com relação à doença, após a recuperação dessas informações.

Nassar (2013) pontua, ainda, que o relacionamento entre médicos e pacientes é dicotômico, por consequência de uma preparação acadêmica que perpetua a cultura de separação entre as disciplinas tradicionais da área e as ciências sociais. Para a autora, “as escolas têm um compromisso social de considerar a contribuição de outras áreas do conhecimento, superando a separação entre ciências naturais e ciências sociais”. A adoção dessa postura em prol da união de conhecimentos — a priori, heterogêneos —, pode revigorar os estudos humanísticos, sobretudo, a partir de uma humanidade profundamente transformada (NASSAR, 2013).

Nas relações onde prevalece o ato de “cuidado” de um sobre o outro, a exemplos das salas de aula, dos governos e também da saúde, é comum o desenvolvimento das relações entre dominante e dominado. Assim, convergido na dicotomia médico-paciente, este estudo buscou respostas na tentativa de elucidar o método abordado na relação entre cultura, informação e saúde nas pesquisas e estudos publicados no domínio da saúde. Nesse sentido, a problemática dessa pesquisa se apoia na forma como é enxergada a influência cultural sobre o comportamento em informação dos pacientes e médicos. A ideia, portanto, é evidenciar quais pesquisas tratam a cultura como um conceito ambivalente, social, de relações de poder, e contributivo aos estudos sobre informação em saúde.

A partir dessa indagação, o objetivo geral desta pesquisa foi compreender quais são as concepções de cultura em informação adotadas nos estudos no domínio das Ciências da Saúde, no anseio de encontrar subsídios que expliquem o comportamento do usuário de informação em saúde. Para responder ao objetivo geral, seguem os objetivos específicos que direcionaram a pesquisa:

- (i) Compreender os conceitos de cultura, desenvolvidos nas áreas das Ciências Sociais, e identificar as diferentes abordagens adotadas;

- (ii) Identificar as abordagens e os conceitos de cultura em informação, adotados nas Ciências da Saúde;
- (iii) Analisar as abordagens conceituais das áreas sociais mais adotadas e mais convergentes ao conceito de cultura em informação no campo da saúde.

A principal contribuição desta pesquisa é expandir e aprofundar as investigações sobre a temática, para subsidiar futuros estudos de cultura em informação em saúde, no domínio da Ciência da Informação, especificamente, na perspectiva de encontrar subsídios que expliquem o comportamento do usuário de informação em saúde. Desse modo, a motivação para realizar tal estudo se dá sob as seguintes ordens: acadêmica, pois essa análise fundamentará o possível projeto de doutorado da pesquisadora e, também, servirá como base para pesquisas futuras sobre o tema; e social, uma vez que a importância de entender essas relações — entre cultura em informação e saúde — servirá de panorama às classes médica e dos pacientes, para a conformidade de um relacionamento que se afaste da condição dominante-dominado e se aproxime mais da tríade usuário-necessidade-contexto.

A relação entre cultura e informação no âmbito da saúde requer o alinhamento de pensamentos que, por sua natureza, são indissociáveis, bem como o entendimento de como se daria essa relação e que influência a cultura em informação teria sobre o comportamento e a competência em informação do indivíduo. No tocante a essa pesquisa, analisar os estudos sobre cultura em informação na saúde irá permitir um melhor entendimento sobre a forma pela qual o assunto está sendo discutido, sob que perspectivas e concepções teóricas e em que contextos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, são discutidos o caráter social da Ciência da Informação, cuja compreensão se faz necessária para o entendimento das relações dessa área do conhecimento com o conceito de cultura, e as convergências teóricas. Conceito este que é esclarecido sob o ponto de vista de vários autores, antropólogos, sociólogos e filósofos, visando demonstrar, da maneira mais ampla possível, como vem sendo construída essa conceituação. A posteriori, o conceito de cultura em informação é elucidado, assim como sua aplicação dentro do contexto da saúde.

2.1 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: AS CONVERGÊNCIAS TEÓRICAS E O CARÁTER SOCIAL

Por meio de uma menção a Popper (1972)¹, Saracevic (1996) traz uma reflexão indelével, que deve fundamentar a existência de todo pesquisador: “não somos estudantes de assuntos, mas estudantes de problemas”. Este simples argumento adquire amplo sentido quando associado às explicações, aos questionamentos e aos fundamentos daqueles que fazem ciência. Investigar exaustivamente objetos de pesquisa, na tentativa de extrair o máximo de possibilidades e conceitos, responder e, em grau maior, solucionar problemas constitui a árdua tarefa de um pesquisador.

A origem da Ciência da Informação (CI) representa o parecer de Popper. A partir da problematização sobre a explosão informacional e a estratégia de ajuste tecnológico como solução, Vannevar Bush publicou o artigo *As We May Think*, na primeira metade do século XX, em que compilou informações decorrentes da Segunda Guerra Mundial, no auge da revolução científica e técnica do pós-guerra. No documento, foram relatados os problemas, devido ao alto volume e pouca organização de informação na época e, a partir disso, tiveram início as reflexões sobre os possíveis obstáculos, inerentes à falta de gestão de toda a informação e aos entraves do seu compartilhamento com a sociedade. As discussões apontavam problemas como a seleção de

¹ POPPER, K. R. **Conjectures and refutations**. The growth of scientific knowledge. 4 rev. ed. New York: Basic Books, 1972.

especialistas adequados ao tratamento da informação e o seu armazenamento e recuperação.

O problema era (e, basicamente, ainda é) “a tarefa massiva de tornar mais acessível, um acervo crescente de conhecimento”; BUSH identificou o problema da *explosão informacional* - o irreprimível crescimento exponencial da informação e de seus registros, particularmente em ciência e tecnologia. A solução por ele proposta era a de usar as incipientes tecnologias de informação para combater o problema. E foi mais longe, propôs uma máquina chamada MEMEX, incorporando (em suas palavras) a capacidade de *associar idéias*, que duplicaria “os processos mentais artificialmente”. É bastante evidente a antecipação do nascimento da CI e, até mesmo, da inteligência artificial (SARACEVIC, 1996, p. 42.43, grifo do autor).

Partindo desse contexto histórico, a CI se consolidou como uma ciência essencialmente preocupada com a análise, a coleta, a classificação, o armazenamento, a recuperação e a disseminação da informação. Em outras palavras, pode-se dizer que a Ciência da Informação envolve o estudo da informação, desde a sua concepção até a sua transformação em conhecimento. Segundo Saracevic (1996), a proposta de Bush repercutiu por todo o mundo e os cientistas passaram a entender a necessidade de conterem a explosão informacional nas ciências, tecnologias e em vários campos, e passaram, também, a entender a importância do fornecimento de informações relevantes para os indivíduos, grupos ou organizações, quando constatado que a informação é um insumo primordial para o desenvolvimento social.

Como WERSIG & NEVELLING (1975)² apontaram, a CI desenvolveu-se historicamente porque os problemas informacionais modificaram completamente sua relevância para a sociedade ou, em suas palavras, “atualmente, transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI”. Problemas informacionais existem há longo tempo, sempre estiveram mais ou menos presentes, mas sua importância real ou percebida mudou e essa mudança foi responsável pelo surgimento da CI, e não apenas dela (SARACEVIC, 1996, p. 43).

² WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v.9, p. 127-140, 1975.

Desse modo, a consolidação da CI é marcada por preocupações que a tornam uma ciência envolta em especificidades, embora tenha herdado muitos dos fundamentos da Biblioteconomia e Documentação. Conforme Araújo (2014), a CI anseia, sobretudo, à preservação, à disseminação e à promoção do uso das informações, da maneira mais produtiva possível. Para ele, a CI se evidencia justamente pelo fato de se preocupar com a circulação do conteúdo dos documentos, a difusão da informação contida nesses registros e não apenas com a custódia e posse dessas informações.

Com todas essas discussões sobre as dificuldades informacionais que surgiram e de suas possíveis soluções na época, a CI foi-se consolidando sob uma base sustentável, a priori, da Recuperação da Informação (RI). A RI fundamentou o primeiro paradigma da CI, o Paradigma Físico, mas é, até a atualidade, uma temática vista como elemento basilar aos estudos desse campo científico.

A Ciência da Informação tem seus aportes teóricos atrelados a três paradigmas: o Físico, o Cognitivo e o Social (ou Sociocognitivo). Capurro (2003) apresenta esses paradigmas como parte da epistemologia da área e explica cada um deles e suas peculiaridades. Para o autor, a abordagem do Paradigma Físico se baseia na Teoria da Informação de Shannon e Weaver (1972)³ e envolve a transmissão de mensagem de um emissor a um receptor, sem que haja um processo interpretativo por parte do usuário, emoldurado por limites sociais de compreensão. Sobre o Paradigma Cognitivo, Capurro (2003) aponta uma perspectiva voltada para os processos informativos e a sua influência sobre o usuário, considerando os modelos mentais dos sujeitos como transformados, durante o processo informacional. O autor parte da premissa do estado anômalo do conhecimento (*Anomalous State of Knowledge – ASK*), defendida por Belkin⁴, em que a busca por uma informação é decorrente de uma necessidade ou problema do usuário. O Paradigma Social (ou Sociocognitivo) surge, então, da perspectiva de evidenciar a razão de ser da Ciência da Informação como além de uma busca por linguagem ideal, para

³ SHANNON, C.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

⁴ BELKIN, N. J. Anomalous State of Knowledge as basis for information retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, Toronto, v. 5, p. 133-143, 1980.

representar o conhecimento, ou um algoritmo, para modelar a recuperação da informação — como enfatizam os paradigmas anteriores. Os limites dos primeiros paradigmas se encontram quando são desconsiderados do contexto do usuário os processos sociais de produção, distribuição, troca e consumo da informação, e são, justamente, esses aspectos que o Paradigma Social passa a considerar: o sujeito dotado de conhecimento e envolto em diversos fatores externos e alheios a ele que o influenciam durante todo o processo informacional, desde a busca até o uso da informação.

Capurro (2003) esclarece sobre essas abordagens e evidencia as diferenças complementares entre cada um dos paradigmas:

- (i) O **Paradigma Físico** é focado nos sistemas informatizados, cuja informação é analisada sob o ponto de vista estritamente técnico e mensurável. Shannon e Weaver, em 1949, fundamentaram a Teoria Matemática, para facilitar a transmissão das mensagens e o processamento das informações por máquinas. Desse modo, tal paradigma visava, estritamente, a gestão de dados, a partir do desenvolvimento tecnológico. A recuperação das informações, nesse contexto, é um processo mecânico que não considera as interpretações e percepções do usuário.
- (ii) Com o intuito de sanar essa falta de atenção ao usuário, o **Paradigma Cognitivo** surge com a intenção de considerar o conhecimento individual do usuário, aproximando o mundo desses indivíduos dos sistemas informatizados, por meio de categorias que traduzam a realidade dos indivíduos no processamento das informações. Esse paradigma relaciona informação e conhecimento, ou seja, algo é informacional à medida que são alteradas as estruturas de conhecimento do sujeito. Belkin, Brookes e Ingwersen são percursores desse paradigma, que tem como principal intuito fundir o modelo tradicional de recuperar a informação para a cognição do usuário. Ou seja, a informação recuperada deve atender a necessidade do indivíduo que, por conseguinte, deve buscar sentido na informação acessada.

- (iii) Entretanto, surge ainda um terceiro paradigma, que visa atender o que os outros ainda não aproximaram de suas concepções. O **Paradigma Social** é uma abordagem que defende a perspectiva de considerar não somente o usuário e suas interpretações, mas, sobretudo, a relação desses indivíduos com a sociedade e seus elementos subjetivos. Noutras palavras, este paradigma considera o contexto social para, então, elaborar os sistemas de recuperação. A informação é compreendida como um fenômeno social e coletivo. Birger Hjørland⁵ é um dos principais teóricos do paradigma e propõe a análise de domínio, onde a informação deve ser estudada a partir dos domínios de conhecimento relacionados à suas comunidades discursivas. Além de Frohman⁶, Hjørland e Albrechtsen⁷ também adotam essa abordagem e defendem a importância de valorização do conhecimento do indivíduo em convergência com a influência do meio sobre seus aspectos sócio-comportamentais.

As perspectivas contemporâneas em Ciência da Informação, como visto, têm buscado consolidar o avanço conceitual operado nas décadas anteriores, sem deixar que as contribuições do modelo físico sejam abandonadas pela vigência do modelo cognitivo, nem ignorar as contribuições deste em prol do entendimento pragmático recente. Os três modelos apresentados nos tópicos anteriores são complementares, mais do que excludentes. Afinal, os problemas informacionais continuam tendo uma dimensão física, tendo também aspectos cognitivos e se inserindo em dimensões contextuais e pragmáticas. E é no encontro dessas abordagens que se pode definir o que é, enfim, Ciência da Informação (ARAÚJO, 2014, p. 22).

Para a CI, o estudo do usuário, a sua natureza e composição e o seu contexto estão profundamente relacionados às abordagens teóricas surgidas durante o desenvolvimento da CI. Tomando como base o trabalho de

⁵ HJØRLAND, B. Epistemology and the socio-cognitive perspective in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, New York, v. 53, n. 4, p. 257-270, 2002.

⁶ FROHMANN, B. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, London, v. 48, n.4, p. 365-386, 1992.

⁷ HJØRLAND, B; ALBRECHTSEN, H. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 46, n.6, p.400-425, 1995.

Nascimento (2006), as três definições de abordagens de grande relevância, durante a evolução da CI, são demonstradas, de forma sintética, no **Quadro 1**:

Quadro 1 — Características das abordagens surgidas na Ciência da Informação.

Abordagem Física	Abordagem Cognitiva	Abordagem Social
Foco sobre os objetos informacionais (processo tecnológico)	Foco sobre o arcabouço cognitivo dos usuários da informação e sua relação de influência, durante a interação com o informacional (processo psicológico)	Foco sobre as relações intersociais dos usuários de informação e sua influência sobre seus estados mentais e relação com a informação (processos cultural e social)

Fonte: Elaborado pela autora (2015), com base em Nascimento (2006).

Reforçando a amplitude do Paradigma Sociocognitivo, como complemento dos demais, Hjørland (2000) pontua que a CI deve ser definida pelo seu objeto, não por suas ferramentas, levando à necessidade de uma reorientação da CI, com foco nos ambientes sociais de usuários e sistemas.

Nesse sentido, Le Coadic (2004) aponta a CI como uma área que deve estudar a informação registrada nos documentos e afirma que a necessidade e o contexto social daqueles que buscam a informação devem ser considerados. Para tanto, ele concretiza a informação em um ciclo, por três etapas: construção, comunicação e uso. Conforme o autor, esse é um modelo de retroalimentação, visto que, à medida que os indivíduos produzem e comunicam para posterior uso, estes usuários, conseqüentemente, produzem novas informações, fator que gera um ciclo contínuo e infinito.

Considerando que a CI, por sua própria gênese, envolve pessoas e a preocupação para solucionar os problemas, com a finalidade de que as necessidades delas sejam supridas, é válido apontar o caráter social e interdisciplinar da área. Saracevic (1996) também ressaltou esse aspecto social da CI e dimensionou três características que, segundo ele, compõem a essência dessa ciência. A primeira característica é a natureza interdisciplinar da CI, que somente evolui e atrai outros olhares, ao longo do tempo. A segunda é a ligação incontestável da CI à tecnologia da informação, como também ocorre em outros campos, já que a tecnologia está impondo as transformações da sociedade moderna. A terceira, e última, é a participação ativa da CI, diante do

desenvolvimento da sociedade da informação. Para Saracevic (1995), esta última é a mais forte, pois a área é dotada de grande potência social e humana, uma vez que os problemas enfrentados, desde o passado da área, se desenrolam sobre a compreensão e as soluções a questões essencialmente sociais.

Rendón Rojas (2008) aborda a Ciência da Informação (CI) sob os contextos das Ciências Sociais e Humanas, considerando, ainda, as perspectivas que esclarecem sobre a origem e historicidade da área, como epistemologia, ontologia, metodologia e interdisciplinaridade. Rendón Rojas (2008) evidencia a importância de estudar a epistemologia da CI e aponta três motivos: o autoconhecimento da disciplina, a autoconstrução e o diálogo interdisciplinar. O autor afirma que o estudo científico é a investigação de parte da realidade e que essa parte é o objeto de estudo. Para isso, estudar esse objeto e utilizar uma metodologia para o estudo requer o conhecimento de sua origem, saber sobre o surgimento e a construção do objeto.

Essa investigação epistemológica sobre um objeto envolve vieses filosóficos, nos quais se orientam as investigações das causas para entender as consequências. Tal reflexão leva Rendón Rojas (2008) a explicar que o desafio das Ciências Sociais e Humanas é, justamente, não tratar o objeto sem considerar os sentidos (contextos) que o permeiam. É preciso, portanto, buscar o conhecimento, analisando o objeto como sujeito envolto em características particulares, que ultrapassam as barreiras de paradigmas convencionais.

Inserido na Ciência da Informação, o estudo do usuário também passou por tais mudanças. Como destacam Presser e Silva (2012, p. 141),

as pesquisas sobre usuários de informação na CI não se estabeleceram sem críticas, relacionadas tanto às temáticas e objetos de estudo como sobre as formas de estudá-las. Os pressupostos epistemológicos implícitos ou explícitos que norteiam as pesquisas na CI estão relacionados com os paradigmas físico, cognitivo e social (CAPURRO, 2003)⁸ que, em suas respectivas abordagens sobre os usuários, apresentam efeitos relevantes e também limitações.

⁸ CAPURRO, R. Epistemología y ciencia de la información. In: Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

A evolução dos estudos do usuário se deu da seguinte maneira: nos anos 40, 50 e 60, os estudos do usuário juntamente à CI voltaram-se ao provimento de soluções à explosão informacional, na tentativa de criar sistemas de recuperação da informação, visando o aumento da produtividade e a informação como estratégia diante de uma competitividade tecnológica. O que importava eram as técnicas e organização bibliográfica e não o comportamento do usuário diante de uma necessidade específica. Na década de 1970, a demanda é por inovações tecnológicas dos serviços e produtos de informação, ressaltando-se os modelos mentais dos usuários, ou seja, a preocupação de como a informação era obtida e utilizada. O uso da informação dependia da facilidade de acesso e nem sempre a informação utilizada era a melhor. Nos anos 80, começaram a surgir questões ligadas ao “direito à informação” e temáticas como a da democratização, da inclusão e da emancipação, além de ter como objetivo a criação de sistemas de informação que, de fato, atendessem às necessidades dos usuários. Já na década de 90, a relação entre informação e conhecimento foi reforçada por meio de conceitos como gestão do conhecimento, inteligência social e organizacional (ARAÚJO, 2008; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Araújo (2008, p.6), baseado em Giddens (1991)⁹, pontua ainda que desde os primórdios desse campo de estudo, na década de 1940, percebeu-se que os usuários foram sempre estudados de forma “desencaixada”, afastados de toda possível inclusão cultural, política, afetiva, considerados apenas de um ponto de vista tecnicista, como processadores de informação apresentando determinada demanda.

Tendo em vista, portanto, que o estudo do usuário tem sua história em consonância com os paradigmas da CI, a análise de sua evolução permite observar que esse campo perpassou por pesquisas que, a priori, privilegiavam a sistematização de informações a serem recuperadas por usuários, questões de análise cognitiva apresentada no *sense making* de Dervin¹⁰ e no estado

⁹ GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. São Paulo: Ed. Unesp, 1991.

¹⁰ DERVIN, B. **An overview of sense-making research**: Concepts, methods and results to date. Seattle: Universidade de Washington, 1983.

anômalo do conhecimento de Belkin¹¹, até alcançar patamares que refletem sobre a temática da informação social, desvinculando-se um pouco da restrição de pesquisas que se limitam ao

“[...] uso de fontes de informação, à satisfação dos usuários com os sistemas ou à identificação das fontes mais utilizadas, e aproximando-se da identificação dos excluídos informacionais, dos problemas de acesso às fontes e sistemas de informação, da denúncia das desigualdades em termos de acesso e uso” (ARAÚJO, 2008, p.8).

Com o reconhecimento do Paradigma Social, o usuário passou a ser visto dentro de um contexto social, munido de singularidades que devem ser estudadas e analisadas. A formação do usuário é derivada dessas particularidades, inerentes ao modo de vida, educação escolar, contexto socioeconômico, e refletem diretamente no comportamento e na cultura desse usuário em lidar com a informação em quaisquer de seus processos, desde a busca até o seu uso.

Percebe-se, então, que as pesquisas voltadas ao estudo do usuário ampliaram o horizonte, preocupando-se não somente com as questões tecnológicas de recuperação e acesso à informação, mas sobretudo em compreender a cultura do usuário, produzindo e disponibilizando informação coerente e entendível ao contexto em que ele vive, permitindo assim o alcance de sua competência em informação.

A palavra competência refere-se à capacidade, habilidade e suficiência. Desse modo, pode-se afirmar que competência em informação é a habilidade do indivíduo sobre os processos da informação. À luz dessa reflexão, Vitorino e Piantola (2009, p. 131) esclarecem sobre a necessidade de desenvolver habilidades para o uso adequado da informação no contexto social do mundo contemporâneo:

[...] é consenso que o desenvolvimento de habilidades e competências que permitam o uso consciente, criativo e benéfico da informação tornou-se essencial para a atuação do indivíduo no contexto social contemporâneo. Paralelamente, os novos paradigmas de velocidade e transformação que configuram a sociedade demandam que o indivíduo estabeleça

¹¹ BELKIN, N. J. Anomalous state of knowledge for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, v. 5, p. 133-143, 1980.

uma nova relação com a informação e com o saber, uma relação de aprendizado ao longo da vida.

Esse panorama despertou, portanto, o interesse de pesquisadores, quanto ao tema da competência em informação, com o propósito de trazer reflexões que aprimorem o conceito e criem sinergias diante de estudos como esse, em que há a intenção de interdisciplinarizar teorias de diferentes áreas de conhecimento. Neste aspecto, a competência em informação soma fatores relevantes entre a aptidão e a consequente ação do indivíduo. Vitorino e Piantola (2009, p. 134) trazem pertinentemente a definição da *American Library Association* sobre o tema:

Uma das primeiras e mais disseminadas definições de competência informacional é aquela elaborada pela ALA, em 1989, segundo a qual “para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Pessoas competentes informacionais são aquelas que aprenderam a aprender.

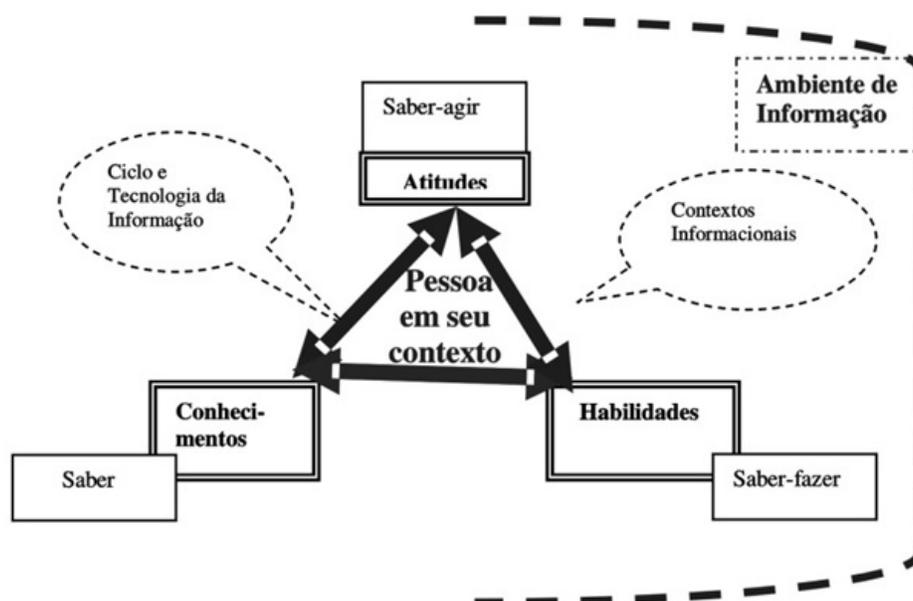
As autoras fundamentam o histórico da competência informacional enfatizando que as práticas sobre o tema estão muito limitadas às definições da ALA e enxergam uma lacuna como um diferencial sobre os próximos estudos acerca do tema: é preciso entender e descobrir o que falta para que a competência informacional se desenvolva e não apenas o que ela representa diante de um contexto cuja informação é manipulada. A competência do usuário sobre a informação leva em consideração, sobretudo, o contexto no qual ele se encontra. Lloyd¹² (apud VITORINO e PIANTOLA, 2009, p. 135) afirma que ser competente envolve a capacidade de adaptação às variáveis:

Para a pesquisadora, tornar-se competente em informação consiste em um processo holístico influenciado por relações sociais, físicas e textuais com a informação, as quais demandam uma série de práticas e atestam a complexidade e a variedade das fontes de informação dentro de um contexto.

¹² LLOYD, A. Information literacy landscapes: an emerging picture. *Journal of Documentation*, v. 62, n. 5, 2006.

Levando em consideração o contexto e a idiosincrasia dos indivíduos, Miranda (2006) apresenta os elementos que influenciam a competência informacional. A autora demonstra um conjunto de capacidades relacionadas às ações práticas do indivíduo e aponta que essas habilidades podem se constituir no ciclo informacional, tecnologia da informação e contextos informacionais. Além disso, conforme a autora, é possível perceber que a competência informacional envolve três dimensões relacionadas ao saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes).

Figura 1 — As dimensões e elementos da competência informacional



Fonte: MIRANDA (2006, p.109).

Baseando-se na **Figura 1** e nos conceitos apresentados por Miranda (2006), é preciso esclarecer que o conhecimento (saber) se refere a “crenças verdadeiras e justificadas”, ou seja, aquilo que o sujeito sabe a respeito de determinado objeto. Do outro lado, as habilidades (saber-fazer) relacionam-se com a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido; é quando o indivíduo se baseia em suas próprias experiências para analisar e solucionar problemas. Quanto às atitudes (saber-agir), estão diretamente ligadas às características sociais, afetivas e preferências do indivíduo; o saber-agir é reflexo de um sujeito socializado. A partir desses conceitos, a autora sintetiza que

O que especifica conhecimentos, habilidades e atitudes de um usuário que desenvolve a competência informacional é a sua eficiência e efetividade em reconhecer suas necessidades de informação e atendê-las para cumprir objetivos em suas tarefas e resolver seus problemas informacionais (MIRANDA, 2006, p. 111).

Corroborando e somando ao pensamento de Miranda (2006), em 1996, Shapiro e Hughes¹³ (apud Vitorino e Piantola, 2009, p. 135) argumentaram que a competência informacional vai desde o uso da máquina, do acesso à informação, até a capacidade crítica sobre a origem da informação, sua tecnicidade, seu contexto, impacto social, cultural e até filosófico. Essa linha de pensamento, talvez a mais completa, é o que constrói, de fato, a essência da competência informacional, envolta nas suas mais variadas vertentes.

Nesse sentido, os autores ampliam o conceito e o papel social da competência informacional, que seria muito mais do que uma reunião de habilidades para acessar e empregar adequadamente a informação e passaria a funcionar como uma ferramenta essencial na construção e manutenção de uma sociedade livre, verdadeiramente democrática, em que os indivíduos fariam escolhas mais conscientes e seriam capazes de efetivamente determinar o curso de suas vidas (VITORINO e PIANTOLA, 2009, p. 136).

Observando por esse ponto de vista, evidencia-se, portanto, a necessidade de relacionar a competência, o comportamento e a cultura em informação ao senso crítico do uso da informação. Leia-se comportamento em informação como todo o comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, seja de forma ativa ou passiva na receptividade das informações (WILSON, 2000). Esse comportamento, portanto, é moldado por um contexto cultural que pode influenciar a competência do indivíduo diante das informações, sejam essas advindas das necessidades emergidas do próprio ou impostas por terceiros.

Ao analisar a competência em informação como disciplina, pode-se notar a influência de outras áreas de estudo como Filosofia, Educação, Sociologia e Psicologia. Tais áreas pesquisam o comportamento humano e

¹³ SHAPIRO, J.; HUGGES, S. K. Information literacy as a liberal art: enlightenment purposals for a new curriculum. **Educon Review**, n. 31, v. 2, 1996.

contribuem para consolidar os estudos acerca das habilidades dos indivíduos em suprir suas necessidades informacionais.

A informação — por estar no meio sociocultural — se apresenta de diversas maneiras, formatos de documentos, bases de dados, meios de comunicação impresso e online, dentre outros. Saber, portanto, como os indivíduos recebem e utilizam essas informações faz parte de uma análise complexa com o fim de analisar o poder cognitivo de cada ator (usuário), seu nível de compreensão e os fatores sociais que influenciam, tanto de maneira positiva quanto negativa. Sendo assim, é preciso considerar os aspectos intrínsecos de cada indivíduo, bem como as possíveis referências de outras áreas do conhecimento que funcionem como facilitadoras do desenvolvimento da competência em informação.

Vitorino e Piantola (2009) apontam para as áreas da Educação e Filosofia com o objetivo de compreender como o indivíduo passa a agir com “competência informacional” que, segundo elas, “é uma forma de pensamento crítico aplicado ao domínio da informação” (VITORINO; PIANTOLA, 2009, p. 136). Nesse sentido, podem-se verificar duas correntes disciplinares (Educação e Filosofia) diferentes, que refletem sobre o mesmo tema, conforme suas particularidades, e que dialogam para se chegar a um resultado.

Tendo em vista que, para haver interdisciplinaridade, “é necessário, à identidade disciplinar, que existam os limites de onde se relaciona com as outras áreas de conhecimento humano” (RENDÓN ROJAS, 2008), é nítido que nenhuma das áreas das Ciências Sociais Aplicadas tem sua estrutura modificada quando envolvidas nos estudos de competência em informação. Essas áreas, entretanto, apresentam e emprestam seus conceitos para fins de desenvolvimento da competência em informação, mantendo, assim, as características que denotam a interdisciplinaridade. É a manutenção das fronteiras entre áreas do saber conjuntamente ao intercâmbio de conceitos e métodos.

Tomando, assim, como relevantes as influências do ambiente e de outras áreas do conhecimento, sabe-se que as disciplinas se movimentam neste meio contribuindo com suas particularidades e promovendo o diálogo para se alcançar os resultados.

Ainda cultivando a conversa entre as diferentes áreas do conhecimento, é válido salientar a importância da relação com a competência, o comportamento e a cultura em informação. Saracevic (1995) pontua essa pertinência quando diz que a característica interdisciplinar da Ciência da Informação é intrínseca e que, por não ser a única área que trabalha com problemas de informação, a CI deveria se unir a esses campos.

Freire (2002) afirma que a informação, na sociedade contemporânea, tem um grande valor para a produção econômica e social, pelo fato de que essa informação está atrelada ao conhecimento decorrente de sua utilização pelos grupos sociais.

A área de atuação dessa nova ciência se definiria, assim, a partir da *função social* de facilitar a comunicação de mensagens entre um emissor e um receptor humanos. Isso implicou na inserção do seu objeto de estudo no domínio dos fenômenos da comunicação social, em particular a comunicação entre uma fonte emissora de mensagens contendo conhecimento científico capaz de promover mudanças nas estruturas cognitivas de um receptor. Nesse sentido, e a partir dessa perspectiva, Belkin e Robertson propõem o termo *estrutura*, compreendida como uma forma geral de organiza (FREIRE, 2002, p. 10).

Pensar na Ciência da Informação envolta em outras áreas do conhecimento requer uma contemplação e aprimoramento das áreas envolvidas, sobretudo, da CI, que pode emprestar seus métodos de análises e concepções acerca de temáticas relacionadas à informação, desde seu processo de construção até a sua utilização. Se a informação cumpre seu papel a partir do momento que, imbricada pelo indivíduo, modifica a estrutura do conhecimento e o modo de ver/compreender sobre determinado assunto, o fato de aplicar suas nuances enquanto objeto do conhecimento em outros campos científicos denota, especialmente, o enriquecimento dos discursos compartilhados e, sobretudo, contribui para o aprofundamento de várias temáticas que ainda são incipientes.

Nesse cenário, cresce a *responsabilidade social* dos profissionais da informação, tanto como produtores de conhecimento no campo científico quanto como *facilitadores* na transferência do conhecimento científico para usuários que dele necessitem, independentemente dos espaços sociais

onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo. Pois embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, o capital, a tecnologia, a multiplicação dos meios de comunicação de massa e sua influência na socialização dos indivíduos deram uma nova dimensão a esse potencial. Com isso, crescem as possibilidades de serem criados instrumentos para transferência efetiva da informação e do conhecimento, de modo a apoiar as atividades que fazem parte do próprio núcleo de transformação da sociedade (FREIRE, 2002, p. 12).

Com base nessas convergências, verifica-se que o estudo interdisciplinar possibilita o delineamento dos problemas, sob diversos ângulos, e o resultado se refletirá no conhecimento da relação do indivíduo com a informação e sua capacidade de aprendizado a partir da ação autônoma sobre essa informação, a fim de suprir suas necessidades e adquirir novos conhecimentos. A compreensão das necessidades e dificuldades dos diversos atores para o processo de desenvolvimento da competência em informação, como elemento propulsor para uma mudança da cultura em informação, proporciona, no final, uma melhor experiência de uso das ferramentas informacionais, para que possam explorar ao máximo as informações que irão suprir suas carências, dúvidas e insegurança e, por consequência, aumentar seu conhecimento.

Essa discussão insere a CI na dimensão social da informação, que “[...] encontra assim a essência na sua associação com o conhecimento” (SMIT, TÁLAMO, 2007, p. 29). Reconhecendo a importância, tanto do aspecto social quanto do cultural, Almeida (2007, p. 101) enfatiza que é apropriado estabelecer pontes entre os aspectos socioculturais e as Ciências Sociais, bem como algumas questões que norteiam a Ciência da Informação. O autor destaca a maneira pela qual um campo científico pensa sua própria identidade (questões, teorias e fronteiras) e o espaço onde esta atividade e seus objetos se encontram. Conforme Almeida (2007), levantar essas questões pode ajudar na compreensão de como essas caracterizações e especificidades afetam tanto os pesquisadores quanto os profissionais da informação.

Depreende-se, portanto, que os estudos acerca da CI e sua natureza científica, profissional e interdisciplinar envolvem questões intrínsecas aos valores social e cultural. Demo (2000) salienta que a sociedade vivencia um

contexto informacional ambivalente e que se desvencilhar totalmente desses entraves constitui uma tarefa, na prática, impossível. Para o autor, a sociedade não está cercada de informação por todos os lados, mas de manipulação. Ele aponta a busca pelo conhecimento como um facilitador para a emancipação, mas alerta que “emancipar-se, com efeito, implica capacidade de confronto, quebra da ordem vigente considerada impositiva e injusta, consideração de alternativas. Sua face disruptiva parece evidente, porque conhecer implica intrinsecamente questionar” (DEMO, 2000, p. 39).

Segundo Demo (2000), todo processo informativo é manipulador, uma vez que a informação é selecionada e interpretada, por vezes, por interesses escusos. Dessa forma, ciente de que ficar alheio à manipulação é impossível,

o que de melhor conseguimos até hoje é montar estratégias abertas de controle, sabendo que controle total é impraticável, sobretudo indesejável. A contrainterpretação é o corretivo da interpretação, sempre sob risco, assim como a coerência da crítica está na autocrítica. Destarte, a manipulação menos prejudicial é aquela que se oferece à discussão aberta (DEMO, 2000, p. 40).

Demo (2000) ressalta, ainda, que, do ponto de vista social, a informação nunca tece sobre algo “informativo”, mas como estratégia de influência privilegiada. Para tanto, colocar-se no lugar do outro e assumir o ponto de vista daqueles não privilegiados, ou excluídos — como pontua o autor —, pode amenizar essa realidade. Apesar de esta ser uma tarefa complexa, uma vez que a interpretação acerca das informações permanece subjetiva, “falar pelo excluído é interpretá-lo, de certo modo ‘fazê-lo dizer’” (DEMO, 2000, p. 40). Esse é o raciocínio sob o qual a Ciência da Informação será fundamentada, ao longo dessa pesquisa, levando em consideração os aspectos socioculturais daqueles que necessitam de esforços para se contrapor ideológica e informativamente. Afinal, como bem enfatizou Demo (2000, p. 39), “desinformar faz parte da informação, assim como a sombra faz parte da luz”. A ideia, portanto, é tentar revelar e argumentar como a luz é possível.

2.2 O CONCEITO DE CULTURA

A palavra "cultura" vem do latim *cultus*, que significa "cuidado", e do francês *colere* que significa "lavar [a terra]" (BERGER, 2000). O termo foi empregado, inicialmente, no fim do século XI, para indicar o cuidado dos homens com os deuses (culto) e com a natureza (agricultura), designando o trabalho da terra para a produção de bens comestíveis (verduras, legumes, frutas, grãos). Nesse sentido, o termo cultura é utilizado, até hoje, quando se fala em cultura do café, da soja, do trigo. Já na Grécia Antiga, o termo cultura adquiriu uma significação especial, ligada à formação individual do homem, a chamada *paideia*, processo pelo qual o homem realizava sua verdadeira natureza, desenvolvendo a filosofia (conhecimento de si mesmo e do mundo) e a consciência da vida em comunidade (SILVA *et al.*, 2008, p. 1167).

Já em termos antropológicos, Berger (2000) destaca a definição¹⁴ de cultura como um "coletivo de nomes para todos os padrões de comportamento socialmente adquiridos e transmitidos por meio de símbolos [...]". O desenvolvimento do termo cultura também foi esclarecido pelo antropólogo britânico Edward Tylor que, no século XIX, em seu livro *Primitive Culture*, abriu o primeiro capítulo conceituando

A Cultura ou Civilização, tomada no seu amplo sentido etnográfico, é aquele conjunto complexo que inclui conhecimento, crença, artes, moral, leis, costumes e quaisquer outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade. A condição de cultura entre as várias sociedades da humanidade, tanto quanto ela pode ser investigada sobre princípios gerais, é um assunto apto ao estudo de leis do pensamento e ação humana (TYLOR, 1871, p.1, tradução nossa).

Tylor (1871) defendia o caráter de aprendizado da cultura, indo contra a ideia de aquisição inata — permitida por mecanismos biológicos. Sua influência sobre os demais estudiosos do conceito de cultura foi evidente, uma vez que, inevitavelmente, quando se pensa em cultura, é comum vir à mente ideias associadas a valores, moral, costumes, comportamentos, regras, tradição. Corroborando Tylor, Kroeber reforçou a impossibilidade de a cultura ter relação

¹⁴ Essa definição deriva daquela utilizada por Henry Pratt Fairchild e disponível em sua obra *Dictionary of Sociology and Related Sciences*, de 1967.

direta com aspectos biológicos, ratificando que o seu processo histórico independe da genética, mas, sobretudo, está diretamente relacionado com a capacidade de aprendizado, obtenção de conhecimento, ou expresso em um único termo, a endoculturação¹⁵ (LARAIA, 2003).

Entretanto, o conceito inerente a esse termo envolve meandros que vão além de padrões instituídos, mas, sobretudo, discursos cujas intenções estão ocultas, invisíveis, e de enunciados e pensamentos silenciados, quiçá, com o fim de não desestabilizar, nem causar desordem, àquilo que está conformado. A entropia, nesse caso, não é vista com bons olhos, nem percebida como necessária.

O conceito de cultura é ambivalente: essa é a premissa defendida por Bauman (2012). O autor parte do pressuposto de que unificar o conceito do termo não traduz a realidade na qual a cultura se reveste. O sociólogo parte do pressuposto de que a cultura envolve a tríade do conceito, da estrutura e da práxis, e isso amplia o modo de pensar no termo enquanto definição, influências e práticas. A cultura, nas reflexões de Bauman (2012), foge do senso comum e denota em suas intencionalidades a atípica conceituação do termo, enquanto práticas individuais com validade coletiva *versus* uma realidade inexorável.

Àqueles incipientes nos estudos sobre cultura, pode soar desconfortável e inquietante repensar o conceito, aparentemente bem definido, segundo o ponto de vista de Bauman (2012), uma vez que ele aponta a cultura tanto como um elemento da ordem quanto da desordem e passível de obsolescência: “a cultura se ‘autoperpetua’ na medida em que o não padrão, mas o impulso de modificá-lo, de alterá-lo e substituí-lo por outro padrão continua viável e potente com o passar do tempo” (BAUMAN, 2012, p. 28).

Para Geertz (2008), a imagem da natureza do homem pode envolver onde ele está, quem ele é e no que ele acredita, tendo esses aspectos inseparável relação com o conceito de cultura, comprovado que essa, segundo o antropólogo, representa mais inconstâncias que uniformidade. É a cultura como um contexto, representada pelo comportamento, pelos acontecimentos, pelas instituições e processos no meio social.

¹⁵ Termo utilizado por Locke na obra *Ensaio acerca do entendimento humano* (1690).

À medida que se analisa o homem, retira-se camada após camada, sendo cada um dessas camadas completa e irreduzível em si mesma, e revelando uma outra espécie de camada muito diferente embaixo dela. Retiram-se as variadas formas de cultura e se encontram as regularidades estruturais e funcionais da organização social. Descascam-se estas, por sua vez, e se encontram debaixo os fatores psicológicos — “as necessidades básicas” ou o-que-tem-você — que as suportam e as tornam possíveis. Retiram-se os fatores psicológicos e surgem então os fundamentos biológicos — anatómicos, fisiológico! neurológicos — de todo o edifício da vida humana (GEERTZ, 2008, p. 28).

Talvez seja essa a assertiva mais próxima da essência do conceito sobre cultura, feita de desdobramentos, pertencimentos e condutas tais quais se refletem em determinado ambiente, situação ou contexto. Para que isso ocorra, estabelecer o conceito de cultura implica refletir sobre as questões que influenciam comportamentos radicados como culturais em determinada sociedade. Geertz (2008) já apontava isso quando propôs duas ideias, almejando aproximar-se do lado antropológico e ter uma imagem mais exata do homem.

A primeira delas é que a cultura é melhor vista não como complexo com padrões concretos de comportamento — costumes, usos, tradições, feixes de hábitos —, como tem sido o caso até agora, mas como um conjunto de mecanismos de controle — planos, receitas, regras, instruções (que os engenheiros de computação chamam “programas”) — para governar o comportamento. A segunda ideia é que o homem é precisamente o animal mais desesperadamente dependente de tais mecanismos de controle, extragenéticos, fora da pele, de tais programas culturais, para ordenar seu comportamento (GEERTZ, 2008, p. 32).

Geertz (2008) entende que é inimaginável pensar no homem como alguém sem padrões culturais, uma vez que o comportamento humano seria inconsequente e decorrente de atos sem sentido e incontroláveis. O autor explica que os padrões são necessários e essenciais para a condução da existência humana.

Apesar da essencialidade atribuída às normas de comportamentos por vários estudiosos, a cultura e seu arcabouço conceitual, estrutural e de práxis — como compreende Bauman (2012) — vai além do raciocínio de praxe. A cultura (na ordem ou na desordem do predominantemente estabelecido) é

fundamental a todo indivíduo como influência às suas ações e reações, normalidades e contingências, aceitações e resistências. Nessa linha de pensamento, Bauman (2012) afirma que a finalidade da existência dos padrões culturais é o ato para modificá-los. Nesse sentido, a mudança é a regra.

Diante de uma sociedade normatizada, resistir e/ou se diferenciar de padrões culturais instituídos e regras, impostas pela sociedade tradicional, tende a ser julgado como um desvio inaceitável. As mais variadas instituições culturais — religião, política, educação, família — estabelecem comportamentos e, automaticamente, dividem os indivíduos em dois grupos: os civilizados e os pervertidos, dominantes e dominados, estabelecidos e excluídos ou, respectivamente, os *insiders* e os *outsiders*.

Os termos traduzidos do inglês significam “inseridos” e “excluídos”, sendo o primeiro relacionado aos indivíduos que são adeptos do modo de vida da maioria da sociedade, seguem padrões culturais estabelecidos e/ou mesmo ditam as normas de comportamentos, enquanto o segundo grupo é classificado como os indivíduos que se adaptam (ou não) às normas de comportamento, impostas pelos primeiros.

Considerando que, dentro de uma cultura (de leis, regras) há reações e ações de ir contra ela, a padronização à qual comumente se alia o conceito de cultura está relacionada ao conceito de sistema. Bauman (2012) trata sobre isso quando discute a cultura como infraestrutura e, através dessa problemática, ele pontua que “a sistematicidade é a forma de subordinar a liberdade dos elementos à ‘manutenção de padrão’ da totalidade” (BAUMAN, 2012, p.29). Sendo assim, conforme a visão do autor, a atenção deve ser dada justamente às fronteiras dessa sistematicidade, uma vez que o sistema por si só não permite áreas indefinidas, o que pertence ou não a ele deve estar claro e determinado.

Se “ser estruturado” relaciona-se acima de tudo a resistir às tendências entrópicas que levam a um estado de desordem crescente, a questão crucial é a capacidade de alguns setores escolhidos do mundo se estruturar, se “negentropizar”, em vez de apenas manter intacta e congelada uma estrutura já ‘estruturada’ (BAUMAN, 2012, p.159-160).

A partir dessa observação, pode-se deduzir que o sistema envolve relações de subsistemas, partes que formam um todo e que se comunicam com o fim de consolidar uma estrutura. A estrutura, por si só, é flexível a tudo aquilo que pode agregar, ainda que, a priori, possa causar certa desordem ou inquietude. A estrutura de um sistema ou, em outras palavras, a conjuntura de uma cultura está suscetível a interferências benéficas (mantendo a sua essência intacta) ou que fogem do seu controle (estimulando no grupo estabelecido uma manifestação de reparar aquilo que vem contra o que já está estruturado).

Diante disso, se a cultura (enquanto sistema), como salienta Bauman (2012), pressupõe um conjunto de regras, normas e comportamentos cuja gênese e continuidade perpetuam em um grupo social, por que existem os *outsiders*? Se essa perpetuação traduz a harmonia social e a hegemonia, por que as manifestações adversas ocorrem? O conceito de cultura alimentado enquanto padrão, portanto, pode estar ultrapassado e carente de análises que se acentuem mais condizentes com o mundo moderno. A tradição carrega em seu significado duas forças: uma se mantém, a outra luta para alcançar o mesmo propósito.

Em *A Pedagogia do Oprimido*, Paulo Freire (1987) destaca que os opressores têm o interesse de enfraquecerem os oprimidos, criando cisões entre eles por meio de métodos, processos e, até mesmo, por ações culturais que manipulam as massas populares, fazendo acreditar que as ajudam. Para Freire (1987), isso se chama invasão cultural, cujo grupo de poder penetra no contexto cultural dos invadidos, impondo-lhes sua visão de mundo e limitando sua criatividade e crescimento de independência. Nesse sentido, a cultura, enquanto padrão predominante, é cercada de privilégios que, a priori, não aparentam necessitar de discussões, mas na realidade deve ser desmistificada, principalmente, se exclui ou desfavorece um grupo privilegiado da sociedade. As concepções de que uma parcela da humanidade está predestinada a seguir seu destino trabalhando, vivendo em ciclos viciosos e carente de direitos, enquanto outra fração é eleita e vive no domínio social, econômico, político e cultural, usufruindo o que tem e do que quer ter não deve ser convincente. A ilusão de que a escravidão já não existe e se limita a homens negros

trabalhando, sem as mínimas condições necessárias, também encobre tantas outras situações escravocratas da sociedade que muitos não enxergam, pois não parecem evidentes. Obviamente, aqueles que não são privilegiados, em sua maioria, são negros e pobres, e isso se reflete no percentual em universidades públicas, em cursos ditos como de elite — a exemplo de medicina — e nos cargos de chefia.

Se não existem aptidões raciais inatas, como explicar que a civilização desenvolvida pelo homem branco tenha feito os imensos progressos que nós conhecemos, enquanto as dos povos de cor permaneceram atrasadas, umas a meio do caminho, e outras atingidas por um atraso que se cifra em milhares ou dezenas de milhares de anos? Não poderemos, pois, pretender ter resolvido negativamente o problema da desigualdade das raças humanas, se não nos debruçarmos também sobre o da desigualdade — ou da diversidade — das culturas humanas que, de fato, senão de direito, está com ele estreitamente relacionado, no espírito do público (LÉVI-STRAUSS, 2008, p. 11).

A escravidão, no seu sentido mais amplo, é cultural e, sim, remonta, desde a Antiguidade, mas não cessa com a Lei Áurea, assinada pela princesa Isabel, como se costuma dizer no senso comum. A escravidão perpassa práticas em que o indivíduo é submetido como propriedade a outrem, seja por sua mão-de-obra a partir das condições físicas ou intelectuais, seja por sua origem, cor de pele ou seu conhecimento. E é nesse último que o embate contra tal contexto pode ter sua gênese.

Quando se trata de contextos antagônicos, Lévi-Strauss (2008) esclarece que não é prudente considerar um superior ao outro. A diversidade cultural, segundo o autor, não deve ser observada estaticamente, mas de maneira dinâmica, uma vez que, apesar de os homens construírem culturas distintas — devido às diferenças entre seus contextos geográficos —, e do meio social, existem as relações entre os povos, entre os indivíduos, e isso refuta o rigor de pontuar essa diversidade da cultura dos homens como aquela civilização/grupo sendo melhor ou pior do que a outra.

É indubitável que os homens elaboraram culturas diferentes em virtude do seu afastamento geográfico, das propriedades particulares do meio e da ignorância em que se encontravam em relação ao resto da humanidade, mas isso só seria

rigorosamente verdadeiro se cada cultura ou cada sociedade estivesse ligada e se tivesse desenvolvido no isolamento de todas as outras. [...] As sociedades humanas nunca se encontram isoladas; quando parecem mais separadas, é ainda sob a forma de grupos ou de feixes. [...] E ao lado das diferenças devidas ao isolamento, existem aquelas, também importantes, devidas à proximidade: desejo de oposição, de se distinguirem, de serem elas próprias. Muitos costumes nasceram, não de qualquer necessidade interna ou acidente favorável, mas apenas da vontade de não permanecer atrasados em relação a um grupo vizinho que submetia a um uso preciso um domínio em que nem sequer se havia sonhado estabelecer leis. Por conseguinte, a diversidade das culturas humanas não nos deve induzir a uma observação fragmentária ou fragmentada. Ela é menos função do isolamento dos grupos que das relações que os unem (LÉVI-STRAUSS, 2008, p. 15-16).

Essa dualidade cultural (e por que não diversidade?) também foi refletida por Nietzsche (1992), em *O Nascimento da Tragédia*, apoiando-se em dois deuses gregos, Apolo e Dionísio. Um, representa a cultura enquanto padrão e estabilidade, outro, enquanto desordem e ruptura, respectivamente. Conforme Nietzsche, os gregos eram conscientes, quanto à negatividade da vida, mas evitavam se entregar ao pessimismo, sob a lente de um mundo através da arte. Era a transformação da realidade pela estética e isso se sustentava sob duas formas: a apolínea e a dionisíaca.

O apolíneo é o aspecto individual, da divindade da luz, de medidas e limites, a bela aparência do mundo interior da fantasia, é a arte que acoberta o mundo com um véu estético, perfeito, que esconde o pessimismo, por meio de um deslumbramento da realidade. Já o instinto dionisíaco representa o exagero, o impulso, a intensidade, a vivência da verdade com toda sua contradição, a negação do “eu”, a aproximação do homem com a realidade tal como ela é, é a quebra de barreiras contra a civilização, evidenciando que o estar apolíneo não passa de uma ilusão.

Entretanto, apesar de a visão de cultura enquanto sistema social reunir características mais próximas do instinto apolíneo, a verdadeira natureza do homem foge à cultura padronizadora e deve se aproximar do conhecimento sobre suas capacidades, forças e condições, para o seu desenvolvimento intelectual, científico e social. São passos para a progressão, evolução. Logo, se há evolução, há mudança e, se há mudança, a cultura não se mantém

intacta. Transforma-se. E essa transformação tem que ser legitimada com a finalidade de proporcionar àqueles, antes vistos como alheios, uma garantia de que as suas necessidades sejam satisfeitas.

Leontiev (1980) ressalta, de maneira clara e objetiva, a importância do conhecimento para o processo cultural e suas dicotomias, quando afirma que a unidade da espécie humana parece não existir, sobretudo, por causa das diferenças econômicas que influenciam as condições de vida de boa parte da população.

Esta desigualdade entre os homens não depende de diferenças naturais ou biológicas. É criada pela desigualdade econômica e de classe das relações que ligam os homens, aos progressos que são a personificação do conjunto das forças ou capacidades da natureza humana, formada no processo do desenvolvimento histórico (LEONTIEV, 1980, p. 58).

Seguindo esse raciocínio, pode-se afirmar que é na classe economicamente dominante que se concentram as riquezas, bens materiais e meios de produção. Dessa forma, o referido grupo dominante detém material para suprir suas necessidades e é a partir disso que a vontade da maioria (dominada) é subjugada, pois os recursos, que auxiliariam na tentativa de “sair desse casulo”, estão nas mãos de uma parcela da população bem quista socialmente.

[...] o desenvolvimento decorre em duas linhas radicalmente diferentes. Por um lado, na linha de acumulação de valores espirituais — representações, conhecimentos e ideais — que encarnam o autenticamente humano no homem e iluminam o caminho do desenvolvimento histórico; esta linha reflete os interesses da maioria. Por outro lado, a linha da criação de representações cognitivas, morais e estéticas que servem os interesses das classes dominantes, tendem a justificar e a eternizar a ordem social existente, afastar as massas da luta pela justiça, pela igualdade e pela liberdade, narcotizar e paralisar a sua vontade. O choque destas duas linhas engendra a chamada luta ideológica (LEONTIEV, p. 61, 1980).

É nessa perspectiva que o processo cultural vem se institucionalizado, fortalecendo a dominação e os interesses de um grupo estabelecido sobre outro menos privilegiado historicamente e culturalmente. Como se lê em Bauman (2012), essa conjuntura sustenta a cultura como padrão e estabilidade a partir

da ideologia dominante de um sistema estabelecido, ou seja, é a ideologia que precisa ser mantida como um sistema cultural, inquestionável e imutável.

Entretanto, Lévi-Strauss (2008) contesta essa uniformidade e monotonia e defende que a diversidade cultural deve ser preservada. Para ele, a luta entre esses dois processos contraditórios — a unificação e a diversificação — não contribui para o progresso (seja tecnológico, social, econômico), tampouco deve servir para apontamentos de superioridade, evidenciando questionamentos sobre quais culturas evoluíram ou permaneceram estáticas, entre os grupos sociais.

É a diversidade que deve ser salva, não o conteúdo histórico que cada época lhe deu e que nenhuma poderia perpetuar para além de si mesma. É necessário, pois, encorajar as potencialidades secretas, despertar todas as vocações para a vida em comum que a história tem de reserva; é necessário também estar pronto para encarar sem surpresa, sem repugnância e sem revolta o que estas novas formas sociais de expressão poderão oferecer de desusado. A tolerância não é uma posição contemplativa dispensando indulgências ao que foi e ao que é. É uma atitude dinâmica, que consiste em prever, em compreender e em promover o que quer ser. A diversidade das culturas humanas está atrás de nós, à nossa volta e à nossa frente. A única exigência que podemos fazer valer a seu respeito (exigência que cria para cada indivíduo deveres correspondentes) é que ela se realize sob formas em que cada um seja uma contribuição para maior generosidade das outras (LÉVI-STRAUSS, 2008, p. 66).

Partindo desse princípio, nota-se que o dualismo inerente ao conceito de cultura é evidente e pode servir de ponto de partida para atear a manutenção de padrões que separa as classes, o que reforça a desigualdade, no tocante ao acesso da cultura (aquilo que está externo ao indivíduo e é representado pelas fontes e manifestações culturais), e à formação cultural (de conhecimento) de todos os membros da sociedade.

Sabendo que a dualidade é aspecto intrínseco ao conceito de cultura, Bauman (2012) alia, ainda, subconceitos ao termo: o hierárquico, o diferencial e o genérico. O conceito hierárquico de cultura diz respeito ao patamar ideal que um indivíduo deve atingir, para ser considerado culto e aprazível, conforme seu conhecimento; a cultura como hierarquia evidencia as diferenças entre os indivíduos e pode ser adquirida, moldada, transformada e adaptada.

A noção diferencial de cultura é, conforme Bauman (2012), ao mesmo tempo, um produto e um suporte da preocupação com as oposições incontáveis e, infinitamente, multiplicáveis entre os modos de vida dos vários grupos humanos, suas características culturais distintivas. O mundo dos gregos, por exemplo, era dividido entre os bárbaros e um núcleo helênico e constituído pela existência pré-definida de verdade, beleza, rigor moral e sua variabilidade de hábitos e costumes, aceitos como certos.

Por fim, o conceito genérico de cultura engloba a dicotomia mundo humano *versus* mundo natural, isto é, é o conceito que busca demonstrar as particularidades do homem, enquanto ser natural, em detrimento do humano, enquanto suscetível, e vulnerável ao que é construído como cultura.

Em suma, quaisquer que sejam suas elaborações específicas, o conceito de cultura que Bauman (2012) defende, pertence à família dos termos que representam a práxis humana. A ideia embutida na noção de práxis só é compreensível, se encarada como um atributo da comunidade — grupo que se mantém unido por uma rede de comunicação e intercâmbio —, capaz de transcender a ordem natural ou “naturalizada” e de criar novas e diferentes ordens. A comunidade, e não a humanidade, muitas vezes identificada como a espécie humana, é, portanto, o veículo e o portador da práxis. Para Bauman (2012), a cultura opera no ponto de encontro do ser humano com o mundo.

2.2.1 *Cultura e Ideologia*

O termo ideologia foi criado no século XIX por Destutt de Tracy, filósofo que atribuiu à palavra o sentido de “ciência das ideias”, tratando o significado de maneira que salientasse a relação do homem, enquanto organismo vivo, com o meio em que vive (CHAUÍ, 1980). Entretanto, de antemão, é importante esclarecer que o conceito de ideologia tem duas concepções: a neutra e a crítica. A primeira, aborda a ideologia como um conjunto de ideias, doutrinas, visões de mundo que influenciam as ações sociais e políticas de um indivíduo. A segunda concepção traz o termo como instrumento de dominação que aliena a consciência humana, por meio de ideias de persuasão. Aferindo-se que esta última traz em si uma abordagem mais completa e funcional do que é a ideologia, este, pois, será o conceito adotado nesse estudo.

Karl Marx, mentor da Teoria Crítica e da Escola de Frankfurt¹⁶, teve papel fundamental sobre o esclarecimento do conceito de ideologia, sob a perspectiva crítica. O intelectual atribuía à ideologia a noção de ilusão da realidade e defendia o caráter dissimulado incumbido ao conceito, para o qual apenas a aparência de um estado era revelada, mas não a real intenção do sistema. Seguindo o pensamento de Marx¹⁷, pode-se dizer que a ideologia, enquanto sistema cultural, ludibria o verdadeiro teor das ações, valores, crenças, costumes, revelando apenas o interessante para a classe dominante se manter estabelecida, não deixando brecha para dúvidas, contestações ou confusão do que é ou deveria ser por parte dos dominados e, principalmente, quando o que é funciona a favor de uma minoria dominante.

Na intenção de ampliar o pensamento crítico de Marx sobre o conceito de ideologia, Karl Mannheim (1954) e sua Sociologia do Conhecimento, defende a ideologia sob duas perspectivas: a ideologia particular e a ideologia total. A ideologia particular compreende ilusões individuais, ocultação da realidade, o poder de convencimento e a persuasão a partir de um nível puramente psicológico, que atua com a sobreposição dos interesses de um grupo em detrimento de outro. Entretanto, a ideologia total, analisada por Mannheim como uma crítica a de Marx, refere-se à visão de mundo de uma classe social ou de uma época, a partir da reprodução dessas ideias e da compreensão das diferenças estruturais das mentes que operam em contextos sociais diferentes (MANNHEIM, 1954).

Grosso modo, Mannheim (1954) não renega a ideia marxista sobre o conceito de ideologia, mas realça características e pontos de vista interessantes para uma melhor compreensão acerca do termo. Os contextos sociais distintos são indiscutíveis para a existência ideológica, visto que ela tem uma função de propagar e garantir a aceitação de uma ideia a outrem, e é justamente o grupo pertencente a esse contexto, deliberado como o precursor ideológico, que a cultura se consolida, por décadas, perpetuando um modelo

¹⁶ A Teoria Crítica tem por objetivo entender a cultura como elemento de transformação social e se utiliza de pressupostos do Marxismo para explicar e alertar a necessidade do esclarecimento da sociedade. Os filósofos adeptos desse pensamento constituem a Escola de Frankfurt.

¹⁷ KARL, M. ENGELS, F. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2007. (Coleção Marx e Engels).

de sociedade e, conseqüentemente, a tentativa de evitar conflitos e desvios de padrões ideologicamente distintos aos “naturalmente” conhecidos e incorporados pela classe dominada. Tolerar-se, nesse contexto, a alienação, a submissão e a omissão como alicerce ao controle, o que retarda o combate a essa conjuntura.

Alinhado a esse raciocínio sobre contextos distintos e grupos sociais hierarquicamente separados entre dominantes e dominados, Mannheim (2008), como defensor de uma ideologia com gênese na estrutura, também pontua em seus estudos o conceito de distância social. Ele trata o termo “distância” com o sentido das relações sociais, considerando os atos criadores de distância, quando uma coisa é afastada da outra. “A distância enquanto fenômeno social é produzida por agentes interessados em manter distância social entre si e os outros, precisamente quando vivem unidos no sentido espacial” (MANNHEIM, 2008, p. 173).

Esse ponto de vista etnocêntrico sobre a distância entre contextos distintos traz à tona o porquê de haver sobreposição de uma cultura à outra, por ser considerada modelo perante as demais. O etnocentrismo cultural, conceito discutido nos estudos sobre cultura, evidencia determinados grupos como os que regem as regras e ditam comportamentos e é esse pensamento que resulta em conflitos ideológicos e sociais. “Práticas de outros sistemas culturais são catalogadas como absurdas, deprimentes e imorais” (LARAIA, 2003, p. 74).

Desse modo, as assimetrias convergentes ao etnocentrismo cultural são mais uma forma de elevar grupos hegemônicos, como aqueles que impõem à sociedade as regras e a ideologia que devem prevalecer. Lévi-Strauss (2008) afirma que, quando o indivíduo é colocado diante de uma situação inesperada, a tendência é repudiar todas as formas culturais com as quais não se identifica. Na intenção, portanto, de não ser vítima desse olhar de negação, os indivíduos tendem a criar costumes para não se sentirem “atrasados” e isolados, com relação às culturas majoritárias ideologicamente.

Na contramão do etnocentrismo, que significa a discriminação de toda cultura divergente aos olhos de quem observa, o relativismo cultural se sobressai como uma tentativa de repensar e desfazer o impasse, com ênfase

nas diferenças culturais. A relativização da cultura defende uma postura de aproximação da cultura do outro, buscando entender seus valores e costumes sem confrontá-los com os que representam o contexto do observador. Dessa maneira, o relativismo cultural pode ser entendido como um modo de enxergar e respeitar a cultura do outro, sem fazer julgamentos, considerando o contexto cultural no qual determinado grupo está inserido, pois é nesse espaço que o indivíduo reconhece a sua identidade.

2.2.2 Cultura e identidade

Ao pensar em identidade, logo vem à mente aquilo que identifica algo ou alguém como único em determinado contexto, aquilo que diferencia um indivíduo dos demais. De outro modo, pode-se dizer também que identidade significa pertencimento, aquilo que institui, formaliza e firma um indivíduo enquanto ser reconhecido por determinado grupo social. Quando, por exemplo, o indivíduo fala que está em “crise de identidade”, isso quer dizer que ele não se sente como parte do contexto no qual se encontra, porque suas ideias e vontades não convergem aos padrões que regulam o meio social. Assim, ocorrem as divergências entre os indivíduos e os grupos na sociedade.

Essa separação entre membros da sociedade também é discutida por Hall (2014), nas suas concepções sobre cultura e identidade. Ao argumentar sobre as concepções de identidade, mais especificamente sobre a identidade — do ponto de vista sociológico —, que o sujeito enquanto ator se relaciona com outras pessoas importantes para ele, ou seja,

que mediavam para o sujeito os valores, sentidos e símbolos - a cultura - dos mundos que ele/ela habitava [...] De acordo com essa visão, que se tornou a concepção sociológica clássica da questão, a identidade é formada na “interação” entre o eu e a sociedade. O sujeito ainda tem um núcleo ou essência interior que é o “eu real”, mas este é formado e modificado num diálogo contínuo com os mundos culturais “exteriores” e as identidades que esses mundos oferecem (HALL, 2014, p. 11).

Conforme Hall (2014), a projeção dos indivíduos nessas identidades culturais, bem como a internalização de seus significados e valores, contribui para alinhar os sentimentos subjetivos com os lugares objetivos que o indivíduo

ocupa no mundo social e cultural. Nesse sentido, a identidade “costura” — como diz o autor — o sujeito à estrutura, de modo a estabilizar o sujeito e os mundos culturais que eles habitam, tornando ambos reciprocamente mais unificados. Entretanto, Hall (2014) afirma que esse processo de unificação está mudando, à medida que o sujeito assimila várias identidades, por vezes contraditórias.

Esse processo produz o sujeito pós-moderno, conceptualizado como não tendo uma identidade fixa, essencial ou permanente. [...] E definida historicamente, e não biologicamente. O sujeito assume identidades diferentes em diferentes momentos, identidades que não são unificadas ao redor de um “eu” coerente. Dentro de nós há identidades contraditórias, empurrando em diferentes direções, de tal modo que nossas identificações estão sendo continuamente deslocadas. Se sentimos que temos uma identidade unificada desde o nascimento até a morte é apenas porque construímos uma cômoda estória sobre nós mesmos ou uma confortadora “narrativa do eu” (veja Hall, 1990). A identidade plenamente unificada, completa, segura e coerente é uma fantasia. Ao invés disso, à medida em que os sistemas de significação e representação cultural se multiplicam, somos confrontados por uma multiplicidade desconcertante e cambiante de identidades possíveis, com cada uma das quais poderíamos nos identificar — ao menos temporariamente (HALL, 2014, p. 11-12).

Decerto, essa multiplicidade de identidades converge à comparação feita por Mannheim (2008) entre o distanciamento social e a alienação, esclarecendo as diferenças entre os fenômenos. Enquanto a alienação denota a indiferença nas relações, o distanciamento social funciona como uma hipermetropia, que não permite ao indivíduo enxergar o outro, apesar de próximo. É um distanciamento consequente das relações de poder que permeia os grupos e os afasta, devido às diferenças de status e comportamento. O distanciamento envolve meandros que vão desde o contexto social, histórico, existencial e cultural. Este último reflete todos os anteriores.

Nesse sentido, Mannheim (2008) diz que o distanciamento é passível de mudança, ao longo da história, e aponta a Sociologia da Cultura como o meio para demonstrar as regularidades existentes nesse processo.

Nossa hipótese básica é de que o tipo mais fundamental e casualmente decisivo de distanciamento é o social. O modo

segundo o qual se altera o padrão de distanciamento dos objetos culturais será determinado pelo que ocorre na esfera do poder, quer dizer, do distanciamento vertical. De fato, o caráter fundamental de uma cultura — democrático ou aristocrático — depende basicamente de seus padrões de distância vertical. Democratização significa essencialmente uma redução da distância vertical, um desdistanciamento (MANNHEIM, 2008, p. 175).

Essa reflexão de Mannheim (2008) é bastante pertinente, principalmente no tocante à democratização como imã para o desdistanciamento, ou seja, para a aproximação social. Os grupos de poder tendem a criar uma cultura de distância entre eles e grupos considerados inferiores e essa distância ultrapassa ordenamentos e coerção à obediência, mas, sobretudo, penetra no pensamento de dominados e dominadores, contribuindo para a manutenção do controle e de uma distância vertical.

A democracia, enquanto prática do poder e da igualdade de um povo, vai contra a aristocracia que, em sua essência, representa o poder por uma parte da população dita como superior, elitista. Muito desses regimes opostos têm a ver com o processo cultural. Tudo o que envolve o conceito de cultura — valores, comportamentos, moral, costumes — tem no discurso aristocrático a intenção de predominância e supremacia, afastando de suas prioridades o que é essencial para o grupo social que luta por igualdade, mas é percebido como inferior.

As elites aristocráticas procuram criar uma “elite cultural” própria. Com isso pretendem que certos traços essenciais de sua cultura, como as formas de relação social, os passatempos, padrões de discurso, assim como várias técnicas e sistemas de conhecimento não sejam compartilhados pelos demais. [...] Tudo aquilo que é de maior urgência para as camadas em luta pela sobrevivência, como alimento, dinheiro e os meios para satisfazer as necessidades elementares em geral, não deve nem ser mencionado (MANNHEIM, 2008, p. 177).

Segundo Mannheim (2008), as preocupações básicas da sociedade não são importantes para os aristocratas e esse comportamento é comum, até mesmo em países que, declaradamente, vivem a democracia. Conforme o autor, esse pensamento é reforçado com o passar dos anos, à medida que os membros do grupo aristocrata envelhecem e os herdeiros assumem a posição

privilegiada, sem conhecerem, tal como seus ascendentes, a realidade nua e crua da sociedade. A diferença cultural de gerações, ainda que imersa em um “mesmo” posicionamento social, influencia, portanto, na ausência de reconhecimento dos fatos da vida (e as necessidades de outros membros da sociedade) e, inclusive, distancia os dois grupos (dominantes e dominados).

Essa conjuntura sobre a dimensão cultural do homem converge com o conceito de “fato social”, de Durkheim (2004). No final do século XIX, o sociólogo, na obra *As Regras do Método Sociológico*, apresentou o fato social como tudo aquilo a que o indivíduo está sujeito, sem levar em consideração suas vontades. Ou seja, são as ações, pensamentos e sentimentos, decorrentes de um poder coercitivo externo ao indivíduo que faz parte de um meio social. Durkheim, ao definir este conceito, atrelou, ainda, três características fundamentais intrínsecas “ao fato social”. São elas: coercitividade, externalidade e generalidade. A primeira, está relacionada ao cumprimento dos padrões culturais impostos aos indivíduos inseridos em um grupo social; a segunda, denota que esses padrões são externos ao indivíduo e independem de sua consciência ou vontade; e, a terceira, afirma que os fatos sociais existem não apenas para o indivíduo, mas, sobretudo, para a coletividade. Afinal, como o próprio Durkheim (2004) afirmou, o fato social se generaliza por ser social, mas não é social porque se generaliza. Os fatos sociais funcionam como controle, dão o tom à ordem social, e se fortalecem, à medida que são incorporados pelas consciências dos indivíduos e influenciam, conseqüentemente, toda a sociedade.

Depreende-se, nesse sentido, que os indivíduos tornam-se vítimas do fato social e qualquer tentativa de oposição a esse fato, recai sobre o indivíduo a discriminação e a pressão daqueles que seguem as regras do jogo. Esse processo tem o mesmo sentido quando se trata de cultura, uma vez que o homem é, “naturalmente”, controlado e para ser o que é, tal como sua representação — enquanto ser social —, é influenciado por padrões de um sistema enraizado.

Não dirigido por padrões culturais — sistemas organizados de símbolos significantes — o comportamento do homem seria virtualmente ingovernável, um simples caos de atos sem sentido e de explosões emocionais, e sua experiência não teria

praticamente qualquer forma. A cultura, a totalidade acumulada de tais padrões, não é apenas um ornamento da existência humana, mas uma condição essencial para ela — a principal base de sua especificidade (GEERTZ, 2008, p. 33).

Apesar de o conceito de cultura ser complexo e envolver aspectos que merecem a atenção dos especialistas, para um estudo mais aprofundado, a noção de que cultura se resume a padrões que sistematizam o homem diante de uma sociedade, nitidamente, dividida em dois grupos (os privilegiados, *insiders*, e os dominados, *outsiders*) prevalece. A tentativa, portanto, dos estudiosos mais contemporâneos é, justamente, abater a estrutura que mantém esse sistema vigente. Vale salientar que o intuito não é estimular à força um processo de entropia negativa, mas alertar que é possível uma sociedade mais igualitária.

Bauman (2012, p.29) reforça essa análise dos limites de conceber a cultura como sistema. Segundo ele, “só se pode falar de sistema quando sempre for possível decidir que item lhe pertence e qual está fora”, uma vez que áreas indefinidas não compitam ao significado do termo. A cultura como sistema remete a esse limite que sustenta a ordem dentro de uma sociedade. Para Bauman (2012), a interconexão entre os elementos de um sistema é a maneira de subordinar a liberdade desses elementos à ‘manutenção de padrão da totalidade.

Entretanto, é perceptível nos estudos do tema uma reflexão que provenha o dualismo presente no conceito. Na contemporaneidade, as discussões sobre o conceito de cultura apresentam ambivalências que merecem atenção. Tomando como base que a cultura é decorrente de um processo cumulativo e de experiência histórica, pode-se dizer que os padrões culturais se diversificam, haja vista, à medida que há acumulação, algo novo se incorporar ao já estabelecido. Como já refutado por boa parte dos autores, a formação cultural não se dimensiona nem se consolida por meio da imutabilidade ou da identidade fixa, mas, sobretudo, é um processo de aprendizagem e aquisição de conhecimento influenciado pelo contexto (macro e micro) no qual se está inserido.

2.3 A CULTURA EM INFORMAÇÃO

Situar historicamente a origem do conceito de cultura em informação (ou cultura informacional, termo adotado pela maioria dos autores) é uma tarefa complexa, visto que o termo é adotado em diversas áreas das Ciências Sociais, sem que os pesquisadores tragam à tona o sentido original do termo, mas somente relacione os seus conceitos de maneira atemporal. A escolha pelo uso do termo *cultura em informação*, ao invés de cultura informacional, nessa pesquisa, deve-se ao fato de evidenciar que a cultura aqui tratada é a inerente ao indivíduo, ou seja, a cultura influencia/parte deste para a busca e uso da informação.

A relação entre cultura e informação nas pesquisas tem envolvido os processos e transformações sociais. Sem a intenção de demarcar um período histórico inaugural da conexão entre cultura e informação, acredita-se que as bases da “cultura informacional” se firmam com o processo de autonomização dos campos sociais, a formação de uma esfera pública e a conseqüente divisão dos segmentos sociais em produtores e consumidores de matérias informacionais: discursos, notícias e bens culturais (BOURDIEU, 1983¹⁸ apud MARTELETO, 2007, p. 19).

Segundo Menou (1996), os estudos que relacionam informação e cultura têm sido superficiais e não considerado com excelência os fatores humanos envolvidos. O avanço nessas pesquisas é, sobretudo, a análise da cultura em informação, além de aspectos da língua, palavra impressa e oralidade, mas é também observar as interações complexas como a natureza, as condições e causas desse fenômeno. Entretanto, alcançar tal grau de profundidade nos estudos não significa tarefa fácil. Nesse sentido, Menou (1996) aponta os procedimentos metodológicos como uma das dificuldades nas pesquisas sobre o papel da cultura nas atividades informacionais, uma vez que os métodos tradicionais para estudar a produção de documentos, mediação, usuários e sua conduta parecem não ser suficientes, sabendo que eles tendem à limitação do observar e do demonstrar comportamentos. Dessa forma, Menou (1996)

¹⁸ BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas simbólicas**. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1983.

corroborar com Geertz (2008) sobre a necessidade de levantamentos do tipo antropológico, de maneira mais sistemática e métodos mais rigorosos.

Levando em consideração esses pressupostos, a cultura em informação pode ser considerada pela maneira que as pessoas utilizam de sua memória (no sentido mais antropológico e cultural) e de seus bens simbólicos e materiais com fins de produção, comunicação e uso da informação, em dado ambiente. Para Marteleto (1995, p. 2), a cultura é o momento de construção conceitual da informação, como artefato ou como processo que alimenta as maneiras de ser, representar e estar em sociedade. Como bem disse a autora, cultura e informação são conceitos/fenômenos, interligados por sua própria natureza e incumbidos de regras.

A padronização da cultura é consequência de uma vivência cultural específica, na qual o indivíduo cresceu e desenvolveu suas características de comportamento e, possível, posição na estrutura social. Entretanto, acreditar veementemente nesse aspecto significa diluir o valor da crença no papel transformador da educação, como também dos atores que percebem essa conjuntura como um conflito passível de ser amenizado ou como uma oportunidade de mudança.

Com base nessas questões, ficam evidentes a necessidade e a importância de estudar a informação (e seus desdobramentos, como a produção, a comunicação e o uso) associada aos aspectos culturais da sociedade, visando examinar, de maneira minuciosa, como são refletidas essas interações complexas, porém passíveis de uma compreensão holística e humana.

Sob a mesma linha de raciocínio, Marteleto e Ribeiro (2001), apontam que o processo de conhecimento supõe estruturação e filtragem de informações, ou seja, uma seleção daquilo que, de fato, é relevante para o indivíduo. A partir da eliminação dessa informação supérflua, há uma maior garantia de eficácia da memória, haja vista o fato de que não se pode reter todas as informações disponíveis.

Partindo desse princípio, a cultura em informação deve, sobretudo, considerar as maneiras salutares e ideais para que o indivíduo consiga desviar do processo de desinformação, que também está inerente ao aspecto cultural

da sociedade. Estar preparado para ir contra os “meios de ocultação da verdade, de omissão de fatos, de dissimulação e, muitas vezes, de total e absoluta mentira” (SERRANO, 2010, p. 7) é, talvez, a postura mais adequada para a construção de uma verdadeira cultura em informação, e não em desinformação.

Embora deslocada pela emotividade da imagem, que permite muito mais margem para a desinformação, a linguagem continua sendo o pilar e a ferramenta básica que serve de suporte para a mensagem que é enviada aos públicos. Uma das estratégias dos meios de comunicação nas democracias, contra as ditaduras, é o uso da linguagem para aparentar informação quando se está opinando, neutralidade quando há parcialidade e distanciamento quando o meio está se envolvendo. O sistema consiste em que o leitor tenha sempre a sensação de que está recebendo uma informação não infectada, virginal, que quase não passou pela mão humana (SERRANO, 2010, p. 43).

Então, fica evidente que o acumulado de informações às quais os usuários estão submetidos é um campo entrópico, mas, no entanto, é possível reduzir essa entropia com o objetivo de ter mais proximidade com as informações anteriormente alheias e, conseqüentemente, uma maior compreensão sobre a cultura do outro.

Quanto mais sucesso tivermos em reduzir a entropia do agregado, mais informação se tornará disponível de imediato. Ora, a redução da entropia só pode ser atingida, como nos lembramos, à custa de um insumo de energia proveniente da área externa ao agregado (lembremo-nos da “sucção de negentropia”. O que se segue é a intercambialidade de energia e informação, a possibilidade de ampliar o escopo da informação atingível mediante aplicação de energia (BAUMAN, 2012, p. 164).

De acordo com essa reflexão de Bauman (2012), pode-se inferir que enxergar o outro e compreender o seu mundo implica tão somente ter disposição para enfrentar as barreiras e, a partir do acesso às informações disponíveis, compreender esse mundo. Chatman (2000) enfatiza que a maneira pela qual a informação é percebida depende do contexto social em que uma pessoa se encontra. A autora traz o conceito de pequeno mundo e descreve um mundo onde as pessoas compartilham espaço físico e/ou conceitual, a

partir de um ângulo comum de significado cultural. Dessa forma, para Chatman (2000), a visão de mundo é uma percepção coletiva, que os membros de um mundo social comum nutrem, sobre o que venha a ser importante e irrelevante. Ou seja, os indivíduos enxergam as informações que entram em seu cotidiano à luz de uma visão de mundo.

A cultura em informação, com base nesses aspectos, nem sempre é construída de forma positiva, uma vez que nem todos os usuários estão preparados para lidar com esse processo. Conforme Marteleto e Ribeiro (2001), o que serve para interpretar as informações disponíveis é o conhecimento e este é formado por mensagens anteriores, produzidas por meio de uma aprendizagem social, no contexto de uma herança cultural e de experiências particulares. Dito de outro modo, muitas vezes o contexto no qual o indivíduo está inserido não favorece essa aprendizagem.

Ainda assim, há quem defenda medidas meritocráticas como os caminhos adequados para aproximar aqueles, ainda fora de um grupo de privilegiados, ao contexto de compartilhamento de conhecimento para o desenvolvimento e a transformação social. Os adeptos desse mecanismo acreditam que o simples fato de incentivar o mérito, oferecendo as mesmas oportunidades a todos é o suficiente, no entanto não é. Essa é uma visão restrita e soa como desobrigação, uma vez que, dados os incentivos, cada um que aja por si e faça por merecer, independentemente das habilidades que possui.

Portanto, ao analisar essas práticas, nota-se a ingenuidade (ou melhor, falha, falácia) da meritocracia em querer tornar justo o resultado de um processo. Os indivíduos são diferentes, as regiões do país são conjecturadas em contextos diferentes; logo, os incentivos devem permitir o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos indivíduos ou grupos que não possuem oportunidades, para que, dessa forma, cresçam e se mostrem em condições de igualdade com os demais. É preciso reconhecer que o discurso meritocrático não considera as diferenças e busca equiparar socialmente o que é naturalmente desigual. É um modo equivocado que resulta na falta de oportunidade para muitos que se veem constantemente alijados do processo de distribuição dos recursos e oportunidades.

Garantir o acesso à informação é um direito constitucional, mas o que ainda precisa ser melhor compreendido é o que motiva alguém a usar ou não usar informação no campo da saúde ou em outras circunstâncias. Esse é o ponto crucial para a construção de uma cultura em informação que visa o desenvolvimento social.

O que interessa essencialmente à visão socioantropológica da informação é a ideia de “sujeito coletivo”, aquele que define o espaço da cidadania. No Brasil, como em outros países da América Latina e de outras partes periféricas do mundo, o sentimento de uma tripla exclusão relativa — econômica, política e cultural — forma a base de um conjunto de ações locais, regionais ou internacionais em movimentos sociais que vêm se organizando ao longo do tempo para exigir os direitos que não são respeitados em relação à população pobre: trata-se da “consciência de direitos”, da qual uma das mais relevantes nas sociedades regidas por uma cultura informacional é a do direito de expressão e acesso ao conhecimento, à comunicação e à informação (MARTELETO, NÓBREGA, MORADO, 2013, p. 81).

Nesse sentido, vale estudar a informação, enquanto fenômeno relacionado ao modo como o indivíduo lida com essa mesma informação, a partir de seu contexto sociocultural, ou seja, como o contexto cultural influencia o comportamento em informação desses usuários. Para isso, o território da saúde é apenas um ‘norte’, a partir do qual se pode compreender melhor a conformação dessa cultura e, porventura, despertar a reflexão e o entendimento dessas relações com os demais contextos. Nessa perspectiva, a relação entre cultura, informação e saúde será discutida na subseção seguinte.

2.4 A RELAÇÃO ENTRE A CULTURA E A INFORMAÇÃO EM SAÚDE

De acordo com a Lei 8.080¹⁹, sancionada em 1990, a saúde é um direito fundamental do ser humano, cabendo ao Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício, bem como o direito à informação, por meio da divulgação sobre os serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.

¹⁹ BRASIL. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 set. 1990. p. 18055.

Com o objetivo de atender essa orientação, o Portal da Saúde²⁰ disponibiliza tanto informações para os profissionais e gestores da área da saúde quanto para os cidadãos-pacientes, visando a compreensão acerca do funcionamento do sistema público de saúde, sobretudo acerca do Sistema Único de Saúde (SUS). O SUS foi criado em 1988 e é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, garantindo acesso integral, universal e gratuito para a população do país (BRASIL, 2015a).

O Portal da Saúde reúne conteúdo sobre políticas e ações do Ministério da Saúde sobre os diversos segmentos da população brasileira, abrangendo orientação para a mulher, homem, criança, idoso, trabalhador, jovem e adolescente, sistema penitenciário, pessoas com deficiência, entre outros perfis. A partir do Portal da Saúde, é possível o cidadão encontrar informações que orientam sobre o modo de vida saudável, promovendo hábitos e orientações para o controle de possíveis doenças, além de divulgar os serviços e programas do Sistema Único de Saúde (SUS) ao qual a população tem direito.

Também com essa orientação, o Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DATASUS)²¹, que faz parte do Portal da Saúde, foi criado com o intuito de disseminar informações necessárias às ações de saúde, em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Saúde. Entretanto, essas informações são mais voltadas aos profissionais da área e aos pesquisadores que buscam saber sobre indicadores de saúde, assistência à saúde, informações epidemiológicas e de morbidade, informações sobre a rede de assistência à saúde, estatísticas vitais, informações demográficas e socioeconômicas, e informações financeiras, referentes aos recursos do Fundo Nacional de Saúde²², aos créditos aos prestadores de serviços de saúde, aos orçamentos públicos de saúde declarados pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios.

²⁰ BRASIL. Ministério da Saúde. **Portal da Saúde**. Disponível em:

<<http://portalsaude.saude.gov.br>>. Acesso em: 10 de setembro de 2015a.

²¹ BRASIL. Ministério da Saúde. **Datasus**. Disponível em: <<http://datasus.saude.gov.br/>>.

Acesso em: 10 de setembro de 2015b.

²² O Fundo Nacional de Saúde (FNS) é o gestor financeiro dos recursos destinados ao Sistema Único de Saúde (SUS), na esfera federal.

O processo de produção e disseminação de informações, como ocorre na maioria dos sistemas, visa, num primeiro momento, atender aos gestores dos sistemas. Assim, a política de disseminação de informações do DATASUS privilegiou, primeiramente, a gestão da esfera federal do SUS, e, em seguida, proveu informações de apoio à gestão dos serviços estaduais e municipais de saúde. Esse movimento foi impulsionado pela municipalização, pela descentralização do SUS e pela demanda das secretarias municipais e estaduais de saúde por mais e melhores informações para seu planejamento e atendimento à saúde de suas populações. Posteriormente, informações epidemiológicas, e não apenas de gestão, foram incluídas no acervo da página do DATASUS. As atividades de capacitação de gestores e seus assessores, no uso das informações, foram multiplicadas. Entretanto, a rotatividade dos quadros, as mudanças tecnológicas e das normas de funcionamento do SUS sempre demandam nova capacitação (BRASIL, 2009, p.113-114).

No entanto, ter acesso às informações não implica dizer que o usuário fará o uso correto e adequado relativo à sua necessidade, partindo do ponto em que o indivíduo está envolvido em um contexto particular e isso reflete no modo como age diante de suas incertezas. Por outro lado, as informações disponíveis ao usuário, por vezes derivada de um contexto diferente, não são claras o suficiente de modo que seja compreensível à realidade de quem necessita. Sob essa perspectiva, torna-se evidente que a importância de uma informação se efetiva quando ela pode contribuir para a reflexão do usuário ou para uma ação de melhoria em seu estado de saúde.

A informação é fundamental para a democratização da Saúde e o aprimoramento de sua gestão. A informatização das atividades do Sistema Único de Saúde (SUS), dentro de diretrizes tecnológicas adequadas, é essencial para a descentralização das atividades de saúde e viabilização do Controle Social sobre a utilização dos recursos disponíveis (BRASIL, 2015b).

Entretanto, a divulgação e a disponibilidade de toda informação referente à saúde da população, por meio do portal, enfrentam os aspectos culturais inerentes aos indivíduos, médicos e pacientes, o que dificulta a comunicação entre esses públicos. O relacionamento eficiente e eficaz entre os dois mundos vai além da transferência de informação, é resultado de uma relação de afeto e expressões comunicacionais que transcendem a verbalidade. Tal vínculo é fundamental para que haja entendimento e adesão aos projetos de saúde por

parte daqueles que necessitam das informações para o bem-estar pessoal, físico e mental (NASSAR, 2013).

[...] estamos nos aproximando de uma tendência mundial em saúde, no sentido de recuperar a dimensão humana não apenas no tratamento hospitalar, mas na gestão hospitalar, expressão que abrange a mudança de cultura em prol de atribuir responsabilidade a todos aqueles sujeitos que produzem saúde, direta ou indiretamente. Essa mudança na cultura organizacional é perpassada pela comunicação também humanizada e humanizante, que não se resume a mera especialidade de profissionais, mas que depende de competências para estimular o envolvimento coletivo (NASSAR, 2013, p. 5).

Nassar (2013) aponta a humanização como processo intrínseco à política de saúde, considerando a formação dos profissionais de saúde como um elemento estruturante e que ultrapassa a dimensão técnica e operacional. É um processo de longo prazo, complexo, mas que pode trazer mudanças benéficas na organização e produção dos serviços de saúde. A relação médico-paciente deve traduzir valores que implicam mudanças individuais e, conseqüentemente, coletivas na sociedade, associada à qualidade e humanização.

2.4.1 Informação em saúde

A preocupação pela melhoria da saúde e a fuga de um mal-estar repentino fazem com que muitos pacientes busquem alternativas alheias ao consultório médico e se automediquem, sem considerarem as conseqüências dessa atitude. Consolida-se, então, um processo no qual muitos pacientes fazem automedicação, quando se constata que o acesso aos medicamentos está facilitado e que eles podem solucionar, de maneira breve e momentânea, os males do corpo como um passe de mágica: “Tanto a religião quanto os fármacos se apresentam em nossos dias como soluções mágicas e milagrosas aos males individuais, supostamente capazes de desfazer angústias sem desemaranhar suas causas” (MARTINS, 2008, p. 89). Somando a esse raciocínio, Orueta Sánchez et al (2011) frisa que qualquer sintoma fora do comum tem virado alvo de inquietação e incentivado a procura pelo médico.

No momento atual o direito à saúde está se convertendo em um perigoso objeto de consumo, e não estamos longe de um horizonte indesejável em que a sociedade vive de maneira insana por sua desmedida preocupação pela saúde. Estamos assistindo à geração de uma dependência da medicina que incapacita as pessoas para cuidar de si mesmas e uma diminuição da tolerância ao sofrimento e mal-estar (ORUETA SÁNCHEZ *et al.*, 2011, p. 151, tradução nossa).

Para Orueta Sánchez et al (2011), a medicalização é um problema complexo e decorrente de fatores sociais, culturais, econômicos, entre outros. Sendo assim, conhecer e analisar esses fatores pode facilitar a tomada de decisões para solucionar os possíveis problemas. Segundo os autores, as transformações culturais, a capacidade tecnológica e o acesso à informação são alguns dos fatores que configuram o processo de medicalização. Sobre o acesso à informação, os autores destacam que o problema relacionado à medicalização é decorrente da qualidade de informação acessada. A falta de precisão nas diferentes fontes provoca erros derivados das interpretações tendenciosas. “Basta lembrar que uma parte significativa (20%) do custo da publicidade da indústria farmacêutica está voltada para a população e que, muitas vezes, isso não aparece como anúncios de promoção, mas como ‘campanhas de sensibilização’” (ORUETA SÁNCHEZ *et al.*, 2011, p. 153, tradução nossa). Isso implica diretamente a capacidade de decisão do indivíduo.

As pesquisas nas quais se produzem de maneira compartilhada os dispositivos de informação e comunicação em saúde têm levado à identificação das mídias de comunicação como um dos pólos discursivos que conformam certa visão de saúde, de doença, de direitos, dentre outras, vigentes na sociedade. Nesse sentido, a mídia pode ser entendida como um campo social, composto por atores, discursos, veículos, instituições que estão o tempo todo disputando sentidos sociais e hegemonia. Está em jogo, portanto, a circulação de concepções de saúde que balizam projetos terapêuticos diversos, nem sempre coerentes com aqueles que orientam a condução das políticas públicas de Estado (MARTELETO; NÓBREGA; MORADO, 2013, p. 84).

Muitas das informações farmacêuticas são midiaticizadas e o fato de os meios de comunicação serem objetos, presentes no cotidiano das pessoas, interfere no processo de mensurar que informações, de fato, são relevantes para o tratamento dos males da saúde.

Em diversas ocasiões, o que é mera publicidade aparece camuflada como informação, sob a fórmula de reportagem publicitária e, para os leitores, nem sempre é possível identificar aquilo que é uma mensagem publicitária paga por uma empresa, com interesse em sua promoção (ORUETA SÁNCHEZ *et al.*, 2011, p. 155, tradução nossa).

Diante desse cenário, a informação em saúde não pode ser analisada isoladamente, mas relacionada aos seus vários contextos e suportes. Considerando que a midiatização influencia no processo de medicalização por parte dos pacientes, cabe enfatizar que a utilização de sistemas de informação surge como aliado em prol da gestão organizacional e informacional no âmbito da saúde. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), em forma de sistemas de informação das instituições de pesquisas da saúde, hospitais e clínicas médicas, subsidiam o armazenamento e coleta de dados, o processamento das informações, o auxílio ao diagnóstico, a prescrição dos medicamentos e os cuidados apropriados para cada paciente.

Os desafios da informação em saúde, aliados à disponibilidade de equipamentos eletrônicos e informatizados, refletem as mudanças sofridas pelo setor, quando tais recursos não eram tão presentes. A preocupação em estruturar as informações em saúde dentro desses sistemas, possibilitando a recuperação e o acesso ao conteúdo em qualquer espaço e tempo, não implica a convergência entre tecnologia e informação condicionante de um ambiente favorável ao avanço dos processos informacionais relacionados à saúde. Esse papel favorável não dispensa outros aspectos, como a cultura do usuário e suas particularidades sociais, de competência e de comportamento, com relação à informação.

2.4.2 *Cultura em Informação na Saúde*

Nas últimas duas décadas, as pesquisas sobre cultura, antropologia, saúde e sociedade vêm ganhando espaço e se radicando como área de reflexão para os profissionais do ramo (LANGDON; WIIK, 2010)²³. Langdon e

²³ Os autores se basearam na seguinte referência: Garnelo L, Langdon EJ. A Antropologia e a reformulação das práticas sanitárias na atenção básica à saúde. In: Minayo MCS, Coimbra C, organizadores. **Críticas e atuantes**: ciências sociais e humanas em saúde na América Latina. Rio de Janeiro (RJ): Editora Fiocruz; 2005. p. 136-56.

Wiik (2010) ressaltam a importância dos estudos voltados a essa questão, no âmbito da saúde, considerarem os contextos socioculturais específicos, uma vez que os pacientes possuem pensamentos particulares, quanto à doença e à saúde.

Cultura pode ser definida como um conjunto de elementos que mediam e qualificam qualquer atividade física ou mental, que não seja determinada pela biologia, e que seja compartilhada por diferentes membros de um grupo social. Trata-se de elementos sobre os quais os atores sociais constroem significados para as ações e interações sociais concretas e temporais, assim como sustentam as formas sociais vigentes, as instituições e seus modelos operativos (LANGDON; WIIK, 2010, p. 175).

Embora haja essa tendência de agir conforme normas e atributos culturais do grupo a que pertence, nenhum indivíduo domina todos os aspectos de sua cultura, mas deve ter o mínimo de conhecimento sobre ela. Isso, porque é necessária a articulação entre indivíduos de um mesmo grupo social, para fins de comunicação, entendimento e previsibilidade do comportamento do outro (LARAIA, 2003). Nesse sentido, é preciso haver a condição de entendimento entre os profissionais de saúde e os pacientes, considerando que:

o sistema de atenção à saúde²⁴ não está desacoplado de outros aspectos gerais da cultura, assim como um sistema social não está dissociado da organização social de um grupo. Conseqüentemente, a maneira através da qual um determinado grupo social pensa e se organiza, para manter a saúde e enfrentar episódios de doença, não está dissociado da visão de mundo e da experiência geral que esse tem a respeito dos demais aspectos e dimensões socioculturalmente informados. Será somente a partir da compreensão dessa totalidade que serão apreendidos os conhecimentos e práticas atrelados à saúde dos sujeitos formadores de uma sociedade portadora de um sistema, ou cabedal cultural, próprio (LANGDON; WIIK, 2010, p. 178).

²⁴ Cada grupo organiza-se coletivamente — através de meios materiais, pensamento e elementos culturais — para compreender e desenvolver técnicas em resposta às experiências, ou episódios de doença e infortúnios, sejam eles individuais ou coletivos. Com esse intuito, cada e todas as sociedades desenvolvem conhecimentos, práticas e instituições particulares (LANGDON; WIIK, 2010, p. 178)

Para Marteleto, Nóbrega e Morado (2013, p. 78), “os estudos da informação começaram pouco a pouco a incorporar em seus objetos de estudo uma visão dos sujeitos sociais não apenas enquanto usuários ou elementos figurantes nos contextos de operacionalização dos sistemas de informação”, priorizando, portanto, as práticas de informação na sociedade, bem como o sujeito social integrante de um espaço cultural e político. Sob essa perspectiva, as autoras salientam a importância de os grupos de pesquisas estudarem as questões narrativas, as relações entre os atores, as reconstruções históricas e sociais, para uma melhor compreensão da cultura em informação na saúde.

Tomando como base a cultura integrada ao uso de informações, podendo ser interpretada como o código pelo qual a informação em saúde é expressa, transmitida, decifrada e processada, deduz-se que o processo informacional entre pacientes e médicos é angariado de conflitos decorrentes da divergência cultural entre eles, o que limita o uso das informações por parte destes e a eficiente comunicação por parte daqueles.

As práticas informacionais, no que concerne ao contexto da informação e saúde, envolvendo a relação entre pacientes e médicos, podem ser interpretadas, conforme as noções sobre o sujeito do conhecimento. O médico, enquanto detentor da informação terapêutica, transmite o necessário (ou pelo menos deveria) para o tratamento de seus pacientes, e como

O sujeito do conhecimento realiza, assim, a síntese do conhecimento e determina a totalidade do que pode ser conhecido. Ele apresenta o caminho para investigarmos os limites do conhecimento humano. Mas apenas um caminho, pois precisamos saber ainda quem é esse sujeito, como ele conhece e o que ele pode conhecer (ANDRADE, 2012, p.13).

Dotado de uma racionalidade resultante de anos de estudo, o sujeito do conhecimento (nesta discussão, o médico, visto suas habilidades cognitivas necessárias sobre a medicina) utiliza a linguagem para descrever o que o paciente deve fazer, quais medidas deve tomar para o bem de sua saúde. Por meio dessa linguagem, o paciente faz uso dessas informações, de acordo com o seu contexto. Conforme Andrade (2012, p. 48), “a linguagem também expressa ação, regras (não necessariamente lógicas!), história e cultura”, e somente ganha sentido a partir de seu uso, vulnerável a reinterpretções por

parte de quem utiliza. Sendo assim, é na linguagem que o conhecimento se limita, uma vez que o sujeito do conhecimento se apoia nela para transmitir suas questões e teorias sobre o mundo (embora nem sempre pertença a esse mundo), e é na dimensão de uso dessa linguagem que a prática social se consolida.

Andrade (2012, p. 56) argumenta que “a prática é a única garantia de que dominamos uma regra e de que jogamos um jogo de linguagem”. Analisando tal afirmativa, do ponto de vista da relação paciente-médico, é possível perceber que quando o médico dá um diagnóstico, receita medicamentos e o paciente acata as medidas para o seu bem-estar, traduz-se claramente a prática da regra, o domínio e a existência do sujeito como “peça desse jogo”. Se essa linguagem fosse individual (única, incompreensível, e não denotasse o mundo do dominado), jamais alcançaria aplicabilidade. Entretanto, o conflito acontece exatamente quando o indivíduo não pratica o jogo do sujeito do conhecimento (aquele que detém o poder sobre seu modo de vida), mas torna-se o próprio mentor de suas práticas, por não enxergar no outro a dinamicidade da linguagem que ele julga ser mais apropriada para o contexto no qual ele vive.

Chatman (1996, 2000) já levantava essa percepção das fronteiras entre os *insiders* e *outsiders* e evidenciava que membros que vivem dentro de um círculo só cruzam os limites informacionais, se a informação for percebida como crítica, se houver expectativa coletiva de que a informação é relevante e se existir uma percepção de que a vida, vivida no círculo, não funciona mais, necessitando de mudanças. Ou seja, muitas vezes, quando os indivíduos ignoram informações é porque o mundo deles está funcionando sem essa informação. A autora se refere àquela informação, que responde às necessidades dos indivíduos, dentro de um contexto social específico, diferente daquela que é utilizada cotidianamente. É o modo como os indivíduos reagem à informação.

Comportamento informacional pode ser entendido como um estado no qual se pode ou não agir sobre a informação recebida. É impossível entender o processo de busca sem primeiro reconhecer o comportamento de alguém em relação à informação. *Comportamento informacional* como um conceito tem muitas falhas. Entretanto, é o melhor jeito que conheço

para explicar porque alguns membros de um mundo escolhem não procurar por informação. Além disso, essa decisão de evitar informação pode vir em um momento no qual ela é bastante necessária para a pessoa (CHATMAN, 2000, p. 12, tradução nossa, grifo da autora).

O modo como se dá o comportamento do indivíduo, com relação à informação, é decorrente do contexto no qual ele vive e, segundo Chatman (2000), é uma análise de relevância situacional, ou seja, precisa ser relevante e fazer sentido para que seja utilizado com o propósito de atender as necessidades e solucionar os problemas. O conceito de relevância diz respeito ao fato de a fonte de informação ser percebida como útil e legitimado por outros contextos.

De maneira sucinta, a cultura em informação é o modo pelo qual as pessoas utilizam a informação para solucionar seus problemas. Isso envolve mais que compreender o conceito de informação, mas, sobretudo, a sua função no meio social. Enquanto a cultura diz respeito à interação entre o homem, a realidade social e as suas representações, a informação abarca o que é criado, seja processo ou produto, para a manutenção dessa interação. Segundo Marteleto (1995), a cultura possui um modo de funcionamento histórico-social, sendo a produção e a reprodução dos artefatos culturais a sua institucionalização na sociedade. Essas instituições (ou os artefatos institucionalizados) se impõem na sociedade, mediante a coerção e as sanções.

Considerando, portanto, que a produção e a reprodução dos artefatos culturais ocorrem com o suporte da intermediação da informação, pode-se dizer que toda prática social é uma prática informacional (MARTELETO, 1995). Essa consolidação da prática social não implica todos os significados e signos transmitidos por meio de uma linguagem serem aceitos, pois podem também ser rejeitados. Exemplo dessa rejeição foi constatado em um estudo iniciado por Presser (2012), no Centro Médico Senador José Ermírio de Moraes (CMSJEM)²⁵, localizado no Recife, no Estado de Pernambuco. Os resultados da pesquisa indicaram que aqueles que vivem fora de um contexto social,

²⁵ Serviço que compõe a rede municipal de saúde e que presta assistência especializada, realizando consultas com cerca de 240 pacientes de diabetes, mensalmente.

considerado especializado em informação, de maneira geral, ignoram informações sobre o seu mundo real, as quais poderiam ser de ajuda para lidar com seus problemas diários. Houve vários contrastes nos resultados, visto que a maioria disse não dominar as informações sobre sua doença e, em contrapartida, como principais fontes, utiliza os meios de comunicação, como TV, rádio e revista, ao invés da consulta médica propriamente dita.

Conforme as considerações do estudo de Presser e Silva (2015), esse desencontro no discurso dos médicos com os pacientes apenas potencializa as barreiras entre eles, contribuindo para a manutenção de um sistema que mantém os profissionais de saúde em um patamar inatingível e imutável. Enquanto os pacientes parecem estar conformados, seguindo as regras do jogo e agindo conforme a maioria, na realidade, há um distanciamento perante o discurso dominante desses profissionais, resultando em um desvio dos padrões coletivos e uma falsa integração social. Não há um diálogo e, assim, os médicos não consideram as fontes de informação alheias ao contexto da medicina oficial, fazendo com que a busca e o compartilhamento de informação vá de encontro com os costumes dos pacientes.

A busca por e o uso de informações que supram as necessidades é consequência de um processo cultural que envolve não somente as relações pessoais, mas também as tecnologias. Seguindo esse raciocínio, Dusek (2009) apresenta como um dos conceitos de seu estudo, a tecnologia como sistema. O autor esclarece que é preciso ultrapassar o pensamento da tecnologia como máquina ou técnica e tratá-la contextualmente, ou seja, como um sistema que reúne tanto o instrumento tecnológico quanto pessoas capazes de utilizá-lo.

A cultura em informação e as suas práticas, portanto, têm também na tecnologia um desafio explícito de que a simples existência de recursos cada vez mais modernos (Internet, *tablets*, *smartphones*, entre outros) não traduz a eficiente utilização e recuperação de informações, potencialmente necessárias para a resolução dos problemas. Segundo Dusek (2009, p. 50), “[...] para que um artefato ou peça de instrumental seja tecnologia, ele precisa ser colocado no contexto das pessoas que o usam, que o mantêm e reparam”.

Essa assertiva reforça o porquê de mais de 70% dos pacientes diabéticos, no estudo de Presser e Silva (2015), não acessarem a internet para

sanarem as dúvidas sobre suas respectivas patologias, mesmo tendo computador em casa, mas verem na televisão a principal fonte de informação. Tudo indica que, embora eles tenham a tecnologia (computador e internet), não têm a habilidade para utilizá-la.

Essas constatações sobre a falta de afinidade com a internet, no caso dos pacientes diabéticos, não diminui o seu papel fundamental, sabendo-se que o paciente pode ter na tecnologia o suporte para uma melhor compreensão sobre sua saúde, e até mesmo um meio “anônimo” para buscar informações de doenças graves que, no geral, são consideradas estigmatizantes pela sociedade. Entretanto, “é fundamental entender que diferenças culturais e societárias, além das econômicas, modelam esse processo, que se desenrola em cada lugar, em cada grupo social, em cada região de cada país do globo de acordo com sua inserção” (GARBIN; GUILAM; PEREIRA NETO, 2012, p. 356).

Nessa conjuntura, Santos (2007, p. 231) esclarece que a cultura é imprescindível para o desenvolvimento das instituições e que é preciso considerar que as pessoas se relacionam entre si e são orientadas, de acordo com a percepção da cultura dominante. A partir disso, compreende-se o fato de, dentro do ambiente da saúde, a classe médica ser o grupo de dominância sobre os demais participantes do processo. A diferença das instituições de saúde com relação às outras empresas está na presença de várias culturas e na atuação de grupos de pessoas, de profissões distintas e com objetivos diferentes. Consequentemente, isso gera um grupo de poder, liderado pelo médico. Não obstante, esse grupo tem influência e prestígio no hospital, apesar de não ter poder e autoridade formal sobre todo o hospital. Dessa forma, a cultura existente nessas organizações confere “poder” ao médico que, praticamente, é considerado detentor do conhecimento necessário para a execução da função básica do hospital, que é atender ao paciente (SANTOS, 2007).

[...] tanto a cultura quanto a saúde, elas determinam a nossa existência, a forma que somos, o jeito de ser; só que a cultura é produzida às vezes ao longo de séculos, às vezes com muita dificuldade, mas é sempre um produto humano, é coisa de gente, é coisa das pessoas, é coisa nossa. Então, quando a gente pensa em cultura e saúde, tem um terceiro elemento que está sempre presente aí, que eu acho importante considerar,

que são as pessoas. Nós somos produto dessa cultura preventivista e clínica e médica, mas nós produzimos essa cultura e reproduzimos e reconstruímos. Nós somos influenciados, condicionados pelas várias culturas, pelas várias forças, mas nós também somos capazes de reagir, de interagir, de coproduzir, de reproduzir, de modificar essa força cultural que atua sobre nós. A mãe produz a criança e a criança produz a mãe, não tem mãe sem filho e filha, e não tem filho sem mãe, enfim, essa velha coisa da dialética (CAMPOS, 2002, p. 106-107).

Para tanto, faz-se necessária uma nova forma de comunicar, a fim de despertar no outro uma cultura em informação que aproxime o sujeito dominante (no caso, os médicos) dos interessados pelo seu conhecimento especializado e interfira nas ações do sujeito dominado, de modo que o seu comportamento se incline à busca por fontes seguras, incorporando ao seu cotidiano ações que o levem a uma qualidade de vida e uma inclusão na sociedade.

O papel do intelectual não é mais o de se colocar 'um pouco na frente ou um pouco de lado' para dizer a muda verdade de todos; é antes o de lutar contra as formas de poder exatamente onde ele é, ao mesmo tempo, o objeto e o instrumento: na ordem do saber, da 'verdade', da 'consciência', do discurso (FOUCAULT, 1979, p. 71).

Foucault (1979) nega o caráter estritamente negativo do poder e o observa na contramão do senso comum (não apenas como um domínio de cima para baixo), relacionando-o, de modo indissociável, com a verdade. É preciso uma análise aprofundada sobre o modo como os pacientes identificam suas necessidades, buscam e utilizam as informações, além de entender melhor como se dá a relação com o médico e outros profissionais da saúde ou até mesmo com seus familiares. É preciso compreender como o poder e a verdade influenciam nos aspectos latentes de sua cultura em informação. Foucault enfatiza que seguir uma doutrina — religiosa, política, filosófica — designa aceitação, pertencimento, reúne os indivíduos sob um mesmo discurso, afastando-o de todos os outros. “A doutrina realiza uma dupla sujeição: dos sujeitos que falam aos discursos e dos discursos ao grupo, ao menos virtual, dos indivíduos que falam” (FOUCAULT, 1999, p. 43). Doutrinas

essas que, de certa forma, podem distanciar profissionais da saúde e pacientes e confrontar ambas as culturas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao buscar a elucidação da abordagem dada à cultura em informação na saúde, este trabalho assume um caráter exploratório e crítico. Com relação ao primeiro, foi realizada uma pesquisa bibliográfica que, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 183), “não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”. Desse modo, a partir do conhecimento já desenvolvido, envolvendo a temática analisada neste estudo, se espera conseguir um retrato de como ela é conceituada e tratada na literatura, na área das ciências da saúde. Esse tipo de pesquisa foi escolhido pela amplitude de análise que possibilita, pois, a “principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2002, p. 45).

Ainda, após a coleta de dados da pesquisa exploratória, foi realizada uma análise infométrica sobre as informações obtidas. A partir da realização dessa análise, foi possível realizar um diagnóstico das estruturas das relações entre trabalhos científicos, levando-se em conta suas diversas características constitutivas, abrangendo preceitos, tanto da infometria quanto da cientometria (SANTOS; KOBASHI, 2009). As variáveis estudadas foram: (i) anos com maior número de publicações; (ii) atores em foco (pacientes, médicos, etc.); (iii) patologia abordada, quando aplicável; (iv) área temática (tema destaque relacionado à pesquisa recuperada), (v) países com domínio sobre o quantitativo de publicações pertinentes e (vi) a tipificação de cada pesquisa (procedimento metodológico aplicado). As pesquisas foram relacionadas para se visualizar como os conhecimentos produzidos acerca da cultura em informação na saúde se caracterizam.

Por sua vez, no tocante à característica crítica da pesquisa, buscou-se elucidar a forma como o conceito supracitado é delineado pelos pesquisadores. Nesse ponto, foi utilizada a análise crítica e interpretativa do conteúdo dos trabalhos científicos, analisados e discutidos em seção posterior do presente documento. Por meio dessa análise, as evidências obtidas dos referidos

trabalhos científicos foram descritas e interpretadas, visando uma clara compreensão sobre a cultura em informação na saúde e com quais áreas temáticas o conceito está relacionado, de acordo com a categorização elaborada em análise preliminar pela autora dessa pesquisa: tecnologia, uso da informação, cultura organizacional, cultura em informação, comportamento informacional, acessibilidade e uso da informação, competência informacional, necessidade informacional, cultura profissional, disseminação, acessibilidade e uso da informação.

Em síntese, a partir da coleta de dados, baseada em pesquisa bibliográfica, os resultados obtidos foram quantificados e qualificados em uma análise, a priori, infométrica e, conseqüentemente, crítica e interpretativa. Tanto a coleta de dados quanto as citadas análises são explicadas na próxima parte desta seção.

3.1 ETAPAS DA PESQUISA

A execução da pesquisa está dividida em três partes. A seguir, cada uma delas é esclarecida e, minuciosamente, detalhada.

3.1.1 Coleta de dados e análise preliminar

Foi realizada uma busca exaustiva das publicações científicas nacionais e internacionais que tratam sobre cultura em informação na saúde, na base Scopus²⁶ e no Portal da BVS²⁷. A Scopus, base de dados multidisciplinar, indexa publicações nas Ciências da Saúde, além de cobrir outras diversas áreas. A BVS é especializada nas áreas de Medicina, Enfermagem, Odontologia, entre outras, e oferece acesso ao banco de dados MEDLINE de referências a artigos de revistas em Ciências da Vida. Com o intuito de abarcar a totalidade dos trabalhos pertinentes em cada base, as buscas foram realizadas utilizando termos de pesquisa, construídos com a intenção de englobar, do modo mais exaustivo, os trabalhos científicos que possam tratar do conceito de *cultura em informação*. Nesse sentido, e tendo conhecimento acerca da estrutura de

²⁶ Scopus: Acessível através do endereço eletrônico <<http://www.scopus.com/>>.

²⁷ BVS: Acessível através do endereço eletrônico <<http://bvsalud.org/>>.

ambas as bases de dados que formam o escopo dessa pesquisa, elaboraram-se termos no idioma inglês que incluem combinações que carregam o potencial, para enredar os trabalhos científicos de interesse para a presente pesquisa²⁸. Assim, os seguintes termos gerais para pesquisa foram formados: (i) “*use of information*” AND culture; (ii) “*information practices*” AND culture; (iii) “*information behavior*” AND culture; (iv) “*information literacy*” AND culture; (v) “*information culture*”.

As aspas presentes nesses termos indicam que aquelas expressões deverão ser identificadas integralmente, isto é, sem que ocorra separação dos termos incluídos entre as aspas. Já a expressão AND indica que a primeira e a segunda expressão devem estar presentes para que o resultado identificado seja válido. Essas expressões foram buscadas para ambas as bases nos campos de metadados correspondentes a títulos, resumos e palavras-chave/assunto.

Além disso, também foi considerada a diferença estrutural entre ambas as bases de dados, durante a busca e recuperação dos dados acerca dos trabalhos científicos de interesse. Diferentes métodos de busca foram usados para extrair o máximo das bases de dados científicas utilizadas, incluindo pequenas adaptações aos termos de busca. Entretanto, no cume de cada método, residiu a exportação dos metadados correspondentes aos resultados obtidos em cada busca.

Para a BVS, as expressões foram buscadas separadamente e sem filtragem inicial. Houve adaptação para apenas um dos termos de busca, vide a terceira linha (contando com o cabeçalho) do **Quadro 2**. A partir dos resultados obtidos, foi feita uma filtragem para os resultados que correspondiam apenas a artigos científicos. Os termos utilizados para a BVS, e a quantidade de resultados que cada resultou, estão dispostos no **Quadro 2**.

Quadro 2 — Relação de termos buscados na BVS e respectivas quantidades de resultados para artigos científicos²⁹

<i>Termos buscados</i>	<i>Quantidade de resultados</i>
-------------------------------	--

²⁸ **Nota da autora:** A construção desses termos também teve a contribuição dos integrantes da banca de qualificação deste trabalho no relatório que precedeu o término dessa dissertação.

²⁹ **Nota da autora:** A última verificação de correspondência dessas informações com o que é apresentado pela BVS foi realizada no dia 18 de janeiro de 2016.

Termos buscados	Quantidade de resultados
<i>"use of information" AND culture</i>	65 resultados para artigos científicos
<i>("information practices" OR "information practice") AND culture</i>	4 resultados para artigos científicos
<i>"information behavior" AND culture</i>	4 resultados para artigos científicos
<i>"information literacy" AND culture</i>	8 resultados para artigos científicos
<i>"information culture"</i>	20 resultados para artigos científicos

Fonte: elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa (2016).

Já na pesquisa realizada na base Scopus, ocorreu uma amalgamação dos termos de busca em uma única expressão. Dessa forma, tornou-se possível explorar as funções de processamento de informações, nativas da própria base de dados científicos. Nesse caso, não foi necessária adaptação de termo algum dentre aqueles previamente elencados, como foi necessário para a BVS, antes do processo de amalgamação, pois um teste prévio mostrou que não havia diferença nos resultados entre os termos de busca. A expressão resultante pode ser vista na segunda linha (contando com o cabeçalho) do **Quadro 3**. Aqui, também, foi realizada a filtragem dos trabalhos científicos para apenas aqueles correspondentes a artigos científicos, que corresponde à maioria dos resultados recuperados. Além disso, também foi feito um outro refinamento dos resultados da busca.

Tendo em vista a variedade de áreas científicas cobertas pela Scopus, em última instância, apenas os resultados que apresentavam como áreas temáticas alguma daquelas incluídas nas Ciências da Saúde foram considerados.

Salienta-se que as áreas consideradas, dentro da cobertura das Ciências da Saúde, foram aquelas elencadas sob esse título, a saber: Medicina, Enfermagem, Profissões de Saúde, Ortodontia, Veterinária, e [disciplinas] Multidisciplinares. O **Quadro 3** mostra as expressões de busca utilizadas nas suas três fases, assim como a quantidade de resultados recuperados em cada uma delas. Ressalta-se que essas expressões foram

utilizadas no modo de busca avançada, disponibilizado pela interface da Scopus.

Quadro 3 — Relação de termos buscados na base de dados Scopus, etapas de refinamento correspondentes, e suas respectivas quantidades de resultados³⁰

Termos buscados	Refinamento realizado	Quantidade de resultados
<i>TITLE-ABS-KEY(("use of information" AND culture) OR ("information practices" OR "information practice") AND culture) OR ("information behavior" AND culture) OR ("information literacy" AND culture) OR ("information culture"))</i>	Nenhum	651 resultados
<i>TITLE-ABS-KEY (("use of information" AND culture) OR ("information practices" AND culture) OR ("information behavior" AND culture) OR ("information literacy" AND culture) OR ("information culture")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"))</i>	Apenas artigos científicos	397 resultados
<i>TITLE-ABS-KEY (("use of information" AND culture) OR ("information practices" AND culture) OR ("information behavior" AND culture) OR ("information literacy" AND culture) OR ("information culture")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar")) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , "MEDI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "NURS") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "HEAL") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "MULT") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "DENT") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "VETE"))</i>	Apenas artigos que incluem áreas temáticas nas Ciências da Saúde	83 resultados

Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Com a recuperação dos metadados concluída, foi realizada uma limpeza em busca de duplicatas naqueles advindos da BVS. O advento de múltiplas buscas com diferentes expressões na mesma base implicou a possibilidade de resultados duplicados entre as interações com a base. Logo, uma vez que os resultados das buscas realizadas nessa base foram fundidos em um único

³⁰ **Nota da autora:** A última verificação de correspondência dessas informações com o que é apresentado pela base de dados Scopus foi realizada no dia 18 de janeiro de 2016.

banco dados, através do Microsoft® Excel® 2013, composto por seus metadados, foi feita uma busca e eliminação de duplicatas.

3.1.2 *Análise infométrica*

Com a aplicação de técnicas infométricas, foram analisadas as relações entre as variáveis elencadas: (i) anos com maior número de publicações; (ii) atores em foco (pacientes, médicos, etc.); (iii) patologia abordada, quando aplicável; (iv) área temática (tema destaque relacionado à pesquisa recuperada), (v) países com domínio sobre o quantitativo de publicações pertinentes e (vi) a tipificação de cada pesquisa (procedimento metodológico aplicado). Para isso, foram realizadas operações de cruzamento de metadados providos pelos próprios bancos de dados utilizados, a saber Scopus e BVS, bem como aplicativos capazes de processar esses dados, realizando as relações necessárias para a extração das informações, essenciais ao presente trabalho. O software utilizado para esse cruzamento de dados, e também para criação dos gráficos que serão utilizados para visualização dessas informações, foi o Microsoft® Excel® 2013. Os resultados da análise infométrica foram alcançados por meio da análise de frequência dos valores de variáveis entre os trabalhos científicos analisados, possibilitando verificar as características de composição do corpus analisado. Esses resultados são demonstrados a partir de visualizações gráficas, para a descrição das informações e conclusões alcançadas.

Com os dados dos trabalhos científicos consolidados e analisados separadamente — para cada base de dados científicos —, seus resumos e estrutura foram analisados, visando esclarecer quais, dentre os recuperados, tratam da temática pesquisada. Os que não se enquadraram nesse aspecto foram ignorados. Ressalta-se que antes disso, também foi realizada uma busca e eliminação de duplicidades entre os resultados de ambas as bases, o que é possível uma vez que ambas compartilham fontes de informação científica.

Os trabalhos que se mostraram pertinentes à pesquisa foram analisados conforme as variáveis supracitadas. Essas variáveis foram, então, somadas àquelas já inerentes aos trabalhos científicos (por exemplo, anos de publicação). O conjunto resultante foi, novamente, analisado através de

técnicas infométricas, visando complementar as informações, que foram compreendidas a partir da análise crítica e interpretativa. Nessa fase, o conteúdo dos trabalhos foi analisado com maior minuciosidade, a fim de compreender mais profundamente a forma com que a cultura em informação na saúde é tratada nos trabalhos científicos avaliados. Isso foi feito por meio da análise de crítica e interpretativa.

Por fim, analisou-se como a cultura em informação está se desenvolvendo nas ciências da saúde, conforme os conceitos adotados dentro do escopo, analisado nesse trabalho.

3.1.3 Análise crítica e interpretativa

A partir da fase infométrica dessa pesquisa, a utilização da análise crítico-interpretativa como método visou, sobretudo, evidenciar as formas pelas quais o conceito de cultura em informação e assuntos relacionados estão sendo estudados nas ciências da saúde, bem como as inferências sobre esses resultados ultrapassa a mera característica quantitativa, empregada no primeiro momento.

Desse modo, o intuito da análise crítico-interpretativa na presente pesquisa é apresentar um teor qualitativo aos resultados da infometria. Para isso, a partir dos dados infométricos, foram apenas analisadas as publicações que atendem à perspectiva dessa pesquisa, a cultura em informação na área da saúde e/ou temas correlatos. Nesse sentido, todas as publicações relacionadas com a temática foram lidas e analisadas, com o intuito de elencar o conceito norteador dos trabalhos recuperados.

A priori, foi realizada uma análise textual, a partir da leitura dos resumos, atentando-se aos elementos mais importantes e verificando se estes são convergentes à pesquisa. A partir disso, analisaram-se os conceitos presentes, evidenciando a maneira como a temática foi desenvolvida. Por fim, em uma análise crítico-interpretativa, evidenciaram-se os conceitos adotados para a cultura em informação na área da saúde, bem como as concepções que rodeiam os artigos sob essa perspectiva.

Partindo das categorias estabelecidas na análise preliminar, foi feita uma leitura de todas as publicações selecionadas, com o objetivo de estabelecer as

relações entre elas, a partir dos conceitos discutidos em seu conteúdo. Para facilitar a compreensão, foram utilizadas tabelas e quadros com os resultados da análise, bem como os recursos necessários como auxílio à crítica textual.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados agrupados, de acordo com os objetivos específicos aos quais se vinculam.

4.1 AS ABORDAGENS SOBRE O CONCEITO DE CULTURA ADOTADAS NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

As discussões que envolvem o termo cultura, desde as ambivalências sobre sua definição, até as questões sobre o conflito existente entre o natural e o cultural, apenas sustentam e direcionam à uníssona de que as relações sociais e as práticas com fins de mudança são o que sustenta tudo aquilo que é cultural.

De forma sintética, pode-se então dizer que a cultura tem duas vertentes: aquela que sustenta a uniformidade e a que provoca mudanças, e esses vieses podem ser observados no **Quadro 4**.

Quadro 4 — Ambivalências do conceito de cultura

Aspecto	Cultura como Uniformidade	Cultura como Mudança
<i>Conceito (o quê?)</i>	Cultura como padrão, normas devem ser respeitadas.	A cultura como estímulo para o conhecimento e maiores oportunidades para todos.
<i>Atores (quem?)</i>	Dominantes sobre dominados	Dominados (excluídos) têm seu espaço representativo.
<i>Discurso (como?)</i>	Regras devem ser obedecidas para manter a ordem	Para toda regra há exceção, normas também são excludentes.
<i>Objetivo (por quê?)</i>	Para manter legítimo o poder de um grupo de privilegiados.	Para legitimar o espaço e oportunidades a um grupo que não tem privilégio.
<i>Manifestação (onde?)</i>	No sistema, por meio de enunciados ilusórios e manipulados.	No indivíduo, enquanto ser coletivo que busca espaço na sociedade.

Fonte: elaborado pela autora (2016), com base em Bauman (2012).

De modo a ratificar esse universo dicotômico, os estudiosos sobre cultura, cada um em seu contexto, tiveram diferentes discursos e abordagens sobre esse conceito: para alguns, a cultura é padrão, valores e comportamento;

para outros, a cultura diz respeito, tanto à estabilidade quanto à mudança e à liberdade.

Filósofos, sociólogos e antropólogos trouxeram muitas contribuições acerca da temática e, com a preocupação de aproximar o resultado de suas análises e reflexões da essência daquilo que é, de fato, cultural, foram apontadas divergências e convergências sobre o conceito de cultura. Os autores citados no referencial teórico desta pesquisa demonstram como não é uníssono o conceito acerca do termo cultura, embora muitos deles se complementem.

Destarte, cada área contribui para o estudo sobre a cultura, depositando a sua essência sobre um conceito que não é universal. Assim, os diferentes autores mencionados no referencial teórico desse estudo demonstram o quanto o conceito ainda é instável e realçam a importância do diálogo entre os diferentes campos científicos. Baseando-se nesses autores e suas respectivas áreas de formação, o **Quadro 5** apresenta as leituras do que é cultura, conforme as áreas do conhecimento e a perspectiva de alguns teóricos.

Quadro 5 — Conceito de cultura nas diferentes áreas do conhecimento e uma visão convergente a todas as áreas.

Áreas	Conceitos por área	Conceito convergente entre as áreas
<i>Antropologia</i>	Cultura envolve o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e os hábitos adquiridos pelo homem enquanto membro da sociedade.	Cultura são padrões que caracterizam grupos como membros da sociedade.
<i>Sociologia</i>	Cultura é aquilo que ordena normativamente (controla) os indivíduos em um contexto social. São os padrões institucionalizados, mas nem sempre adotados/aceitos.	
<i>Filosofia</i>	Cultura é aquilo que o indivíduo cria/transforma por meio de suas ações, afastando-o daquilo que é natural. É uma ponte entre a liberdade de sua natureza para a adaptação de normas dentro de um contexto.	

Fonte: elaborado pela autora (2016).

Pensar em cultura, considerando essas três áreas do conhecimento, nos leva a perceber que o consenso sobre o conceito não existe, porém, convergências podem ser encontradas e relacionadas entre as concepções. Pode-se levantar uma reflexão bastante pertinente com o intuito de demonstrar que, apesar de conceitos diversos acerca do termo, há pontos de vista bem estabelecidos e que estes sempre trazem ao conceito de cultura a caracterização de comportamento em um grupo social. Entretanto, vale refletir sobre aquilo que não caracteriza um grupo, ou seja, enquanto existirem padrões característicos, também existirá aquilo que é distinto e se distancia da realidade de um grupo. Pensando nessa questão, pode-se dizer que uma cultura enraizada de normas e comportamentos característicos terá, por outro lado, os desvios a essa cultura. Sendo assim, seria mesmo cultura comportamento coletivo, padrões institucionalizados? A cultura (geral) sempre terá suas subdivisões (outras culturas) e, partindo desse princípio, é que se evidencia que não apenas a cultura muda ou transforma as pessoas, mas também as pessoas mudam e transformam a cultura. É uma ação recíproca.

O poder de um grupo sobre outro existe, como consequência da visão de cultura como padrão inquestionável, ordem e estabilidade. As reações a essa manutenção também são resultado de ações que têm um fim específico, sendo assim “a cultura só pode existir como crítica prática e intelectual da realidade social existente” (BAUMAN, 2012, p. 298). Esta assertiva reforça o quanto humana é a cultura, haja vista ela própria ser reivindicada pelos homens que anseiam justiça. A cultura, enquanto objeto de revolta, cumpre seu papel inerente ao homem e se torna vulnerável às desestabilizações e, quiçá, às mudanças que tornem menos desumanizantes a sujeição e a “prisão” particular de cada indivíduo, enquanto ser social, provido de significado e criatividade, que podem desconstruir tudo aquilo que alimenta o desigual na sociedade.

4.2 ANÁLISE MÉTRICA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE CULTURA EM INFORMAÇÃO NAS CIÊNCIAS DA SAÚDE E AS TEMÁTICAS SOCIAIS MAIS CONVERGENTES

Analisar a cultura em informação no contexto da saúde implica não somente demonstrar se ou como as discussões da área da Ciência da

Informação permeiam outras áreas do conhecimento, mas também apontar como essas ideias vêm sendo desenvolvidas pelos pesquisadores de outros campos científicos.

A partir dessa premissa, as bases de dados analisadas — BVS e Scopus — servem de apoio a uma investigação incipiente de como o conceito de cultura em informação e/ou temas correlatos vêm sendo tratados nas ciências da saúde. Levantar os dados das pesquisas nesse campo suscita a importância de os campos científicos não se limitarem às fronteiras de suas próprias áreas, mas se expandirem e relacionarem suas análises com conceitos auxiliares que contribuam para a melhoria do seu *corpus* de conhecimento e, sobretudo, enxergarem as nuances latentes, porém antes não evidentes.

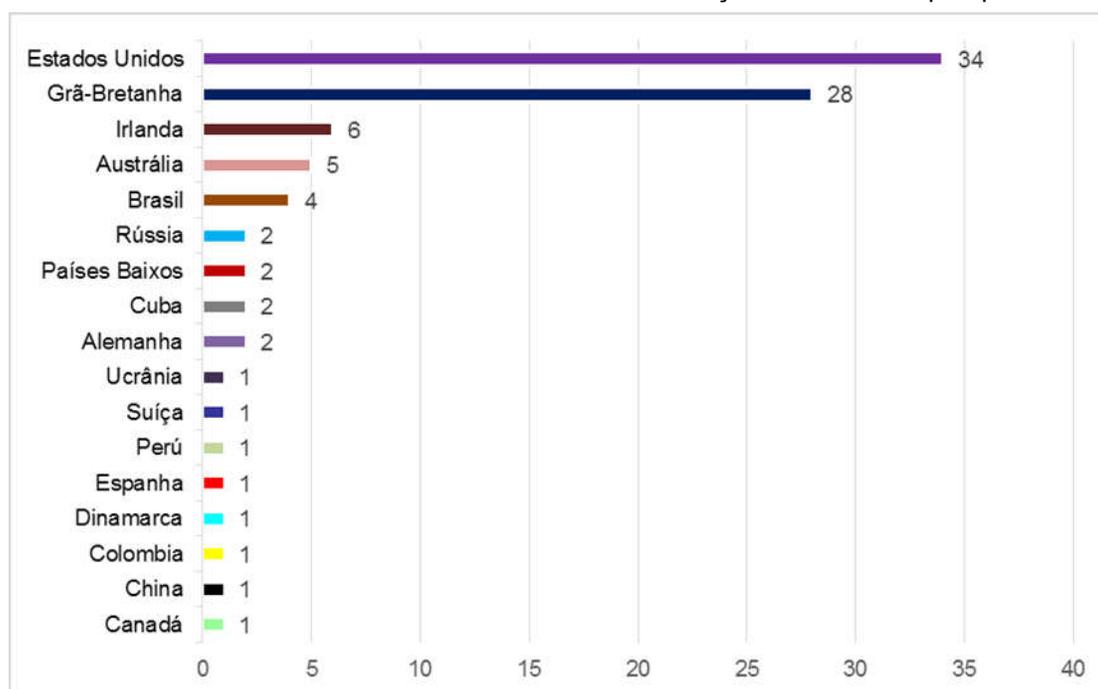
Para apresentar esse panorama, os resultados gerados neste trabalho foram expostos na seguinte ordem: a **subseção 4.2.1** apresenta os dados brutos recuperados sobre a produção científica de artigos sobre cultura em informação ou temas correlatos na BVS, com representações gráficas dos países de origem das publicações, do ano de publicação e uma demonstração de quais áreas temáticas têm produzido sobre o tema; a **subseção 4.2.2** apresenta os mesmos aspectos da subseção anterior na Scopus; e na **subseção 4.2.3** foram analisados os resumos de todas as publicações recuperadas, em ambas as bases, com o objetivo de identificar os trabalhos que são, de fato, pertinentes a essa pesquisa. A partir desses resultados, foi realizada uma nova análise acerca do ano de publicação, atores em foco (médico ou paciente), patologia abordada (se houver), área temática (tema destaque relacionado à pesquisa), países com domínio sobre o quantitativo de publicações pertinentes e tipificação de cada pesquisa, segundo os procedimentos técnicos utilizados. Analisou-se, ainda, como a cultura em informação está se desenvolvendo nas ciências da saúde, com base nos conceitos adotados dentro do escopo analisado. Por fim, foi feita uma análise crítico-interpretativa sobre as áreas temáticas correspondentes aos trabalhos recuperados, tanto na BVS quanto na Scopus. Contudo, a análise sobre a área temática se constitui da percepção da pesquisadora após a leitura dos

documentos recuperados e não como resultados gerados diretamente das bases acerca de quais áreas da saúde têm produzido sobre o tema.

4.2.1 Cultura em informação em saúde na BVS

A busca de artigos científicos na BVS resultou na recuperação de 93 publicações. Destas 93 publicações, mais de 60% dos trabalhos científicos advêm dos Estados Unidos e da Grã-Bretanha. O Brasil ocupa a quinta posição entre os países com publicações retornadas na recuperação, com um percentual de 4% do total. O detalhamento desse resultado pode ser visto no **Gráfico 1**.

Gráfico 1 — Quantidade de artigos recuperados na BVS por país de origem, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa

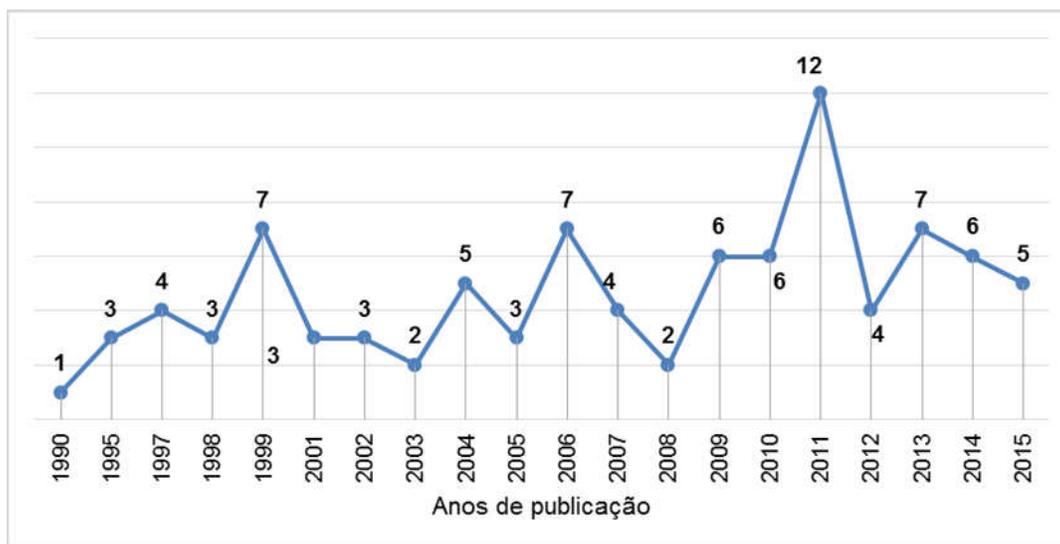


Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Quando são analisados os anos das publicações, percebe-se a baixa produção, no que abrange a temática. Entretanto, conforme é constado no **Gráfico 2**, a partir de 1999, houve uma maior constância da produção, embora o índice ainda tenha sido baixo. Observa-se, ainda, que no ano de 2011 houve um pico na produção, seguido de uma queda brusca. A partir desses dados,

pode-se inferir que o tema ainda não vem tendo relevância nas ciências da saúde.

Gráfico 2 — Quantidade de artigos recuperados na BVS por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa



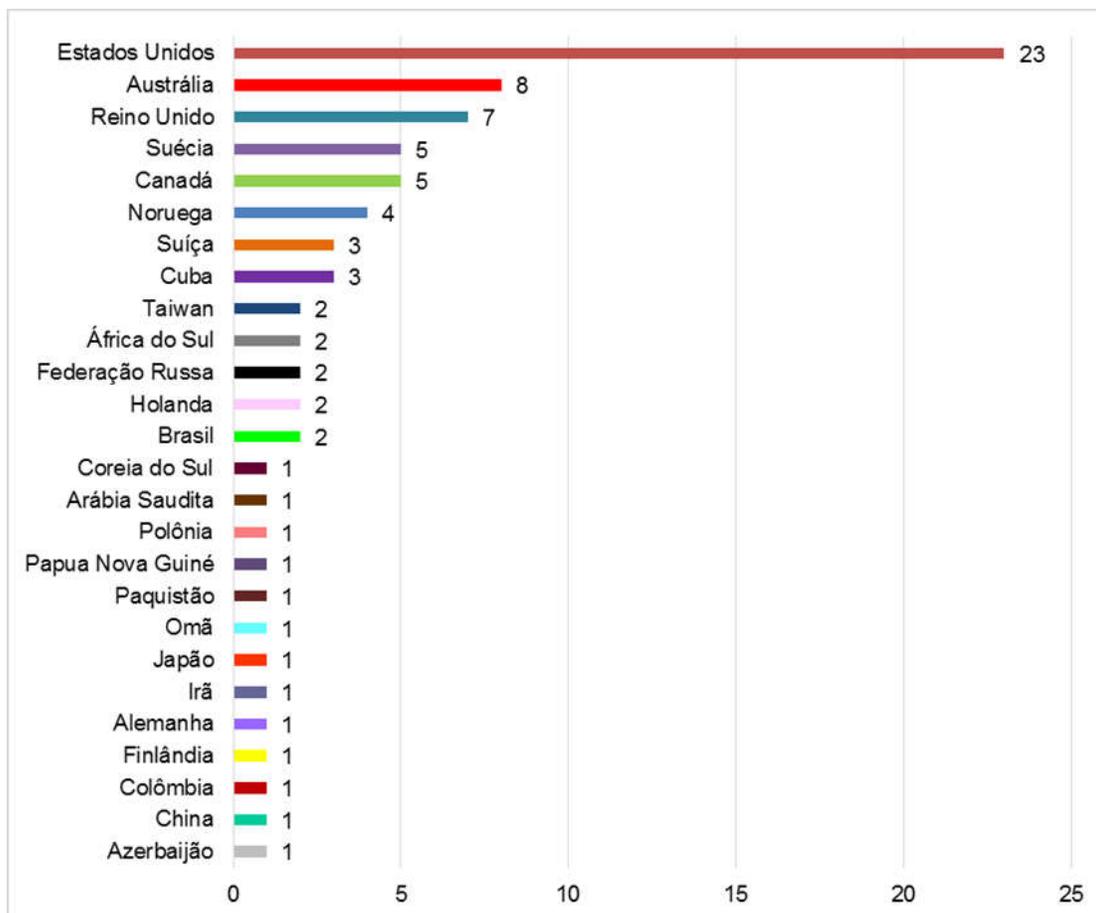
Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Devido a uma deficiência nos metadados fornecidos pela BVS, não estão disponíveis as informações referentes às áreas temáticas abarcadas pelas publicações recuperadas, através das buscas realizadas nessa base.

4.2.2 *Cultura em informação em saúde na Scopus*

Na Scopus, a busca por meio dos termos aplicados a esse trabalho, conforme descrito no **Quadro 3**, resultou na recuperação de 651 trabalhos científicos, dos quais 397 são artigos científicos. Porém, quando restringidos às áreas das Ciências da Saúde — que, segundo os critérios da Scopus, são Medicina, Enfermagem, Veterinária, Ortodontia, Profissões da Saúde e áreas Multidisciplinares — o número cai para 83. Destes 83 artigos, Estados Unidos lidera, com 28% da quantidade de artigos científicos recuperados, seguido da Austrália, com 10%, e Reino Unido, com 9% das publicações recuperadas. O Brasil está apenas na sétima posição, empatado com outros quatro países. O resultado pode ser visto no **Gráfico 3**.

Gráfico 3 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por país de origem, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa

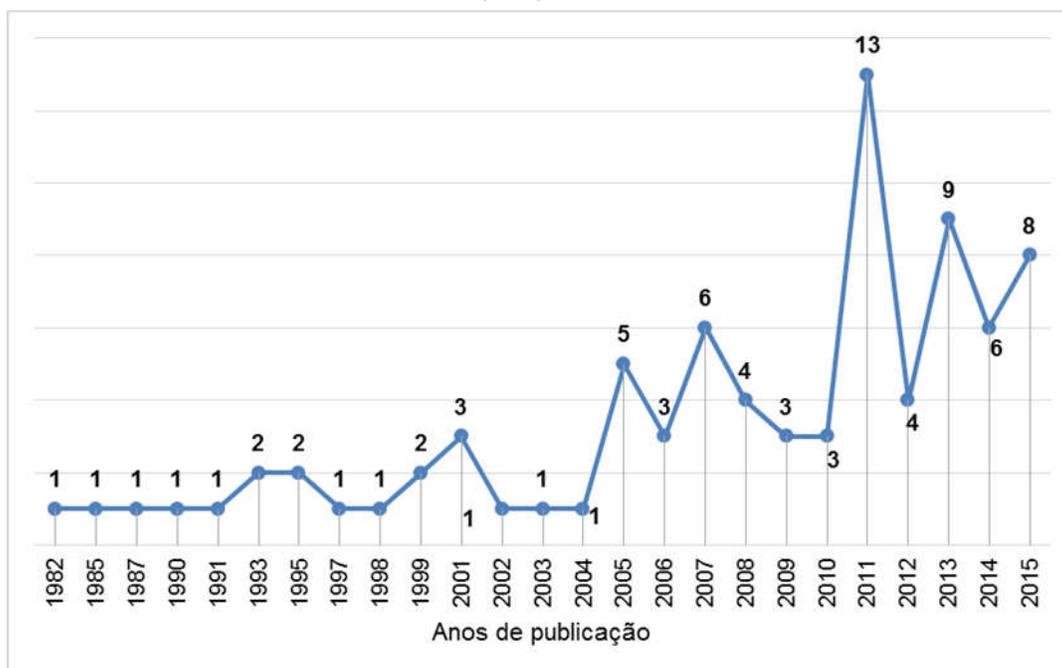


Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

A partir da análise dos anos das publicações, percebe-se um crescimento moderado da produção acerca da temática, dentro do que é coberto pela presente pesquisa e para os resultados apresentados por essa base de dados. Entretanto, conforme mostra o **Gráfico 4**, a partir de 2005 houve crescimento no número de publicações anuais sobre o tema, dentro do escopo dessa pesquisa. Mesmo que decréscimos desse índice tenham sido observados durante os 5 anos seguidos, ainda foi apresentada uma média maior que os anos anteriores. Observa-se, ainda, que, no ano de 2011, houve um pico na produção, seguido de uma queda brusca, e, então, uma nova subida. Essa variação do índice, somada aos resultados subsequentes de menor variação entre queda e elevação da produção, podem indicar que o

campo, ainda que incipiente, está, gradualmente, despertando interesse de pesquisadores das Ciências da Saúde. No entanto, apenas a observação mais prolongada desse panorama pode indicar mais certezas, quanto a essa situação. Além disso, é importante ressaltar que esse retrato representa apenas o comportamento observado, dentro da produção científica de artigos na Scopus.

Gráfico 4 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa

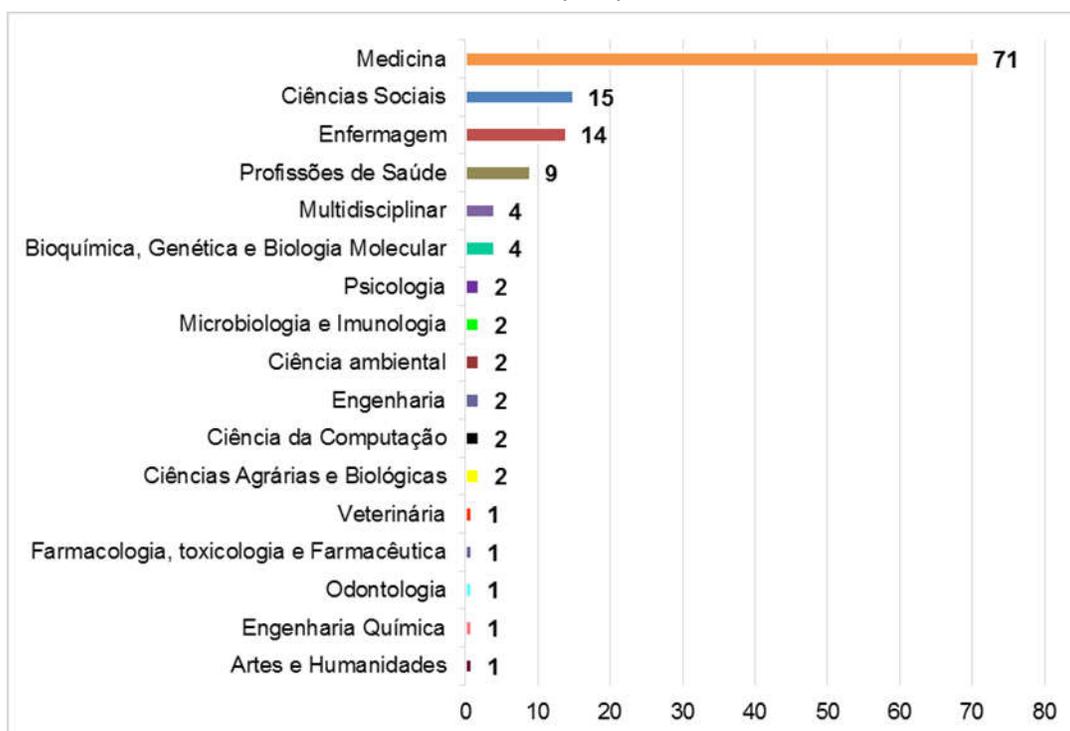


Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Ainda, no que tange às áreas temáticas englobadas por esses resultados, é possível observar no **Gráfico 5** que, não surpreendentemente, a área de Medicina apresenta dominância dentre as áreas temáticas (ATs) que são incluídos nos trabalhos analisados. Em parte, isso é uma consequência provável da não exclusividade entre as ATs, atribuídas às publicações na Scopus. Isso pode implicar a grande abrangência da área, visto que muitas das outras áreas podem ser associadas ao conceito geral de Medicina. Também, através da visualização da característica temática dos resultados recuperados, por meio da base citada, pode-se perceber que a área Ciências Sociais tem destaque dentre as outras ATs identificadas. A partir disso, pode-se inferir a

coordenação entre conhecimentos de ambas as áreas de estudo — Ciências Sociais e da Saúde — para resolução de situações-problema, relacionadas à cultura em informação. Essa colaboração é um bom sinal para o desenvolvimento do tema da cultura em informação e dos campos científicos envolvidos.

Gráfico 5 — Quantidade de artigos recuperados na Scopus por área temática de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa



Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Ressalta-se que essas inferências ainda precisam ser confirmadas, pelo fato de as informações apresentadas representarem apenas as características quantitativas dos resultados da busca, na base de dados analisada. Apesar de possibilitarem, as inferências realizadas não podem dar certeza dos fatos. Assim, a análise crítico-interpretativa que se apresenta a seguir é de crucial importância, para elucidar essa observação e demonstrar outras relações relevantes para a cultura em informação em saúde.

4.2.3 BVS e Scopus: análise crítica sobre cultura em informação em saúde

Após leitura minuciosa dos resumos, a fim de identificar a pertinência dos dados brutos recuperados, são analisados e demonstrados como resultados: artigos sobre cultura em informação ou temas correlatos na BVS e Scopus, os conceitos adotados relacionados à temática, com representações gráficas do ano de publicação, áreas temáticas que se relacionam com a pesquisa recuperada, atores em foco (médico ou paciente), patologia abordada (se houver) e tipificação de cada pesquisa, segundo os procedimentos técnicos utilizados. Por fim, analisou-se o modo pelo qual a cultura em informação está se desenvolvendo nas ciências da saúde, conforme os conceitos adotados dentro do escopo analisado nesse trabalho.

Dos 176 trabalhos analisados nessa fase da pesquisa, representando a somatória dos trabalhos da BVS e Scopus analisados nas **subseções 4.2.1 e 4.2.2**, 35, ou 20% do total, deles foram identificados como duplicatas, dentre os que estavam no corpus de análise. Com isso, subsequente à subtração dessas duplicatas, foram enumerados 140 trabalhos. Ainda, após análise preliminar dos resumos de cada um desses trabalhos, pode-se perceber que desses 140 artigos, somente 62, ou 44%, apresentaram indícios de que podem tratar da temática analisada na pesquisa.

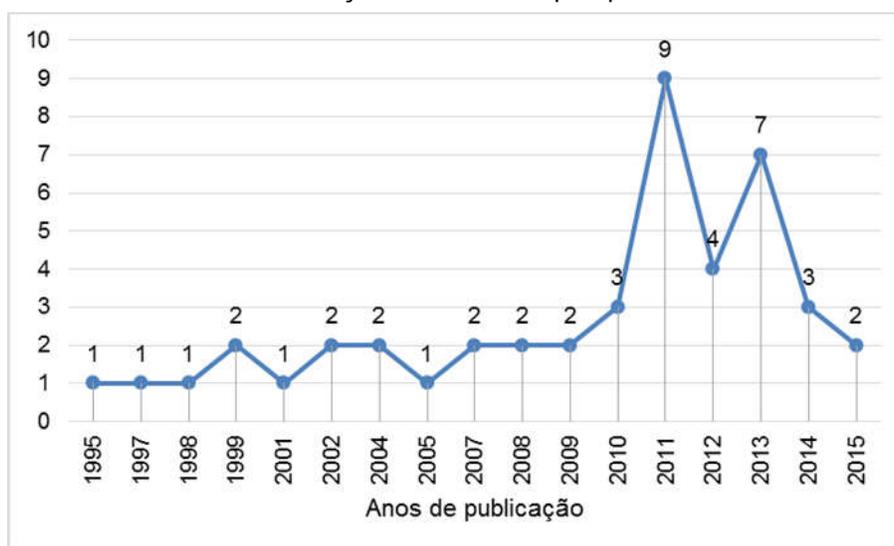
O critério para avaliação de pertinência dos artigos à temática da pesquisa considerou se o resumo indicava a cultura em informação como objeto de estudo, ou seus temas relacionados, como competência e comportamento informacional, construção, comunicação ou uso da informação. Aqueles que foram desconsiderados tratavam sobre cultura de forma isolada, sem o sentido trabalhado nessa pesquisa, ou de maneira dissociada ou ainda pouco significativa, com relação ao objeto informação. Dessa maneira, 56% dos trabalhos sem duplicata foram eliminados nessa avaliação.

Nessa linha, foram considerados apenas os artigos cujos textos completos puderam ser consultados na íntegra. Desse modo, dos 62 artigos que agora compunham o corpus de análise, apenas 45 (73%) atendiam a esse critério. Desse modo, 17 artigos (27%) foram eliminados. Formou-se, assim, o corpus final para análise no trabalho.

Como resultado dessas eliminações, o corpus de análise final se compõe conforme mostra o **Apêndice A**.

A análise da frequência anual de publicação dos trabalhos, que ocorreu também nas **subseções 4.2.1 e 4.2.2**, foi realizada novamente nesse corpus final. O resultado pode ser visto no **Gráfico 6**, com o qual se confirma o destaque para o ano de 2011 para trabalhos relacionados à temática.

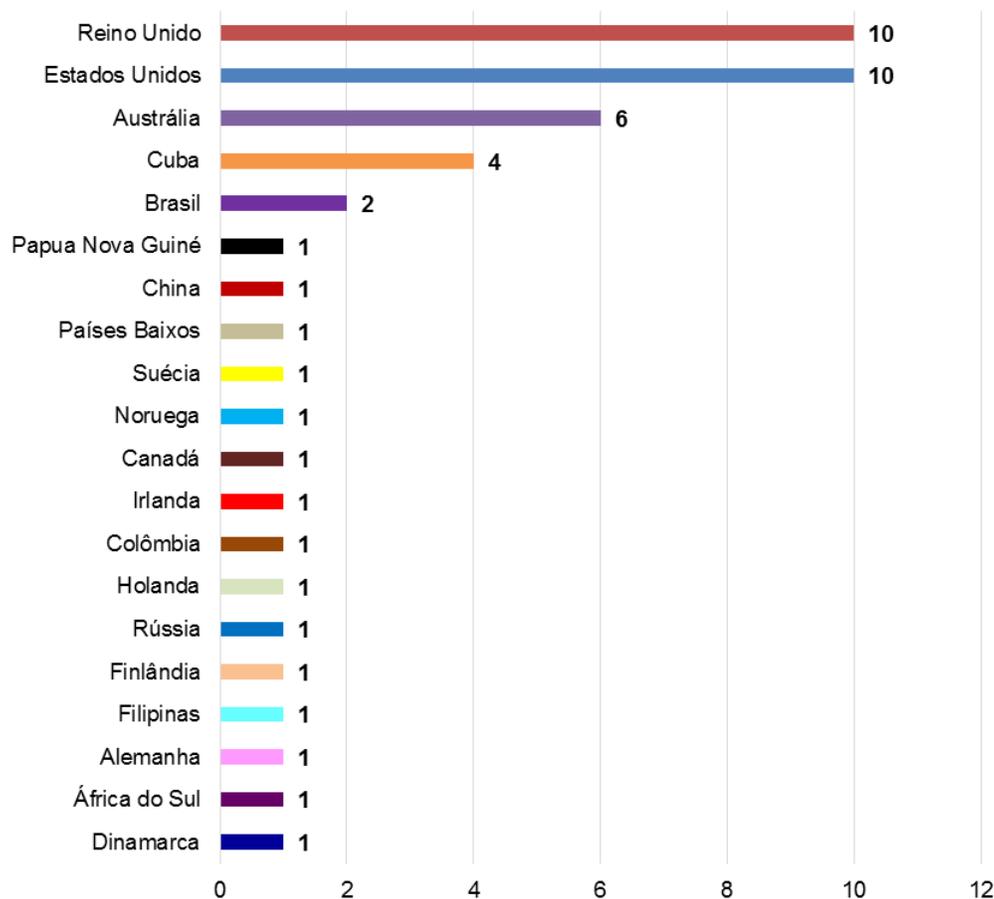
Gráfico 6 — Quantidade de artigos com texto completo recuperados na BVS e Scopus por ano de publicação, a partir dos termos de busca relacionados à cultura em informação utilizados na pesquisa



Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Ainda, acerca das características gerais desses trabalhos, foi possível indicar a distribuição dos países envolvidos com a autoria desses artigos. Conforme mostra o **Gráfico 7**, percebe-se a considerável predominância de trabalhos científicos advindos do Reino Unido e Estados Unidos, ambos empatados na primeira posição, com 21% de representatividade. Nesse escopo, o Brasil conta com apenas 4% de representação, ocupando a quarta posição desse ranking.

Gráfico 7 — Quantidade de artigos por países de origem analisados no corpus final da pesquisa



Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

A partir desse filtro, dos 45 artigos analisados na íntegra — conforme as especificações apontadas anteriormente —, 39 foram considerados pertinentes para análise. Quanto aos seis desconsiderados, após a leitura, notou-se que o desenvolvimento do tema não se relacionava ao escopo da pesquisa.

A análise dos 39 artigos apontou um panorama de prevalência tecnológica com relação aos estudos sobre cultura em informação e temas relacionados, constatando que a cultura em informação é um tema incipiente na área da saúde. Enquanto a tecnologia alcança 31% de representatividade, cultura em informação representa 13%, menos que a metade do primeiro, conforme observado no **Gráfico 8**.

Gráfico 8 — Distribuição da categorização das áreas temáticas nos artigos pertinentes à pesquisa

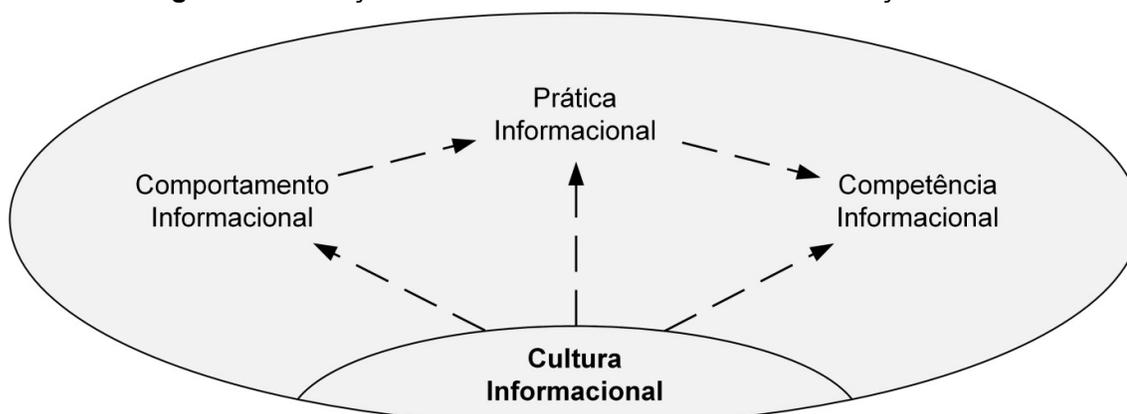


Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Apesar de a cultura em informação, em específico, ter ocupado a quarta posição na representatividade dos artigos da área da saúde, pode-se observar que os temas relacionados são evidenciados na maior parte dos trabalhos pertinentes à pesquisa, a exemplos dos temas competência (3%) e comportamento informacional (10%) e uso (18%) e necessidade da informação (3%).

Desse modo, nota-se que o conceito de cultura está constantemente relacionado a outras temáticas, como é o caso da competência, comportamento e cultura em informação. Este último, portanto, seria o núcleo potencializador dos demais conceitos. Ou seja, o indivíduo faz parte de um contexto social e cultural e, imbuído de intencionalidades e influências, adquire/desenvolve um comportamento relacionado às coisas (leia-se, nesta pesquisa, “informação”) e à prática sobre elas. A partir disso, o indivíduo (usuário) passa a construir uma competência que será fator determinante sobre a forma como ele irá agir diante de suas necessidades informacionais. A **Figura 2** ilustra essa relação.

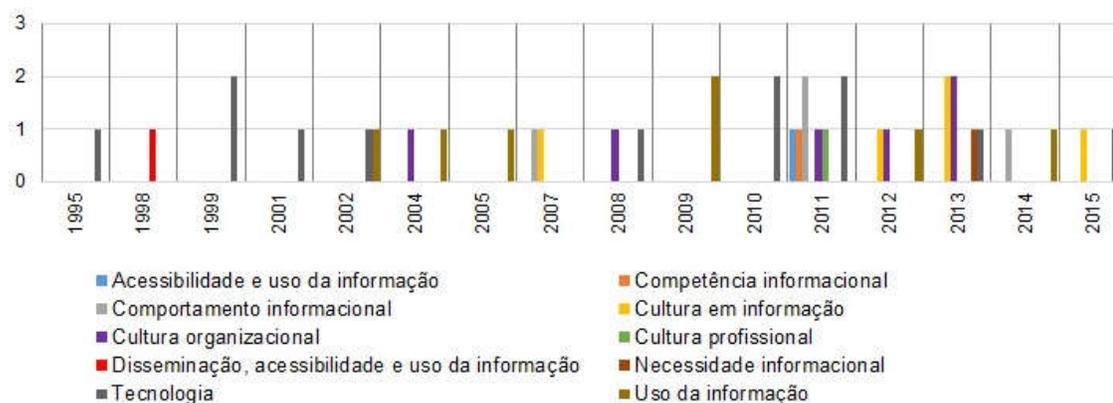
Figura 2 — Relações entre conceitos da Ciência da Informação.



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Conforme o **Gráfico 9**, percebe-se, ainda, que o conceito de cultura em informação começa a ser tratado nos artigos da área da saúde a partir de 2007, sendo também estudado nos anos de 2012, 2013 e 2015, o que denota que este é um conceito incipiente no campo científico. Em contrapartida, a temática tecnologia, relacionada às pesquisas de cultura em informação, é estudada desde 1995, mantendo a presença na maioria dos anos analisados, o que pode ser justificado devido ao desenvolvimento tecnológico nos anos 90 com o advento da Internet. Quando se analisa a evolução das áreas temáticas, ao longo dos anos, evidencia-se que em 2011 há uma concentração de temas correlatos à cultura em informação, fator que justifica a proeminência desse ano, no que se refere à quantidade de artigos relacionados à temática por ano de publicação.

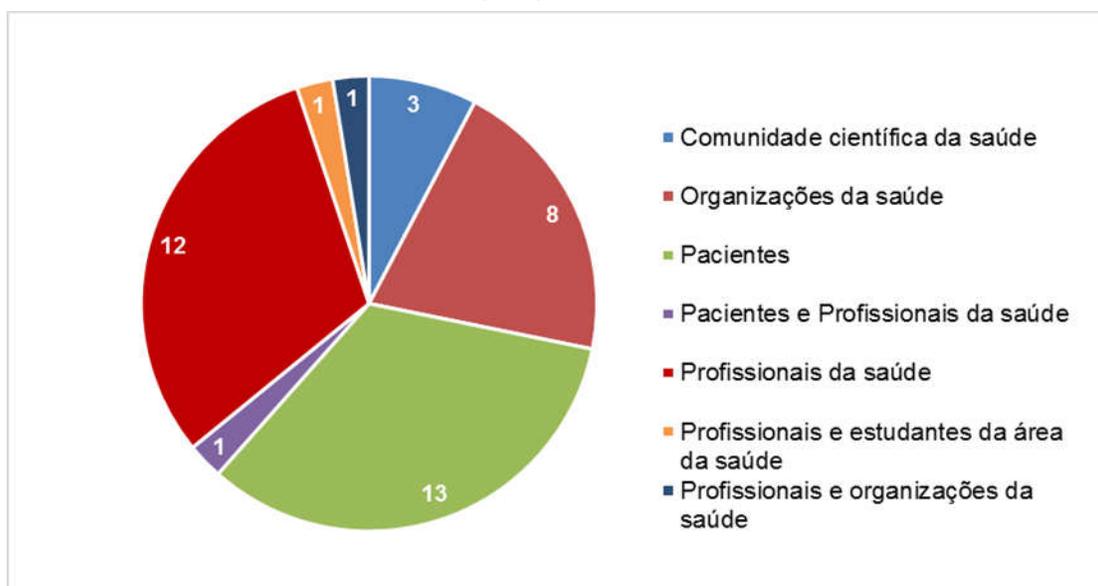
Gráfico 9 — Evolução das áreas temáticas relacionadas à cultura em informação, ao longo dos anos



Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

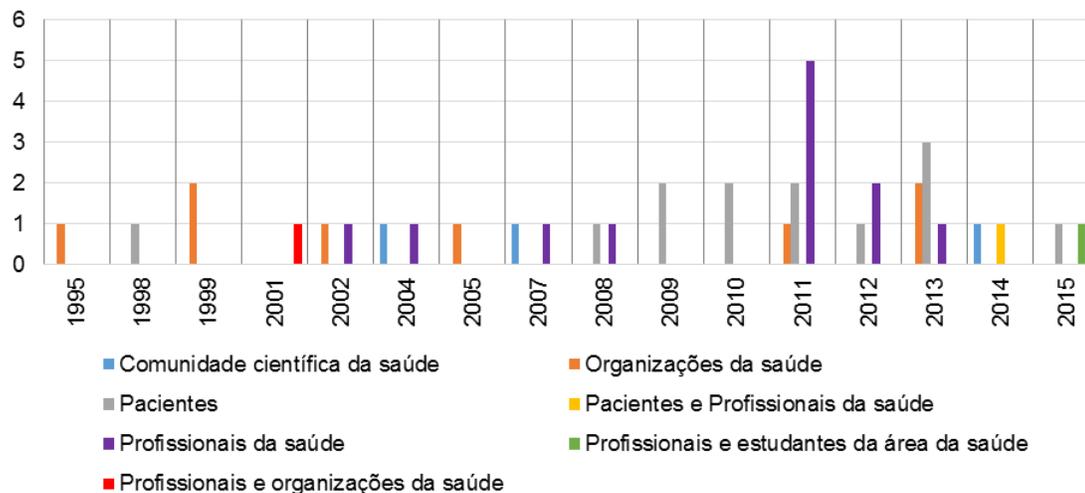
No que abrange os atores em foco nas pesquisas relacionadas aos estudos de cultura em informação, aponta-se que os pacientes e profissionais da saúde lideram como os principais grupos estudados nas pesquisas, vide **Gráfico 10**.

Gráfico 10 — Representatividade dos atores em foco nos artigos pertinentes à pesquisa



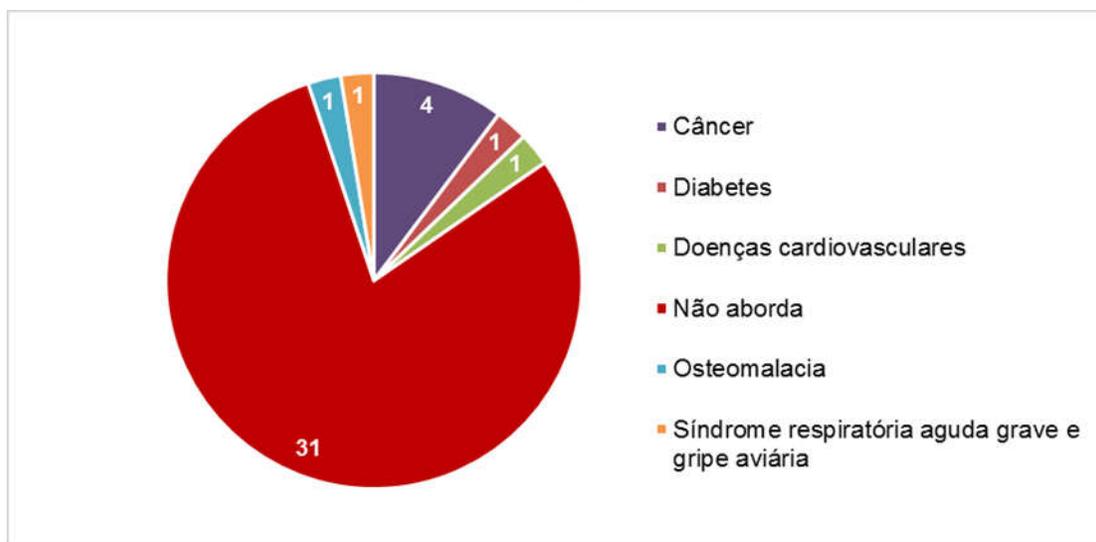
Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Para concretizar o embasamento da pesquisa, é preciso entender melhor como se consolidou tal resultado, sobretudo, o destaque dos pacientes e profissionais da saúde como os grupos centrais da maior parte das pesquisas analisadas. Nota-se, segundo o **Gráfico 11**, que os pacientes são atores recorrentes, a partir de 2008, nas pesquisas da área que envolve o escopo de cultura e informação. Já os profissionais da saúde têm sido tratados nos estudos desde 2002, tendo se projetado no ano de 2011. Mais uma vez, 2011 aparece em destaque no gráfico, com a maior concentração de atores em foco nas pesquisas, empatando com 2013, o que reafirma a notoriedade desse ano, com relação à quantidade de artigos convergentes à temática.

Gráfico 11 — Correspondência entre os atores em foco e os anos de publicação

Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

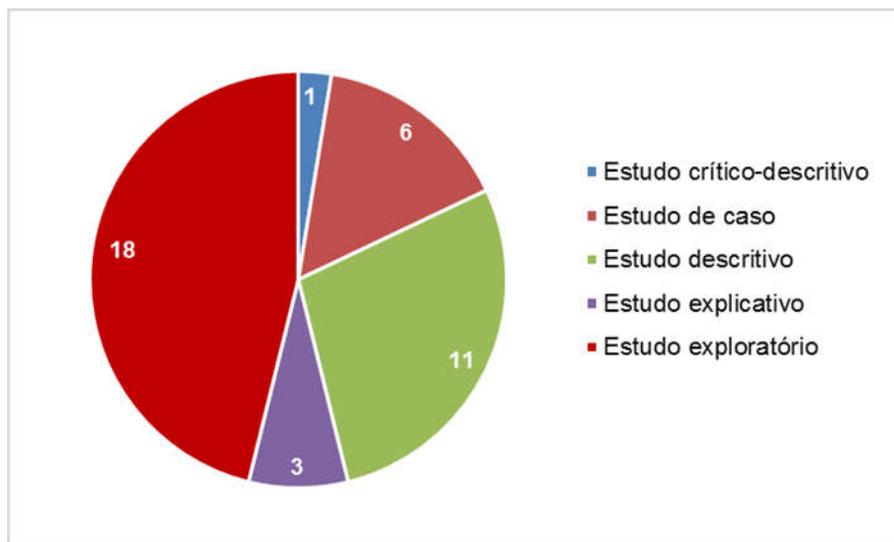
No que diz respeito às patologias, como elemento norteador do desenvolvimento das pesquisas, a maioria dos artigos não analisa as doenças em consonância das condições e fenômenos informacionais. Entretanto, dentre os trabalhos que envolviam alguma doença, o câncer se sobressaiu enquanto patologia relacionada aos estudos, com 10% de representatividade, conforme o **Gráfico 12**.

Gráfico 12 — Representatividade das patologias nos artigos pertinentes à pesquisa

Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Os procedimentos metodológicos dos artigos analisados são majoritariamente exploratórios (46%) e descritivos (28%), como aponta o **Gráfico 13**.

Gráfico 13 — Representatividade das metodologias nos artigos pertinentes à pesquisa



Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

A cultura em informação, conforme os resultados dos artigos recuperados na BVS e Scopus, não é um tema em destaque na área da saúde, e, quando estudado, não converge inteiramente aos conceitos adotados no escopo desse trabalho, que considera os aspectos sociológicos, filosóficos e antropológicos do conceito de cultura, bem como as particularidades dos indivíduos que fazem parte desse contexto. Essa assertiva fica evidente quando a análise dos artigos não resultou em estudos que conversam com as áreas das ciências sociais para o seu desenvolvimento, exceto três deles, originados da Ciência da Informação.

Quanto aos conceitos relacionados à cultura em informação — comportamento e competência informacional, disseminação, acessibilidade e uso da informação — os artigos analisados (BAILIE *et al.*, 1998; MCKEE *et al.*, 2011; ROSS *et al.*, 2011)* discutem sobre o modo de interação do usuário, da busca à utilização da informação, principalmente, no que concerne ao controle de doenças. Alguns artigos tratam ainda da importância de fontes confiáveis durante esse processo (VOETEN *et al.*, 2009; CHIU *et al.*, 2012;

MADANIPOUR; TAYLOR, 2014)*, bem como do conhecimento do usuário enquanto agente determinante para recuperar e compreender as informações que, de fato, são necessárias, utilizando-as de maneira eficaz. Nos estudos que utilizam essa abordagem (SAMANTHA, 2009; MCKEE *et al.*, 2011; ROSS *et al.*, 2011)*, a cultura é vista como um dos fatores de influência nesse comportamento. Vale ressaltar que, para esses estudos, quando voltados aos profissionais e gestores da saúde, o fator cultural é pontuado como influência sobre a percepção deles, acerca das necessidades de informação dos pacientes, assim como a preocupação do uso da informação, visando à eficiência no planejamento e o monitoramento dos serviços de saúde.

Nas áreas temáticas que tratam sobre a cultura organizacional, profissional e tecnologia, a cultura em informação é, genericamente, relacionada à disponibilidade da informação e à estrutura dos sistemas de informação, utilizados pelos profissionais e organizações de saúde. Ou seja, a cultura é estudada como fator que influencia na gestão das organizações médicas e, conseqüentemente, na ação do médico, enquanto profissional de saúde. Desse modo, a cultura é construída, devido às preocupações e necessidades dos profissionais de saúde e corresponde a ações destes para suprir tais necessidades. Em síntese, a cultura é vista como direcionadora do comportamento dos profissionais da saúde, com foco na possibilidade de impacto na aceitação, implantação e uso de sistemas de informação, seja ela uma barreira ou facilitadora nesse processo (LORENZI, 1999; PHUNG *et al.*, 2001; WESTRUM, 2004; CALLEN; BRAITHWAITE; WESTBROOK, 2008)*.

Já nos artigos cujo foco é a cultura organizacional, ela é tratada como um mecanismo que influencia o uso e as necessidades de informação dos indivíduos dentro do contexto no qual estão inseridos (PAULSEN; ROMØREN; GRIMSMO, 2013; ABREU *et al.*, 2013)*. A cultura em informação é definida como tudo o que as organizações necessitam para proporcionar habilidades para produção, busca, avaliação e uso da informação (HANSON, 2011)*.

Os artigos que tratam diretamente sobre o conceito de cultura em informação, seja explicitando o termo ou não, associam essa temática ao processo de busca e uso da informação (MCCLLOUD *et al.*, 2013; VALDÉS; DANTE; LAHERA, 2007; AVDEYEV; REZNICHENKO, 2013)*, considerando os

fatores sociais que influenciam nesse processo. A cultura em informação é explicitada como um fator que engloba o reconhecimento das necessidades de informação, e o conseqüente acesso, avaliação e uso. No contexto da saúde, a cultura é evidenciada como fator crucial para a compreensão da informação, com relação ao risco de tópicos relacionados à medicina, como o uso de remédios, e ao entendimento do que significaria informação (DANTE; VALDÉS, 2012; KOLLER; HOFFRAGE, 2015)*. Além disso, outros sentidos atribuídos ao termo orbitam o modo como o indivíduo se constrói e atua em relação à informação.

Uma síntese dos conceitos relacionados às áreas temáticas identificadas está disposta no **Quadro 6**.

Quadro 6 — Relação entre áreas temáticas abarcadas pelos artigos e a síntese dos conceitos sobre cultura em informação

Área temática	Síntese conceitual
Disseminação, acessibilidade e uso da informação	A cultura é o que capacita o usuário para a compreensão da informação, incluindo-a como barreira ou facilitadora do uso da informação.
Cultura profissional	A cultura é elemento norteador do comportamento dos profissionais, com relação ao fluxo de informação organizacional.
Necessidade informacional	A cultura é fator de influência sobre a percepção dos profissionais de saúde acerca das necessidades de informação dos pacientes.
Competência informacional	É saber quando a informação é necessária, acessando, avaliando e usando a informação de modo eficaz.
Comportamento informacional	A cultura influencia no modo como as pessoas interagem com a informação, a buscam e a utilizam.
Cultura em informação	Relaciona-se aos conceitos de busca e uso da informação e que fatores sociais influenciam nesse processo. A cultura em informação é o modo pelo qual o indivíduo se constrói e atua em relação à informação.
Cultura organizacional	A cultura em informação é definida como tudo aquilo que as organizações necessitam para proporcionar habilidades para produção e uso da informação.
Tecnologia	A cultura é vista como fator relevante sobre o processo de uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em benefício à saúde.

Fonte: elaborado pela autora, a partir dos dados da pesquisa (2016).

Depreende-se, portanto, que não há um consenso em relação ao conceito de cultura, tampouco ao conceito de cultura em informação. Visando esclarecer quais pesquisas mostraram maior proximidade com o tema dessa dissertação, tratando a cultura como um conceito ambivalente, social, de relações de poder, e contributivo aos estudos sobre informação em saúde, destaca-se o artigo: ***Class race and ethnicity and information avoidance among cancer survivors*** (MCLOUD *et al.*, 2013)*. Apesar de o trabalho não conceituar a cultura em informação, a partir do seu termo específico, a maneira como o estudo se desenvolve o deixa em uma escala de maior proximidade da temática, dentre todos os artigos analisados.

O artigo supracitado foi resultado de uma pesquisa realizada com ex-pacientes de câncer de um hospital dos EUA. O estudo se deu a partir de uma amostra aleatória de mil sobreviventes da doença, que estavam registrados em uma base de dados, estratificados por raça e nível socioeconômico. Os médicos responsáveis pelo tratamento desses indivíduos foram contatados, visando prospectar sua opinião sobre a viabilidade de realizar a pesquisa com seus ex-pacientes. Posteriormente, o contato com os sobreviventes foi realizado para os casos em que esses médicos não apresentaram objeção. Os participantes receberam um e-mail, cujos propósitos e detalhes do estudo foram esclarecidos. Metade dos participantes manifestou o seu consentimento e devolveu a pesquisa concluída.

Na pesquisa, indagações sobre a busca por informação sobre o câncer foram feitas aos pacientes, por exemplo, “se ocorreram situações, desde o diagnóstico, nas quais os pacientes evitaram buscar informações sobre o câncer”, além das questões voltadas à estratificação da amostra, como o *status* socioeconômico (renda familiar, nível de dívida e nível educacional), idade, gênero, raça, etnia, tipo de câncer, ano de diagnóstico, duração da doença, e perguntas complementares sobre a busca por informações sobre a doença, interrogando as barreiras à obtenção de informação sobre o cancro. No artigo, o autor constatou vários percalços do processo de busca ao uso da informação. Essas dificuldades foram elencadas e variaram desde problemas no uso do computador até dificuldades na utilização das ferramentas de pesquisa on-line ou software. Os pacientes evidenciaram que não havia muita

informação, e havia nenhuma maneira de saber se informação era precisa ou relevante. Ainda, o artigo também identificou diferenças comportamentais em relação à busca ou não por informações sobre a doença, relacionadas a gêneros e características socioeconômicas dos indivíduos pesquisados. Houve, também, muitas reclamações sobre o uso excessivo de termos técnicos. Sendo assim, o autor evidenciou que se as pessoas encaram dificuldades em encontrar as informações que estão procurando, elas param a busca.

Considerando, portanto, o corpus do artigo destacado e associando-o ao alinhamento de como a cultura em informação é apresentada nesse trabalho, fica evidente que culturas distintas não mantêm diálogo. À luz dessa perspectiva, retoma-se a necessidade de compreensão sobre aquilo que Chatman (1996, 2000) denominou de contexto do indivíduo (*outsider*), e, posterior, aplicação de suas características no espaço caracterizado como fonte de informação (*insider*), visando, a partir desse posicionamento, o entendimento pelo outsider dos "conceitos" tratados pelo *insider* seguindo o perfil de próprio contexto — muitas vezes radicalmente diferente.

A cultura é um campo misto, descentralizado, constituído de várias subculturas que devem ser consideradas para o processo de produção, comunicação e uso da informação. No que envolve a área da saúde, marginalizar os elementos culturais dos pacientes e se abastecer apenas das informações, provenientes do escopo científico da medicina, significa reforçar esse contraste cultural. A cultura em informação por parte tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde pode convergir conforme houver uma maior preocupação com o entendimento que os pacientes têm da informação, e isso implica considerar os fatores socioculturais desses indivíduos. Obviamente, essa convergência cultural não é alcançada em um curto período de tempo, mas a longo prazo pode ascender, principalmente, se as pesquisas dessa área científica considerarem os elementos culturais dos usuários da informação como fator primordial para a consolidação de um diálogo entre diferentes culturas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudar a cultura como conceito basilar dessa pesquisa foi muito importante, e também, a maior dificuldade para compreender de maneira mais aprofundada as relações e a influência dos processos culturais sobre o comportamento do indivíduo, bem como agregar à Ciência da Informação o desenvolvimento de pesquisas que tratam das áreas correlatas, contribuindo para o caráter interdisciplinar desse campo científico.

A análise de temas diretamente relacionados à sociedade, como no caso da cultura, atribui à CI uma maior proximidade do Paradigma Social, defendido por Hjørland³¹, cujo contexto social e relações entre os usuários desse contexto são consideradas e analisadas sob a ótica de um mundo dividido entre dominantes e dominados.

A investigação sobre os conceitos de cultura afastou a pesquisadora da zona de conforto e despertou um olhar crítico sobre um conceito, aparentemente, estabelecido e sem contestações, uma vez que há um senso comum enraizado de que cultura denota padrões. Observou-se, no entanto, que a cultura envolve conceitos ambivalentes e que esforços são necessários para desmistificar e esclarecer como essa ambivalência influencia o *modus operandi* da sociedade, especificamente os processos de identificação, busca e uso de informação. Sendo assim, compreender as diferenças conceituais sobre cultura foi a que demandou maior esforço. O conceito de que a cultura se limita a padrões, costumes, tradição e afins precisou ser confrontado com o intuito de mostrar que a ordem, enquanto consequência da cultura, nem sempre reflete uma sociedade ideal.

No que tange, estritamente, ao conceito de cultura, salienta-se que o intuito não é esgotar e fixar um novo julgamento sobre o termo, mas relacionar e entender como se consolidam as artimanhas do processo cultural sobre a informação no âmbito da saúde. Nesse sentido, fica clara a limitação desse trabalho no que se refere à exaustividade de se estudar o conceito nas mais diferentes áreas de conhecimento, quando percebe-se que esse estudo

³¹ Ibid.

demandaria mais tempo do que o disponível. Desse modo, restringiram-se as análises sobre a recuperação de publicações em apenas duas bases de dados, a BVS e a Scopus, que indexam publicações de periódicos relevantes na área da saúde.

A partir disso, pode-se ter um panorama sobre como vem se construindo o conceito de cultura em informação no contexto da saúde, permitindo um novo olhar sobre o desenvolvimento das pesquisas, bem como uma reflexão de como o tema ainda precisa ser explorado para responder a outros problemas.

Os resultados decorrentes da recuperação de artigos científicos na BVS e Scopus denotaram que o conceito de cultura em informação é pouco explorado pelos pesquisadores da saúde, sendo esse conceito, na maioria das vezes, apenas mencionando sem que haja uma delimitação crítica e conceitual acerca de sua concepção. A maior parte dos trabalhos, conforme os termos de busca utilizados associados à cultura, apresentou temas correlatos como principais no foco das pesquisas, a exemplo de tecnologia, cultura organizacional, competência e comportamento informacional.

A carência de conceitos aprofundados sobre cultura nos trabalhos analisados evidenciou o quanto estudos sobre a temática podem ser férteis. Tais evidências estão refletidas no aumento de publicações sobre a temática na última década, com destaque para o ano de 2011.

Outro fator interessante se refere à abordagem exploratória como procedimento metodológico mais utilizado pela maior parte dos trabalhos analisados, evidenciando que os autores das pesquisas que relacionam, cultura, informação e saúde têm se preocupado, não somente com a descrição das situações como elas existem, mas de investigar essas situações dentro de um contexto específico, utilizando-se de recursos aplicados para fazer suas constatações.

Evidenciou-se, ainda, que poucas publicações orbitaram sobre alguma patologia, no entanto, daquelas que se apoiaram em contextos como esse, o câncer se sobressaiu enquanto doença relacionada à temática. Contudo, a maior surpresa da pesquisa é resultante do fato de os pacientes, juntamente com os profissionais da saúde, terem se destacado como os atores principais dos artigos analisados. Depreende-se, portanto, que nos últimos vinte anos de

pesquisa sobre cultura em informação, e temas correlatos, houve uma preocupação voltada para as particularidades dos pacientes, desde o modo como eles buscam a informação até o modo como a utilizam para atender as suas necessidades e solucionar os seus problemas.

O conceito de cultura carrega um significado amplo e ambivalente, contextos diversos e diferentes realidades, fatores esses que dão sentido ao que, de fato, vem a ser cultura em informação. Sentido esse que implica diretamente sobre o processo de construção, comunicação e uso da informação no contexto da saúde, seja por parte dos pacientes ou dos profissionais.

Promover e/ou discutir a cultura em informação requer estudar os diferentes contextos nos quais o indivíduo está inserido, seja no âmbito político, social ou econômico. Desse modo, estudar o conceito de cultura trouxe à tona a reflexão de que os modelos para disseminar informação criados e elaborados para o uso/consumo, por parte dos indivíduos, muitas vezes, não atendem às suas necessidades e isso interfere na construção do seu conhecimento, na sua visão de mundo e alimenta uma conformação de mundo, que tende a manter a situação estável, embora essa estabilidade não seja favorável para transformações positivas e avanços sociais.

Nesse sentido, o propósito desse trabalho é incomodar aqueles que pensam na informação como algo que transforma pessoas e amplia conhecimentos. De fato é. A cultura em informação, portanto, vai além e considera as particularidades, as necessidades de grupos que anseiam soluções, mas que não têm acesso à informação ou, quando têm, não compreendem o significado.

A intenção não é esgotar os estudos sobre a cultura em informação de modo geral, tampouco na área da saúde, mas reacender uma discussão tão necessária dentro da Ciência da Informação, que é o seu caráter interdisciplinar e social.

As limitações dessa pesquisa se evidenciam quando se observa a possibilidade de explorar mais a temática, no que se refere aos seguintes aspectos: análises comparativas de grupos com realidades sociais distintas, pesquisa com profissionais de saúde versus pacientes, analisar como a saúde

se apoia nas Ciências Sociais para o desenvolvimento dos seus estudos a partir de outras bases de dados, até mesmo comparando uma base brasileira com uma estrangeira, dentre tantas outras reflexões e métodos.

Desse modo, fica evidente que uma análise mais aprofundada de como as Ciências Sociais e a Saúde conversam (e se conversam) demandaria mais tempo do que o dispendido para a execução desse trabalho. Entretanto, a partir dessa pesquisa, suspeita-se que há pouco diálogo entre as áreas, o que possivelmente limita conceitos tão densos a definições simplórias, como é o caso da cultura.

A informação é parte de uma sociedade globalizada, mas não ainda sem fronteiras culturais. Fronteiras essas que não se restringem a barreiras geográficas, mas barreiras sociais, políticas e econômicas. É nesse contexto que a informação se consolida como um objeto relevante para uma problemática de pesquisa. Não adianta avanços tecnológicos na sociedade, com seus recursos cada vez mais aprimorados, se não há preocupação com quem deve ser favorecido por esse avanço. É preciso conhecer uma realidade para poder transformá-la e essa transformação é uma via de mão dupla. Preocupar-se com o outro, do ponto de vista cultural, é respeitar suas diferenças e incorporá-las ao dia-a-dia de um processo construtivo que visa reduzir as incertezas, atender as necessidades e transformar a informação em conhecimento.

A cultura em informação é tão somente valores, crenças e comportamento do indivíduo com relação à informação, como também o processo que se constrói para que esse indivíduo se sinta incluído em um mundo com tantas diferenças, é o processo de construção de um ambiente de identidade e igualdade, para que a informação seja fonte esclarecedora a todos os indivíduos que fazem parte de um contexto cultural.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. Informação, cultura e sociedade: reflexões sobre a ciência da informação a partir das ciências sociais. In: LARA, M. L. G.; FUJINO, A.; NORONHA, D. P.(Org.). **Informação e Contemporaneidade: perspectivas**. 1. ed. Recife: Néctar, 2007. cap. 4.

ANDRADE, E. **O sujeito do conhecimento**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.

ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, jan./abr. 2014.

_____. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 9., 2008, São Paulo. **Comunicação oral...** São Paulo: USP, 2008.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BAUMAN, Z. **Ensaio sobre o conceito de cultura**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. RJ: Zahar, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portal da Saúde**. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br>>. Acesso em: 10 de setembro de 2015a.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Datasus**. Disponível em: <<http://datasus.saude.gov.br/>>. Acesso em: 10 de setembro de 2015b.

BRASIL. Ministério da Saúde. **A experiência brasileira em sistemas de informação em saúde**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009. 2 v. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).

BERGER, A. A. The meanings of culture. **M/C journal: A Journal of Media and Culture**, v. 3, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://journal.media-culture.org.au/0005/meaning.php>>. Acesso em: 19 out. 2015.

CAMPOS, G. W. S. Sete considerações sobre saúde e cultura, **Saúde e Sociedade**, v. 11, n. 1, p. 105-115, jan./jul. 2002.

CAPURRO, R. Epistemología y ciencia de la información, **Enlace**, Maracaibo, v. 4, n. 1, p. 11-29, abr. 2007.

CHATMAN, E. A. Framing Social Life in Theory and Research. In: Höglund, L. (Ed.). **Information Seeking in Context: Proceedings of the 3rd International**

Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts. Londres: Taylor Graham, 2000.

_____. The impoverished life-world of outsiders. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 47, n. 3, p. 193–206, mar. 1996.

CHAUI, M. S. **O que é ideologia?** São Paulo: Brasiliense, 1980. (Coleção Primeiros Passos, 13).

DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000.

DURKHEIM, E. **As regras do método sociológico**. 9. ed. Lisboa: Editorial Presença, 2004. (Coleção Universidade Hoje, 6).

DUSEK, V. O que é tecnologia? Definindo ou caracterizando a tecnologia. In: _____. **Filosofia da Tecnologia**. São Paulo: Loyola, 2009. cap. 2.

FOUCAULT, M. **A ordem do discurso**. 5. ed. São Paulo: Loyola, 1999.

_____. **Microfísica do poder**. Organização e tradução de Roberto Machado. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FREIRE, I. M. Da construção do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informação, **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 12, n. 1, p. 1-14, 2002.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GARBIN, H. B. da R.; GUILAM, M. C. R.; PEREIRA NETO, A. F. Internet na promoção da saúde: um instrumento para o desenvolvimento de habilidades pessoais e sociais. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 1, 2012.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Lamparina, 2014.

HJØRLAND, B. Documents, memory institutions and information science, **Journal of Documentation**, v. 56 n. 1, 2000, p. 27-41.

LANGDON, E. J.; WIIK, F. B. Antropologia, saúde e doença: uma introdução ao conceito de cultura aplicado às ciências da saúde. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v.18, n.3, p. 459-466, mai.-jun. 2010.

LARAIA, R. B. **Cultura**: um conceito antropológico. 16. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEONTIEV, A. N. O homem e a cultura. In: ENGELS, F.; GEERTZ, C.; BAUMAN, Z.; LEONTIEV, A.; MARCARIAN, E.. **O Papel da Cultura nas Ciências Sociais**. Porto Alegre: Villa Martha, 1980. (Coleção Rosa-dos-Ventos, 3).

LEVI-STRAUSS, C. **Raça e história**. 9. ed. Lisboa: Editorial Presença, 2008.

MANNHEIM, K. **Ideology and utopia**: an introduction to the sociology of knowledge. London: Routledge & Kegan Paul, 1954.

_____. **Sociologia da Cultura**. São Paulo: Editora Perspectiva, 2008. (Estudos, 32).

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informacional pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ci. Inf.**, Brasília, v.24, n.1, p.89- 93, jan./abr., 1995.

_____. M. NÓBREGA, N.; MORADO, D. Cultura informacional: demarcações de uma linha de estudos de cultura, informação e sociedade. In: ALBAGLI, S. (Org.). **Fronteiras da Ciência da Informação**. Brasília: IBICT, 2013. cap. 4.

_____. RIBEIRO, L. B. Informação e construção do conhecimento para a cidadania no Terceiro Setor. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n.1, p. 57-85, 2001.

_____. O lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. In: LARA, M. L. G. (Org.); FUJINO, A. (Org.); NORONHA, D. P. (Org.). **Informação e Contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Néctar, 2007.

MARTINS, A. Religiões e tecnologias médicas: soluções mágicas contemporâneas – uma análise a partir de Spinoza, Nietzsche e Winnicott. In: BARROS, J. A. C. (Org.). **Os fármacos na atualidade**: antigos e novos desafios. Brasília: Anvisa, 2008.

MENOU, M. J. Cultura, informação e educação de profissionais de informação nos países em desenvolvimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 1-10, set./dez. 1996.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

NASCIMENTO, D. M. A abordagem sócio-cultural da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 25-35, jul./dez. 2006.

NASSAR, M. R. F. A reconstrução do relacionamento do profissional de saúde - paciente como critério de qualidade na prestação de serviço. In: Congresso de Humanização, 4., 2013, Curitiba. **Anais...** Curitiba: PUCPR, 2013, p. 1-12.

NIETZSCHE, F. W. **O nascimento da tragédia ou helenismo e pessimismo**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1992.

ORUETA SÁNCHEZ, R. et al. Medicalización de la vida (I), **Rev. Clin. Med. Fam.**, v. 4, n. 2, jun. 2011.

PRESSER, N. H. Competência Informacional Como Recurso Emancipatório estudo de caso com portadores de Diabetes Mellitus. **Biblios (Lima)**, v. 48, p. 55-67, 2012.

_____. N. H.; SILVA, M. L. Competência e comportamento em informação: uma análise social. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, v. 26, p. 405-423, 2015.

_____.; _____. Estudo do usuário de informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 2, 2012.

RENDÓN ROJAS, M. A. La Ciencia de la Información en el contexto de las Ciencias Sociales y Humanas. Ontología, epistemología, metodología e interdisciplina. **Datagramazero – revista de Ciência da Informação**, v. 9, n. 4, ago. 2008. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago08/Art_06.htm>. Acesso em: 12 junho 2014.

SANTOS, R. N. M. KOBASHI, N. Y. Bibliometria, cientometria, infometria: conceitos e aplicações. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p.155-172, jan./dez. 2009.

SANTOS, S. R. Cultura nas instituições de saúde e suas relações com a identidade individual, **Cogitare Enfermagem**, v. 12, n. 2, p. 229-235, abr./jun. 2007.

SARACEVIC, T. A natureza interdisciplinar da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 1-9, jan./abr. 1995.

_____. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 41–62, 1996.

SERRANO, Pascal. **Desinformação**: como os meios de comunicação ocultam o mundo. Rio de Janeiro: Senge, 2010.

SILVA, R. M. C. A. et al. Cultura, saúde e enfermagem: o saber, o direito e o fazer crítico-humano, **Rev. Eletr. Enf.**, v. 10, n. 4, p. 1165-1171, 2008.

SMIT, J. W.; TÁLAMO, M. F. G. M. Ciência da Informação: uma ciência moderna ou pós-moderna? In: LARA, M. L. G. DE; FUJINO, A.; NORONHA, D. P.(Org.). **Informação e Contemporaneidade: perspectivas**. 1. ed. Recife: Néctar, 2007. cap. 2.

TYLOR, E. B. **Primitive culture**. Londres: John Mursay & Co., 1871.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 38, n. 3, p.130-141, set./dez., 2009.

WILSON, T. D. Comportamento Informacional Humano. **Informing Science**, v. 3, n. 2, 2000.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Composição do corpus final para pesquisa, após análise dos resumos. A seguir, indica-se o (i) autoria — com sobrenome precedendo iniciais —, (ii) título do artigo analisado, e (iii) ano de publicação. Ressalta-se que as informações a seguir estão ordenadas a partir do campo *Autoria*.

Autoria	Título	Ano
Avdeyev, A.Y.; Reznichenko, M.A.	Information culture as a factor in developing self-attitude in adolescents	2013
Bailie, R.; Sibthorpe, B.; Anderson, I.; Smith, L.	Data for diagnosis, monitoring and treatment in indigenous health: the case of cervical cancer	1998
Bernal-Acevedo, O.; Forero-Camacho, J.C.	Information systems in health sector in Colombia [Sistemas de información en el sector salud en Colombia]	2011
Byrne, M.M.	Information literacy: implications for perioperative nurses	2011
Callen, J.; Braithwaite, J.; Westbrook, J.	Differences in doctors' and nurses' assessments of hospital culture and their views about computerised order entry systems	2008
Cartwright, C.A.; Korsen, N.; Urbach, L.E.	Teaching the teachers: helping faculty in a family practice residency improve their informatics skills	2002
Chiu, Y.W.; Weng, Y.H.; Wahlqvist, M.L.; Yang, C.Y.; Kuo, K.N.	Do registered dietitians search for evidence-based information? A nationwide survey of regional hospitals in Taiwan	2012
Cibulskis, R.E.; Hiawalyer, G.	Information systems for health sector monitoring in Papua New Guinea	2002
Doran, D.; Haynes, B.R.; Estabrooks, C.A.; Kushniruk, A.; Dubrowski, A.; Bajnok, I.; Hall, L.M.; Li, M.; Carryer, J.; Jedras, D.; Bai, Y.Q.C.	The role of organizational context and individual nurse characteristics in explaining variation in use of information technologies in evidence based practice	2012

Autoria	Título	Ano
Dowse, R.; Ramela, T.; Browne, S.H.	An illustrated leaflet containing antiretroviral information targeted for low-literate readers: Development and evaluation	2011
Ekberg, J.; Ericson, L.; Timpka, T.; Eriksson, H.; Nordfeldt, S.; Hanberger, L.; Ludvigsson, J.	Web 2.0 systems supporting childhood chronic disease management: Design guidelines based on information behaviour and social learning theories	2010
Friedman, C.P.	Information technology leadership in academic medical centers: a tale of four cultures	1999
Gasque, K.C.G.D.; Tescarolo; R.	Desafios para implementar o letramento informacional na educação básica/ Challenges to carry out information literacy in basic education	2010
Dante, C.G.P.; Valdés, L.R.V.	The leadership as part of the information literacy: Case of study [El liderazgo como parte de la alfabetización informacional: Estudio de caso]	2012
Goodall, K.; Ward, P.; Newman, L.	Use of information and communication technology to provide health information: what do older migrants know, and what do they need to know?	2010
Hanson, R.M.	Good health information - An asset not a burden!	2011
Hindle, J.	Process improvement and information management	1997
Holtman, M.C.	Paradoxes of professionalism and error in complex systems	2011
Hsieh, S.Y.; Thomas, D.; Rotem, A.	The organisational response to patient complaints: A case study in Taiwan	2005
Abreu, M.B.I.; Castillo, D.C.; Betancourt, O.B.; Lee, Y.A.	Methodology for the systematization of technological surveillance with the use of social web technologies in the universities [Metodología para sistematización de la vigilancia tecnológica con el uso de las tecnologías de la web social en las universidades]	2013
Kesmodel, U.S.; Kesmodel, P.S.; Iversen, L.L.	Lack of consensus between general practitioners and official guidelines on alcohol abstinence during pregnancy	2011
Kivinen, T.; Lammintakanen, J.	The success of a management information system in health care - A case study from Finland	2013

Autoria	Título	Ano
Koller, M.; Hoffrage, U.	Societal perspectives on risk awareness and risk competence	2015
Lau, A.Y.S.; Coiera, E.W.	Do People Experience Cognitive Biases while Searching for Information?	2007
Lorenzi, N.M.	IMIA Working Group 13: organizational impact of medical informatics	1999
Madanipour, S.; Taylor, J.P.	Online resources for basal cell carcinoma	2014
Marte, B.A.; Schwefel, D.	The Philippine management information system for public health programs, vital statistics, mortality and notifiable diseases	1995
McCloud, R.F.; Jung, M.; Gray, S.W.; Viswanath, K.	Class race and ethnicity and information avoidance among cancer survivors	2013
McKee, M.; Schlehofer, D.; Cuculick, J.; Starr, M.; Smith, S.; Chin, N.P.	Perceptions of cardiovascular health in an underserved community of deaf adults using American Sign Language	2011
Monthuy-Blanc, J.; Bouchard, S.; Maïano, C.; Séguin, M.	Factors influencing mental health providers' intention to use telepsychotherapy in First Nations communities	2013
Parsons, S.; Daniels, H.; Porter, J.; Robertson, C.	Resources, staff beliefs and organizational culture: Factors in the use of information and communication technology for adults with intellectual disabilities	2008
Paulsen, B.; Romøren, T.I.; Grimsmo, A.	A collaborative chain out of phase	2013
Peterson, M.W.; Rowat, J.; Kreiter, C.; Mandel, J.	Medical Students' Use of Information Resources: Is the Digital Age Dawning?	2004
Phung, H.; Young, L.; Greenfield, D.; Bauman, A.; Hillman, K.	A framework for monitoring maternal and infant health status	2001
Rocha, J.S.Y.	Use of information and communication technologies in health education Problems and development [Uso de tecnologias da informação e comunicação na educação em saúde Problematização e desenvolvimento]	2015

<i>Autoria</i>	<i>Título</i>	<i>Ano</i>
Ross, L.; Dark, T.; Orom, H.; Underwood, W.; Anderson-Lewis, C.; Johnson, J.; Erwin, D.O.	Patterns of information behavior and prostate cancer knowledge among African-American men	2011
Samanta, A.; Johnson, M.R.; Guo, F.; Adebajo, A.	Snails in bottles and language cuckoos: an evaluation of patient information resources for South Asians with osteomalacia	2009
Schinkel, S.; Schouten, B.C.; van Weert, J.C.M.	Are GP patients' needs being met? Unfulfilled information needs among native-Dutch and Turkish-Dutch patients	2013
Smith, M.; Morita, H.; Mateo, K.F.; Nye, A.; Hutchinson, C.; Cohall, A.T.	Development of a Culturally Relevant Consumer Health Information Website for Harlem, New York	2014
Spencer, A.; Low, D.	The challenge of the information culture for the paediatrician	2011
Valero Rivero, D.; Ponjuán Dante, G.	Análisis del comportamiento informacional en la comunidad científica de la provincia de Sancti Spíritus formada a partir de un proyecto colaborativo/ Analysis of information behavior in the scientific community of the province of Sancti Spiritus constituted for a collaboration project	2014
Viera Valdés, L.; Ponjuán Dante, G.; Martí Lahera, Y.	Programa de alfabetización informacional para los usuarios potenciales internos de la biblioteca del Instituto de Neurología y Neurocirugía de Cuba/ Informational Schooling Program for Internal Potential Users of the Library of the Cuban Neurology and Neurosurgery Institute	2007
Voeten H.A.; Zwart, O.; Veldhuijzen, I.K.; Yuen, C.; Jiang, X.; Elam, G.; Abraham, T.; Brug, J.	Sources of information and health beliefs related to SARS and avian influenza among Chinese communities in the United Kingdom and The Netherlands, compared to the general population in these countries	2009
Westrum, R.	A typology of organisational cultures	2004
Yang, F.	Exploring the information literacy of professionals in safety management	2012

