

Maria Lúcia dos Santos Guimarães

**ANÁLISE DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO UNIVERSITÁRIAS
LUDOVICENSES**

GRUPO DE ESTUDO: MERCADO DE TRABALHO

São Luís
2003

RESUMO

As constantes mudanças e a crescente competitividade, em todos os segmentos de mercado, tem provocado intensas modificações no contexto das Universidades. As Instituições de Ensino Superior precisam preparar-se de forma adequada, às demandas que o ambiente lhes impõe, transformando estas modificações ambientais em diferenciais para aumentar a qualidade dos cursos oferecidos. Para cumprir sua missão, avaliando as oportunidades e ameaças do meio ambiente, a Universidade deve estar respaldada em recursos informacionais, sendo a Biblioteca Universitária a principal provedora, organizadora e disseminadora de informações em Educação, Ciência e Tecnologia. No entanto, torna-se essencial que os bibliotecários e demais profissionais que atuam na biblioteca, estejam conscientizados do valor da informação como insumo de fundamental importância para o desenvolvimento das Instituições de Ensino Superior. Sendo assim, enfoca-se no presente trabalho, o resultado de uma pesquisa nas 9 Unidades de Informação Universitárias Ludovicenses, públicas e privadas, caracterizando sua gestão, seus recursos informacionais, serviços prestados, instalações físicas e recursos humanos.

Palavras-chave: Unidades de Informação Universitárias Ludovicenses-Diagnóstico; Instituições de ensino superior de São Luís - Análise.

ANÁLISE DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO UNIVERSITÁRIAS LUDOVICENSES

Maria Lucia dos Santos Guimarães*

1 INTRODUÇÃO

No mercado globalizado as organizações têm procurado se adaptar e internalizar as mudanças que ele impõe e, na medida em que a complexidade dessas organizações evolui, seu processo decisório passa a ser mais rápido, mais preciso e dinâmico.

Essas mudanças também se fazem presentes nas universidades, influenciando diretamente sua forma de atuação e, conseqüentemente, a gestão dessas instituições. Neste sentido, Queiroz (1992,p.2) afirma que:

[...]as universidades e as empresas que emergem nos anos 90 são muito diferentes daquelas que prevaleceram nas últimas décadas (...) Envolvidas pela velocidade do desenvolvimento tecnológico decorrente do tratamento cada vez mais rápido das informações, são obrigadas a adaptar-se às exigências de contínua renovação em seus métodos e sistemas de organização e trabalho.

Para tanto, o governo brasileiro, mesmo enfatizando como prioridade o ensino fundamental, tem se esforçado para reestruturar o ensino superior no País. Assim, a

*Mestre em Ciência da Informação – UNB
Universidade Federal do Maranhão
lugarc@yahoo.com.br

aprovação da Lei nº 9.131/95, que criou o Conselho Nacional de Educação, redefiniu as bases do credenciamento para as novas instituições de ensino superior por sua flexibilidade, competitividade e avaliação.

Portanto, a necessidade de melhorar os processos, a busca por autonomia universitária, a adaptação da legislação atual, a transparência administrativa e pedagógica requerida pela sociedade e ainda o aumento da concorrência em virtude da globalização econômica e da implantação de novas instituições públicas ou privadas de ensino superior têm levado as universidades a repensar seus modelos de gestão para que sejam mais competitivas, produzam ensino e realizem pesquisa com maior qualidade.

Concernente a isso se constata o papel preponderante de organizações e instituições transmissoras de conhecimento, dentre as quais destaca-se particularmente a Unidade de Informação Universitária que tem como principal objetivo disseminar a informação à comunidade acadêmica, docentes e técnicos administrativos da instituição de ensino à qual está atrelada.

Por conseguinte, observa-se que as Unidades de Informação Universitárias desempenham um papel fundamental no desenvolvimento humano, essencialmente no contexto acadêmico, uma vez que suas atividades, serviços e produtos encontram-se ligados ao tripé das universidades na qual estão inseridas fomentando o ensino, pesquisa e extensão.

A presente pesquisa objetiva analisar a realidade das Unidades de Informação Universitárias de São Luís, públicas e privadas, caracterizando sua gestão, recursos informacionais, serviços, instalações físicas e recursos humanos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O espaço universitário é *locus* privilegiado para o exercício do pluralismo, nas suas relações com sindicatos, empresas, sociedades científica, artísticas, partidos políticos.

É importante analisar a opinião de Oliveira (2002) sobre o futuro das universidades: os modelos tradicionais que sobreviveram por séculos, baseadas em tecnologia obsoleta, terão que mudar e se adequar a esta nova era, para não desaparecerem.

A reforma universitária brasileira burocratizou e limitou o espaço do ensino superior, tornando suas estruturas obsoletas e com recursos escassos, propiciando a expansão do setor privado a expansão do ensino superior, descompromissada com a pesquisa pura e aplicada, indispensáveis para acelerar o desenvolvimento econômico.

No tocante à administração da Unidade de Informação (U.I) é ponto fundamental a ser levado em consideração no tocante a imagem que a mesma deve ter junto à comunidade acadêmica e que justificará sua própria sobrevivência, uma vez que o bom ou mau funcionamento dependerá da ordenação e agrupamento de atividades e recursos, visando alcançar os objetivos e resultados estabelecidos (OLIVEIRA, 2000).

Desta forma a presença do bibliotecário na U.I. como gerenciador dos recursos informacionais é muito importante, pois, presume-se que ele seja conhecedor das atividades relativas à organização do acervo e ao bom desenvolvimento dos serviços e produtos a serem oferecidos, traçando estratégias de ação para alcançar seus objetivos de maneira eficaz.

A falta de treinamento, de capacitação técnica, de objetivos e a acomodação dos profissionais afetam o aspecto essencial à disseminação das informações. No entanto, o momento é de mudanças necessitando os bibliotecários repensarem as rotinas enraizadas,

sendo que a criatividade e o conhecimento constituem os instrumentos para superar obstáculos e romper barreiras.

A comunicação do bibliotecário com o usuário é fundamental para o bom andamento da U.I. com o objetivo de identificar as demandas e falhas, de forma a proporcionar melhorias no atendimento, disponibilizando assim, serviços de melhor qualidade.

A identificação desses aspectos se dá através de caixas de sugestões, questionários, entrevistas onde o bibliotecário colherá informações sobre os serviços e produtos da U(s).I., de modo a melhorar a qualidade das diversas atividades, para atender as demandas e interesses de seus usuários.

Ressalte-se que o orçamento das U.(s).I. tem se tornado uma problemática uma vez que as mesmas, em sua maioria, não possuem verba própria, estando sempre subordinadas à direção da Instituição à qual está vinculada, dependendo da participação do orçamento geral da Instituição, propiciando sérias implicações na administração dos serviços e produtos e, por conseguinte, na disponibilização dos mesmos para os usuários.

No que tange à formação de coleções das U(s).I., observa-se que ocorre com muito maior desenvoltura quando nas mesmas já existe, por escrito, uma política de seleção propriamente dita.

A automação em bibliotecas na era da informação e informática tornou-se essencial, uma vez que possibilita a operacionalização dos serviços de forma ágil, eficiente e eficaz, contribuindo para a agilização e simplificação dos processos, reduzindo erros e aumentando a integridade dos dados resultando em melhor qualidade no oferecimento dos serviços e produtos, e, por conseguinte uma maior satisfação dos usuários.

Sendo a informação um fator de desenvolvimento nesta sociedade globalizada, faz-se necessário que a biblioteca não restrinja seus serviços ao seu acervo devendo, pelo contrário, fazer uso dos diversos serviços cooperativos de informação. Atualmente, a U.I. participa em rede e sistemas cooperativos com diversos organismos, ampliando sua capacidade de acesso à informação e sua atuação fora do seu espaço físico, além de baratear custos e racionalizar os serviços e recursos.

A qualidade do acervo de uma U.I. tornou-se fundamental para a satisfação do usuário, e para isso deverá se apresentar em boas condições físicas, atualizadas e com número de exemplares suficientes para atender a demanda.

A atualização das coleções deverá ser realizada levando em consideração a obsolescência da informação, além dos aspectos físicos como depreciação e deterioração. É importante lembrar que o bom estado de conservação da coleção dependerá tanto da preservação da própria instituição como da educação de seus usuários, pois esse aspecto também influenciará na determinação do tipo de acesso que a biblioteca adotará, o qual poderá ser livre, fechado ou restrito a alguns grupos. Embora a concepção prevalecente da literatura seja o acesso livre, Maciel e Mendonça (2000) afirmam que a condição de acesso ao acervo deva ser o mais adequado possível à clientela da biblioteca e ao perfil das coleções.

Nesse sentido, a U.I. deve periodicamente avaliar sua coleção para que possa permanecer ou modificar as tomadas de decisão, por isso, a realização deve ser incorporada à rotina da biblioteca.

Na ótica de Maciel e Mendonça (2000, p.23), através da avaliação da coleção é “[...] que podemos corrigir ou manter estratégias com a finalidade de atingir objetivos pré-determinados”.

A avaliação pode ser realizada de forma qualitativa e quantitativa. As qualitativas se atêm ao conteúdo do acervo, ou seja, através do uso real da coleção ou da bibliografia existente na biblioteca. A quantitativa refere-se aos dados estatísticos sobre algum aspecto da U.I. – como os dados sobre a quantidade de solicitações não atendidas pela biblioteca.

Ressalte-se que através do resultado da avaliação, é que se terá respaldo para aumentar os recursos financeiros; corrigir inadequações no desenvolvimento do acervo e identificar materiais de pouco uso ou defasados para desbastamento ou descarte.

No que se refere ao planejamento do espaço físico, este deve ser relacionado às funções da U.I.: o tamanho da sua coleção; a quantidade de serviços prestados e a quantidade de usuários e funcionários.

Outro fator importante é a climatização, pois a temperatura elevada é responsável pelo aumento considerável na taxa de deterioração das obras. Por isso, faz-se necessário um controle da mesma para que se possa assegurar a maior longevidade possível às coleções.

Lamentavelmente, as instalações e equipamentos das universidades federais estão sofrendo uma depreciação física acelerada, por falta de manutenção, com a redução das verbas para investimento.

Diante o atual cenário globalizado e exigente, têm exigido uma mudança de postura do profissional bibliotecário, de modo que passe a atuar como agente multiplicador, exercendo o seu papel social diante o grande volume de informações produzidas, distribuídas e manipuladas pelas tecnologias de informação e comunicação, tornando assim imprescindível adquirir novas habilidades aliando suas técnicas às novas tecnologias da

informação sem, contudo, perder de vista a importância de sua atuação enquanto mediador e disseminador do conhecimento.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

O universo da presente pesquisa foi constituído das 9 (nove) bibliotecas universitárias existentes em São Luís, sendo 2 federais, 1 estadual, 6 particulares, onde se procurou detectar a real situação em que as mesmas se encontram atualmente.

Numa das Instituições de Ensino Superior (IES) do presente estudo, pelo fato de possuir três campi universitários, localizados em bairros diferentes em São Luís, com suas respectivas U(s).I. entrevistou-se os bibliotecários responsáveis de cada uma delas, e pelo fato de se ter detectado a mesma realidade por si tratar da mesma instituição, os dados foram computados uma única vez, pois as respostas iriam ser repetidas.

Sendo uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo, utilizou-se para a coleta de dados o questionário estruturado, com perguntas abertas e fechadas, aplicado a um dos bibliotecários lotados em cada uma das bibliotecas universitárias.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

O primeiro passo da investigação, foi verificar se as U.I. possuía bibliotecário como responsável pela Gestão da Biblioteca, e constatando-se que as 9 (nove) instituições de ensino superior do presente estudo (100%) são gerenciadas por bibliotecários, embora somente em 66,6% o gestor da U.I. tenha participação efetiva em um dos Conselhos Superiores da Instituição, participando das tomadas de decisão para o direcionamento das ações acadêmicas. Convém ressaltar que as instituições, em que os gestores das U.I. têm

representatividade junto aos Conselhos, demonstram o reconhecimento do setor de informação para a elevação do seu padrão de qualidade.

Investigou-se junto aos bibliotecários quanto à existência de recursos financeiros para aquisição das publicações sugeridas pelos usuários e as indicadas nas bibliografias das disciplinas. Constatou-se que somente 66,6% possui verba destinada para aquisição de recursos informacionais, no entanto somente 22% (uma pública e uma privada) detectou-se que os recursos são geridos pela própria biblioteca, não possuindo as demais autonomia para gasto dos recursos, sendo os mesmos administrados pelas IES.

Quando se procurou verificar o quadro de funcionários existentes nas U.I., detectou-se que todas as instituições particulares de ensino (66,7%) possuem um número reduzido de bibliotecários, contando com apoio de estagiários. Nas públicas (33,3%), sobretudo, o quadro de pessoal é caótico, tanto de bibliotecários como de qualquer outra categoria funcional.

Buscou-se identificar a iniciativa das IES em investir na capacitação dos profissionais bibliotecários, detectando-se que em 66,7% a participação dos mesmos nos diversos eventos é custeada com recursos próprios. Quando a instituição investe na capacitação da equipe, o que raramente acontece, a mesma é realizada na própria instituição ou em outros locais no próprio Estado.

Ao serem indagados sobre a existência na U.I. das publicações recomendadas pelos professores das diversas disciplinas, constatou-se que as IES particulares (66,7%) adquirem as publicações constantes da bibliografia da disciplina. Já nas instituições públicas (33,3%), evidenciou-se a inexistência das publicações considerada básicas das diversas disciplinas.

A atualização da coleção é realizada com base nas sugestões dos coordenadores dos cursos, professores e sugestão dos alunos. Observou-se que esta preocupação acontece somente nas IES particulares, que procuram atualizar o acervo dos diversos cursos, de modo a atender à demanda dos usuários.

Quando se procurou verificar a conservação dos recursos informacionais verificou-se que em três IES particulares (33,3%) existe uma preocupação maior com relação à preservação, inclusive não oferecendo livre acesso às estantes aos usuários. Convém esclarecer que, tal fato ocorre em virtude das mesmas possuírem poucos anos de funcionamento, sendo bastante novas se comparadas às IES públicas.

No tocante aos serviços prestados, detectou-se que 100% das U.I. oferecem os serviços tradicionais, ou seja, empréstimo, consulta local, renovação; 44,4% constituído apenas de quatro instituições particulares, disponibilizam serviço de DSI para divulgar os periódicos recém-chegados através dos sumários correntes; 11,1% – apenas uma pública, disponibiliza o acesso à base de dados on-line através do Portal da Capes.

Quanto à divulgação da sua coleção, serviços e produtos, detectou-se que 77,8% - sendo oito particulares e uma pública, oferecem este serviço através de folders, listagens das novas aquisições colocadas no mural da biblioteca, na Internet no site da instituição, enquanto somente 22,2% - uma particular e uma pública, participam ativamente de sistemas cooperativos de informação, e 11,1% apenas uma particular, colabora na editoração das publicações editadas pela Instituição.

No tocante ao treinamento aos usuários verificou-se que 2,2% - uma particular e uma pública, oferecem treinamento formal para as turmas iniciantes dos diversos cursos e que, as demais utilizam o treinamento informal. Convém ressaltar que tal resultado é

insignificante, pois a U.I. deve treinar os seus usuários de modo que os mesmos possam usufruir dos benefícios que a mesma oferece.

Quanto à disponibilidade de terminais para acesso aos usuários à Internet detectou-se que 55,6% das U(s).I. - cinco U.I. oferecem acesso à internet gratuita por tempo limitado, 22,2% - duas U(s).I. públicas oferecem o acesso gratuito por tempo ilimitado, duas 22,2%) oportunizam somente através de pagamento por hora de acesso e 11,1% - somente uma U.I. pública não oferece esse tipo de serviços aos seus usuários.

Concernente à automação dos serviços, constatou-se que todas as U.I. das instituições particulares seus serviços são automatizados, ou seja, 66,7%. Entretanto, das três universidades públicas, detectou-se que somente uma (11,1%) possui parte dos seus serviços automatizados e as outras duas (22,2%) encontram-se em estágio inicial da automação. Sabe-se que a tecnologia vem transformando o processo de trabalho desde a revolução industrial, até a época atual, com a automação que uma vez consolidada acaba com as atividades repetitivas e de rotina. Dessa forma, é inadmissível que ainda haja U(s).I. Universitárias em estágio preliminar de automação.

Ao se indagar qual o instrumento utilizado para avaliar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelas U.I. detectou-se que somente duas (22,2 %) das U.I. utilizam instrumentos de avaliação dos seus serviços e produtos, através da estatística, da caixa de sugestão e do sistema de ouvidoria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições de ensino superior são responsáveis pela formação de pessoas que produzem e disseminam conhecimento, suas U(s).I. necessitam sempre estarem

atualizadas em suas ações para que possam desempenhar com eficiência seu papel e posicionarem de forma adequada e eficiente no mercado da informação.

Compreendemos a relevância das U(s).I. Universitárias no atual contexto globalizado e tecnológico como suporte de informação e conhecimento, além de propulsora do desenvolvimento científico, tecnológico, social, político e econômico.

É necessário que as U(s).I. tenham uma política de desenvolvimento adequada à atual conjuntura, para nortear suas ações e garantir sua inserção de forma adequada, competitiva e não como um setor ineficaz para a instituição mantenedora.

No entanto, o estudo demonstra que as U(s).I. Universitárias não possuem autonomia, devendo integrar-se com a universidade numa relação de interdependência, interferindo, assim, na eficiência dos trabalhos desenvolvidos e impedindo que esta atenda de forma eficiente sua clientela.

Sabe-se que as U.I. Universitárias foram criadas para atender à universidade, não possuindo, no entanto, uma autonomia, devendo integrar-se com a universidade numa relação de interdependência e troca mútua.

Além do mais, observa-se que as mesmas encontram-se, atualmente, em profundo estado de apatia acadêmica e de distanciamento de sua função como instituição estratégica no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, oferecendo-lhes a informação que desejam, seja pelos formatos impressos, seja pela rede eletrônica.

Considerando as informações obtidas nessa pesquisa, observa-se que as mudanças ambientais ocorridas nos últimos tempos, impulsionadas principalmente pelo fator tecnológico, vêm propiciando às U(s).I. rever e redesenhar suas ações, seus serviços e produtos, considerando que a tendência de comportamento dos usuários é buscar cada vez mais serviços interativos, personalizados, possibilitando o bibliotecário prover o acesso dos

recursos informacionais, impressos e eletrônicos, de interesses dos seus usuários, tanto na sua coleção como de outras localizadas em diferentes U.(s).I.

Ao analisar o cenário das U(s).I. Universitárias de São Luís identificou-se, nesta pesquisa, que as mesmas enfrentam sérios problemas para se manterem dinâmicas e atuantes, destacando-se os seguintes aspectos:

GESTÃO

a) U.(s).I. Públicas e Privadas

- ✓ inexistência de planejamento da instituição para com a biblioteca;
- ✓ inexistência de um planejamento estratégico da U.I.;
- ✓ excessiva concentração de poderes no topo da estrutura organizacional;
- ✓ restrições de recursos financeiros em virtude das U.(s).I. não possuírem orçamento próprio ou não gerenciar os recursos a ela destinados;
- ✓ ausência de instrumentos organizacionais que definam sua estrutura e competência;
- ✓ necessidade dos gestores das U(s).I. participarem de cursos de especialização nas áreas de planejamento e administração, com ênfase nas questões de qualidade e produtividade;
- ✓ melhor integração da U.I. constituírem unidades orçamentárias das IES, dispondo de recursos não só para aquisição dos recursos informacionais, como também para reciclagem de pessoal, manutenção de equipamentos etc...

PESSOAL

a) U(s).I. Públicas

√ número insuficiente de profissionais bibliotecários.

b) U(s).I. Privadas

√ baixa remuneração dos profissionais bibliotecários.

CAPACITAÇÃO

a) U(s).I. Públicas e Privadas

√ ausência de capacitação da equipe da U.I. pelas instituições de ensino superior.

COLEÇÃO

a) U(s).I. Públicas e Privadas

√ autonomia insuficiente para a tomada de decisão quanto a seleção e aquisição dos recursos informacionais;

√ a política de formação da coleção são baseadas, simplesmente, nas indicações dos coordenadores dos cursos e professores;

√ ausência de campanha de preservação e conservação desenvolvida juntamente com os usuários;

√ continuam majoritariamente a utilizar seus próprios recursos informacionais para satisfação das demandas que lhes são colocadas.

b) U(s).I. Públicas

- √ número de exemplares insuficientes para atender a demanda dos usuários;
- √ ausência de recursos informacionais para atender os conteúdos dos programas de ensino e pesquisa das unidades acadêmicas;
- √ acervos desatualizados e em estado precário de conservação, em virtude de ser livre o acesso à coleção;
- √ alta incidência de coleções desatualizadas, pelo fato das limitações financeiras das IES para aquisição de recursos informacionais, principalmente, para os cursos de graduação.

c) U(s).I. Privadas

- √ acervo encontra-se atualizado, e em bom estado de conservação, tendo em vista os usuário não terem acesso à coleção .

AUTOMAÇÃO

a) U(s).I. Públicas e Privadas

- √ ausência de avaliação, tanto em relação aos serviços e produtos quanto à coleção.

b) U(s). I. Públicas

✓ encontram-se em estágio inicial de automação de seus serviços.

AVALIAÇÃO DA COLEÇÃO, SERVIÇOS E PRODUTOS

a) U.(s).I. Públicas

b) U(s).I. Públicas e Privadas

✓ avaliação dos serviços ser realizado pela estatística da biblioteca, caixa de sugestões.

AMBIENTE FÍSICO

a) U(s). I. Públicas

✓ suas instalações físicas e equipamentos estão sofrendo uma depreciação física acelerada, por falta de manutenção, com a redução das verbas para investimento, tornando-se em espaços improvisados, desconfortáveis tanto para os funcionários como para os usuários.

b) U(s). I. Privadas

✓ apresentam suas instalações físicas, localização, climatização satisfatórias.

Pelos fatos expostos, é notório que as U(s).I. públicas, embora sejam mais antigas, ressentem-se da situação precária com relação ao seu acervo, número insuficiente de bibliotecários e funcionários de apoio, recursos financeiros limitados, instalações físicas

inadequadas, além da falta de apoio que oriente e vitalize os trabalhos de ensino, pesquisa e extensão.

Por outro lado observou-se nas IES particulares o predomínio do ensino, pouco estímulo à extensão e detrimento à pesquisa, ocasionando com este fato, um avanço nas teorias, mas pouco se intensifica na produção científica, propiciando, assim, um distanciamento entre as IES com a sociedade.

Infelizmente o seu maior capital, o corpo docente, está sendo corrido por aposentadorias e salários congelados e não-competitivos, além do ambiente de trabalho pouco estimulante à produção acadêmica.

REFERÊNCIAS

CUNHA, Murilo Bastos da. **Construindo o futuro**: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.1, p.71-89, jan/abr, 2000.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Biblioteca como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000. 95p.

OLIVEIRA, Ângela et al. Gerenciamento do capital humano em bibliotecas ou centros de informação: desafio imposto pela sociedade do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v.12, n.2, p.7-16, jul./dez. 2000.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002.

QUEIROZ. O papel da universidade, dos docentes, dos centros de pesquisa e da empresa privada no desenvolvimento da ciência e da tecnologia no Brasil. In: **CONFERÊNCIA DA ASSOCIAÇÃO DOS DIPLOMADOS DA ESCOLA SUPERIOR DE GUERRA**, Camboriú, 1992.

SANTOS, Edemir Manoel dos. O uso da contabilidade por atividades nas universidades: modelo conceitual de um sistema de custeio. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, v. 31, n. 136, p. 25-37, jul./ago. 2002.

SILVA, Alzira Karla Araújo da. A sociedade da informação e o acesso à educação: uma interface necessária a caminho da cidadania. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.11, n.2, p. 63-83, jul./dez. 20001.