

O uso do chat GPT no ensino da disciplina serviço de referência e informação no formato educação à distância: um relato de experiência

The use of chat GPT in the teaching of the reference and information service discipline in the distance education format: an experience report

El uso del chat GPT en la enseñanza de la disciplina de servicios de referencia e información en la educación a distancia: un relato de experiencia

Ana Paula Lima dos Santos

Universidade Federal Fluminense, Brasil

ap_lima@id.uff.br

<https://orcid.org/0000-0001-5238-4454>

Submetido em: 11 de fevereiro de 2025

Aceito em: 23 de julho de 2025

Publicado em: 16 de outubro de 2025

Licença:



Como citar este artigo:

SANTOS, Ana Paula Lima dos. O uso do chat GPT no ensino da disciplina serviço de referência e informação no formato educação à distância: um relato de experiência. **REBECIN**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 1-29. 2025. DOI: <https://doi10.24208/rebecin.v12.429>

RESUMO

Apresenta o desenvolvimento de uma disciplina na modalidade à distância (EaD) sob o ponto de vista da democratização do acesso à educação. Para isso, aborda as tecnologias de informação e comunicação no processo de ensino-aprendizagem com ênfase no uso do Chat GPT. Situa a disciplina de serviço de referência e informação (SRI) na formação da pessoa bacharel Biblioteconomia, especialmente no contexto atual. Discute, ainda, a importância da competência em informação ou competência informacional, voltadas para o uso da tecnologia. Observa que as tecnologias digitais são vistas como um instrumento facilitador na mediação dos serviços informacionais disponíveis aos usuários e podem ser utilizadas pelos professores de SRI para formar o futuro bibliotecário de forma prática, aplicando o conceito de competência informacional e a utilização dos recursos tecnológicos. Tem como objetivo apresentar um relato de experiência sobre o uso do Chat GPT no ensino da disciplina de SRI no formato à distância. A metodologia trata-se de uma pesquisa descritiva-exploratória. Conclui que o ensino à distância possui diferenças acentuadas em relação ao ensino presencial e reconhece o papel das tecnologias no processo de ensino e aprendizagem, incentivando o uso da inteligência artificial como instrumento agregador e complementar, admitindo que, apesar das contribuições, não substituem o diálogo, interações e as trocas de conhecimento proporcionados nas relações humanas.

Palavras-Chave: Ensino a distância. Serviço de Referência e Informação. Chat GPT. Biblioteconomia. Ciência da Informação.

ABSTRACT

Presents the development of a discipline in the distance modality (EaD) from the point of view of the democratization of access to education. For this, it addresses information and communication technologies in the teaching-learning process with emphasis on the use of GPT Chat. It situates the discipline of reference and information service (SRI) in the formation of the Bachelor of Librarianship, especially in the current context. It discusses the importance of information literacy or information competence, particularly in the context of technology usage. It is noted that digital technologies are considered as facilitating tools in mediating the information services available to users and can be employed by Information Science educators to practically shape the future librarian.

This involves applying the concept of information literacy and utilizing technological resources. It aims to present an experience report on the use of ChatGPT in teaching the SRI discipline in the distance format. The methodology is descriptive-exploratory research. It concludes that distance learning has marked differences in relation to face-to-face teaching and recognizes the role of technologies in the teaching and learning process, encouraging the use of artificial intelligence as an aggregating and complementary instrument, admitting that, despite the contributions, they do not replace dialogue, interactions and exchanges of knowledge provided in human relationships.

Keywords: Distance learning. Reference and Information Service. Chat GPT. Librarianship. Science Information.

RESUMEN

Presenta el desarrollo de una disciplina en educación a distancia (EaD) desde el punto de vista de democratizar el acceso a la educación. Para ello aborda las tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con énfasis en el uso del Chat GPT. Situa el tema de los servicios de referencia e información (SRI) en la formación de los egresados de Biblioteconomía, especialmente en el contexto actual. También se analiza la importancia de la competencia en información o competencia informacional, enfocada al uso de la tecnología. Cabe señalar que las tecnologías digitales son vistas como un instrumento facilitador en la mediación de los servicios de información disponibles para los usuarios y pueden ser utilizadas por los docentes del SRI para formar a los futuros bibliotecarios de manera práctica, aplicando el concepto de competencia informacional y el uso de recursos tecnológicos. Su objetivo es presentar un relato de experiencia sobre el uso del Chat GPT en la enseñanza de la asignatura SRI en formato a distancia. La metodología es la investigación descriptiva-exploratoria. Concluye que la educación a distancia tiene marcadas diferencias con relación a la enseñanza presencial y reconoce el papel de las tecnologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje, promoviendo el uso de la inteligencia artificial como instrumento agregador y complementario, admitiendo que, a pesar de los aportes, no reemplazan el diálogo, las interacciones y los intercambios de conocimientos proporcionados en las relaciones humanas.

Palabras clave: Educación a distancia. Servicio de Referencia e Información. Chat GPT. Biblioteconomía. Ciencias de la Información.

1 INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, os serviços de referência e atendimento ao usuário desempenham um papel central nas unidades e sistemas de informação. Originados no século XIX, durante um período em que a educação e a cultura estavam se tornando mais acessíveis, esses serviços foram fundamentais para expandir o acesso à informação e estreitar os laços entre as bibliotecas e a sociedade. A evolução histórica desses serviços se entrelaça com avanços tecnológicos e mudanças no cenário da informação, assim como com as transformações na sociedade e suas crescentes demandas por informação. Esse contexto complexo oferece uma série de oportunidades e desafios para os bibliotecários de referência (Santin, 2020).

No contexto do ensino a distância, enfrentamos desafios significativos devido às particularidades inerentes a essa modalidade. Portanto, acreditamos na importância de adotar uma metodologia distinta, que incorpore recursos tecnológicos e capacite os alunos a utilizá-los eficazmente. Além disso, é fundamental proporcionar aos professores/tutores as habilidades necessárias para conduzir as atividades com eficiência, uma vez que eles também precisam lidar com a necessidade de agilidade nesse ambiente, muitas vezes enfrentando a escassez de recursos humanos no contexto do trabalho remoto.

A formação do profissional bibliotecário sempre foi alvo de discussões e questionamentos, especialmente no que diz respeito à nomenclatura da profissão, que, segundo alguns, estaria defasada e necessitaria de uma atualização para se alinhar às tendências

contemporâneas. O irônico é que não observamos a mesma preocupação em outras áreas do conhecimento, como Direito, Medicina e Engenharia. Essas profissões também passaram por atualizações, assim como a Biblioteconomia, que se adaptou aos novos processos e aos moldes sociais que tanto impactam quanto são impactados por essas mudanças.

No caso do bibliotecário, as transformações enfrentadas estão relacionadas à tecnologia e aos campos informacionais, como apontado por Valentim (2025). É evidente que a presença da tecnologia tem revolucionado as práticas e os serviços oferecidos pelas bibliotecas, alterando inclusive a postura do bibliotecário e o papel da biblioteca enquanto produtor de conteúdo/conhecimento.

Em seu último relatório, publicado no final de 2024, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) destaca sete tendências para a atuação dos bibliotecários. Essas tendências reforçam a necessidade de a formação desses profissionais acompanhar tais mudanças, incorporando estratégias metodológicas que incluam o uso de novas tecnologias. Nesse sentido, professores e universidades devem estar atentos a essas tendências, pois elas refletem uma demanda social que precisa ser abordada no processo educacional. De acordo com Dezuanni; Osman, 2024 e Dezuanni; Osman; Burton; Heck, 2024 as tendências são:

- a) as práticas de conhecimento estão em transformação;
- b) a Inteligência Artificial e outras tecnologias estão moldando a sociedade;
- c) a confiança está sendo renegociada;
- d) as habilidades e competências estão se tornando mais complexas;
- e) as tecnologias digitais estão desigualmente distribuídas;

- f) os sistemas de informação estão utilizando mais recursos;
- g) as pessoas estão buscando conexões com a comunidade.

A inserção das tecnologias de informação e comunicação na educação tem transformado e redefinindo a forma de ensinar e de aprender, o que não é uma novidade, pois essas mudanças sempre ocorreram. No entanto, surge uma questão: até que ponto as tecnologias relacionadas à Inteligência Artificial (IA) auxiliam o processo de ensino e aprendizagem na disciplina “serviço de referência e informação” na modalidade à distância?

Assim sendo, o objetivo deste texto é apresentar um relato de experiência sobre o uso do Chat GPT no ensino da disciplina Serviço de Referência e Informação no formato Educação à distância. Espera-se contribuir com o ensino da disciplina à distância, uma vez que o curso de Biblioteconomia é o primeiro oferecido nesse formato nas redes federais de ensino no estado do Rio de Janeiro.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

Para Mata e Gerlin (2018) o currículo do curso de Biblioteconomia deve fornecer uma dinâmica voltada para o mercado de trabalho onde o profissional bibliotecário possa adquirir condições para oferecer ao usuário as mais diversas possibilidades de acessar os fluxos informacionais, apontando o caminho dos “tesouros escondidos em um labirinto hipertextual proporcionado pela sociedade da informação” (Mata; Gerlin, 2018, p. 44).

Sob o ponto de vista da prestação de serviço biblioteconômico, a disciplina que trata do serviço de referência pode ser considerada central

na medida em que abrange a intermediação e a interação entre a pessoa profissional bibliotecária e a pessoa que tem um problema informacional.

De acordo com Grogan (2001) o serviço de auxílio ao usuário nem sempre integrou a biblioteconomia. O termo “referência” passou a ser utilizado em 1820, sendo traduzido do inglês “*reference*” fazendo referência a uma obra no sentido de se referir ao ato de se dirigir a alguém para obter informações, conforme apontado por Accart (2012). Conforme apontado por Mata e Gerlin (2018) as origens do Serviço de Referência, enquanto prática de ajuda ao leitor, datam de 1876 durante a “*Centennial Conference of Librarians*” na Filadélfia nos Estados Unidos da América (EUA). Inclusive, foi nessa conferência que Samuel Swett Green apresentou seu trabalho que foi traduzido: “A conveniência de promover um relacionamento pessoal entre bibliotecários e leitores em bibliotecas populares”, resultando na fundação da “*American Library Association*” (ALA) (Grogan, 2001). Nessa conferência, Green menciona a pertinência em auxiliar os leitores no uso da coleção, tendo em vista o viés educativo da biblioteca bem como a independência do bibliotecário que naquele momento já estava preocupado em se colocar nos novos padrões de conhecimento (Grogan, 2001).

Em 1888 Melvil Dewey atribui a denominação do bibliotecário de referência, no entanto existia uma resistência quanto a essa denominação que veio ocorrer no início do século XX, conforme aponta Grogan (2001). No Brasil, o termo foi registrado no ano de 1929 em São Paulo, quando a bibliotecária norte americana Dorothy Muriel Geddes implementou o curso no *Mackenzie College*, hoje conhecido como Universidade Mackenzie, onde era ensinada a atividade de referência. A biblioteca do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), no Rio de

Janeiro, é apontada como a primeira a criar uma seção de referência em 1938 (Houaiss, 2001).

Na atualidade a noção de referência é ampliada. Para Accart (2012, p. 3) “Hoje em dia, o termo ‘referência’ tem um sentido mais amplo, pelo menos em Biblioteconomia, uma vez que o ‘serviço de referência’ abrange certo número de atividades e competências [...]”. O serviço de referência remete a uma ação de encaminhar o leitor a um específico contexto informacional. “Essa articulação não é aleatória ou casual. O SRI de uma unidade de informação é o principal elo entre a biblioteca e a sociedade e entre os diversos setores da biblioteca” (Calil Junior, 2018, p. 16). Não como uma intermediação de transferência de conhecimento e sim na mediação de produção do conhecimento. “A missão de uma biblioteca é melhorar uma sociedade facilitando a criação de conhecimento em uma comunidade” (Lankes, 2015, n.p.). Assim, cabe considerar as transformações na sociedade atual impactadas pelo uso das tecnologias informacionais e comunicacionais.

A disciplina de “Serviço de referência e informação” compõe a base da formação biblioteconômica desde a década de 1960. No âmbito do curso de Biblioteconomia à distância (Bibead) da Universidade Federal Fluminense (UFF) e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), a disciplina é ofertada no quinto período, e foi ministrada no primeiro semestre de 2023. Ela está organizada da seguinte forma:

- a) mediação humana e tecnológica no atendimento ao usuário;
- b) serviços de atendimento aos usuários: presencial e à distância;
- c) o processo de referência;
- d) avaliação do Serviço de Referência e Informação;
- e) acessibilidade.

A ideia da criação do conhecimento junto à comunidade mostra um desafio no planejamento da disciplina na modalidade do ensino à distância para que a mediação do material didático pudesse ser contextualizada à comunidade discente da disciplina. Nesse cenário, vislumbrou-se a utilização do chat GPT como instrumento para a elaboração de atividades.

No contexto do curso de Biblioteconomia a distância, oferecido por meio do consórcio entre a UFF e a UNIRIO, as aulas costumam ser síncronas e remotas. E gravadas para aquelas pessoas que não puderam participar. Já as atividades são assíncronas de modo que a pessoa discente possa organizar seus estudos dentro da proposta apresentada para o acompanhamento do material didático e a participação em fóruns de discussão. Os encontros síncronos priorizam a discussão sobre o material didático de modo a contextualizar o referencial. Além da proposição de atividades complementares. A dinâmica e o tempo de duração da aula dependem das discussões e dúvidas trazidas pela comunidade discente.

Há um cuidado, durante as aulas síncronas, com o tratamento individualizado ao mesmo tempo em que a noção de turma/grupo é fomentada. Nota-se que no ensino à distância é muito comum a pessoa discente perder o interesse pelo estudo, justamente pelo fato da falta da interação física que ocorre no ensino presencial, a evasão acaba sendo maior. Tornar o ambiente mais interativo, provocando a participação nas discussões traz a eles sensação de pertencimento.

Durante as aulas síncronas, recepcionamos os alunos à medida que entram na sala, cumprimentando-os individualmente pelo nome. Enquanto aguardamos os demais alunos, promovemos uma conversa informal para quebrar a formalidade e criar um ambiente no qual os alunos

se sintam à vontade para fazer perguntas e esclarecer dúvidas. No ensino à distância, é comum que os alunos percam o interesse nos estudos devido à falta de interação física que ocorre no ensino presencial. Tornar o ambiente mais interativo e encorajar a participação dos alunos nas discussões proporciona a eles a mesma sensação de pertencimento que experimentariam no ensino presencial, onde os professores os conhecem pelo nome e valorizam suas opiniões.

Os alunos dos cursos à distância apresentam algumas características que devem ser levadas em consideração pelos coordenadores de disciplinas e tutores. A maioria deles já está em sua segunda graduação ou iniciou uma graduação anteriormente e a interrompeu. Além disso, muitos têm mestrado, trabalham, residem em locais distantes dos grandes centros urbanos e alguns são maiores de 50 anos. É importante ressaltar que a expectativa é que o coordenador e o tutor da disciplina em Serviço de Referência e Informação ensinem que o usuário é o ator mais importante da biblioteca. Eles precisam oferecer escuta atenta, empatia, paciência e o mesmo nível de cuidado e atenção que esses alunos esperam encontrar no curso. As características pessoais ou as competências informacionais desse professor/tutor também podem ser um instrumento pedagógico fundamental para o sucesso da disciplina.

Outro aspecto relevante a ser destacado são as habilidades pessoais que consideramos essenciais para um professor desta disciplina. Isso inclui paciência e empatia em relação aos alunos, compreensão de que cada aluno tem um ritmo e estilo de aprendizado distintos, flexibilidade para adaptar sua abordagem de ensino às necessidades dos alunos, curiosidade intelectual e um desejo contínuo de aprender sobre novas fontes de informação e estratégias de pesquisa.

Além disso, a capacidade de pensamento crítico é crucial para avaliar fontes de informação e auxiliar os alunos a desenvolverem essas mesmas habilidades. A organização também é fundamental para ajudar os alunos a compreender e navegar pelas diversas fontes de informação disponíveis.

Durante as aulas, recebemos depoimentos espontâneos que indicam que a forma como a disciplina é conduzida e a elaboração das questões de avaliação motivam os alunos a se envolverem mais com a disciplina.

A seguir será descrita as habilidades e competências do bibliotecário de referência e a relevância tecnológica nesse contexto.

3 COMPETÊNCIA CRÍTICA EM INFORMAÇÃO: UM OLHAR PARA AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

O bibliotecário de referência, entre as mais diversificadas habilidades que precisa desenvolver, a competência em informação ou a competência informacional pode ser vista como a mais relevante, pois perpassa a habilidade de encontrar, avaliar, utilizar e comunicar informações de forma crítica e eficiente. Essa competência é cada vez mais importante em um mundo em que a informação é abundante, complexa e muitas vezes confusa (Dudziak, 2003). Esse era o entendimento sobre Competência em Informação (Coinfo) presentes no documento da ALA, logo é um modelo de entendimento voltado para a prática profissional. Para Bezerra (2019) a palavra crítica foi adicionada a “competência em informação” com o propósito de trazer a criticidade e questionamento, o que a diferencia da Coinfo, assim, a Competência Crítica em Informação

(CCI) é voltada para uma avaliação crítica da informação e ao uso ético da mesma.

Nesse sentido, a competência em informação é composta por diversas habilidades, como saber identificar fontes confiáveis de informação, avaliar a relevância e a qualidade da informação encontrada, utilizar as informações de forma eficiente para resolver problemas ou tomar decisões, comunicar as informações de forma clara e persuasiva, entre outras (Belluzzo, 2017).

Além disso, a competência crítica em informação abarca também a compreensão de questões éticas e legais associadas ao uso e compartilhamento de dados, juntamente com a habilidade de empregar eficaz e seguramente as ferramentas e tecnologias disponíveis, conforme esclarece Bezerra, Schneider e Saldanha (2019). Essa habilidade é fundamental em diversos campos, desde a educação até a carreira profissional, sendo considerada um dos pilares da alfabetização digital.

No contexto das novas tecnologias, é compreensível que alguns bibliotecários possam manifestar preocupações ou preconceitos sobre sua utilidade e funcionalidade. No entanto, é importante reconhecer que as tecnologias podem desempenhar um papel facilitador na prestação de serviços informacionais aos usuários, e da mesma forma, podem ser aproveitadas pelos professores que ensinam a disciplina de Serviços de Recursos de Informação (SRI) para capacitar futuros bibliotecários de maneira prática, aplicando o conceito de competência em informação e tirando partido dos recursos tecnológicos disponíveis.

Com relação as tendências da formação do bibliotecário e atuação em bibliotecas apontadas pela IFLA (2024) temos a oportunidade de ter maior acesso a informação viabilizadas por tecnologias e nesse sentido também temos o desafio de combater a disseminação de desinformação,

pensar em formas de ampliar o acesso a informação sem que as mesmas fiquem isoladas em plataformas e mídias digitais, sendo mais um amontoado de informação do que um espaço dinâmico de construção e troca de conhecimento. Dessa forma, é necessário automatizar tarefas, criar formas de interagir com a informação, ser criativos e ao mesmo tempo romper o desafio de manter a integridade da informação, detectar conteúdos falsos, lidar com a perda de informações devido ao crescimento de ataques cibernéticos (Valentin, 2025).

A seguir, os procedimentos metodológicos da pesquisa serão apresentados.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como metodologia, utilizamos o relato de experiência embasado na revisão narrativa de literatura, em que os textos selecionados foram aqueles abordados na disciplina, como Callil Junior (2018), Accart (2012), Mangas (2007) e Grogan (2001) e os demais foram buscados em bases como a SciELO, Scopus, busca por autores de acordo com a temática e as palavras chaves utilizadas foram: Formação profissional; Serviço de referência; chat GPT e, ensino e Competência informacional.

Empregamos a pesquisa descritiva-exploratória, do tipo qualitativa que tem como objetivo explorar um tema ou problema pouco conhecido ou pouco explorado na literatura científica. Esse tipo de pesquisa busca gerar hipóteses e ideias preliminares que possam servir como base para estudos mais aprofundados no futuro (Gil, 2007).

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

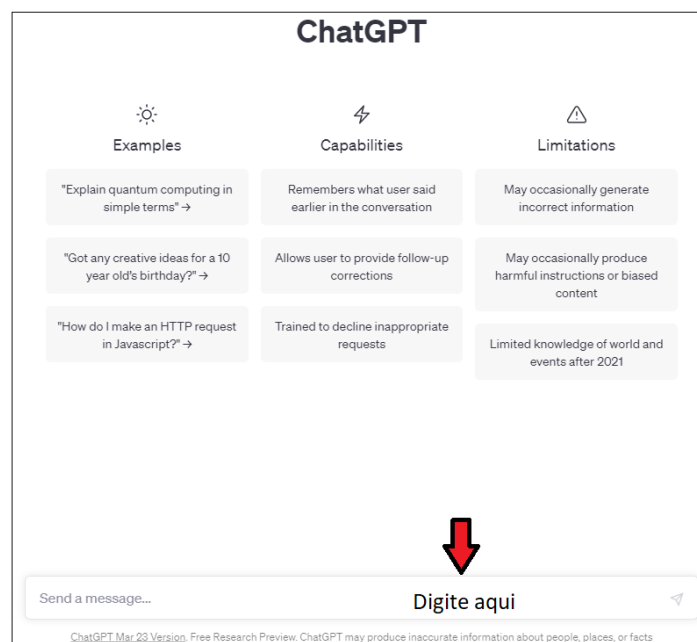
A tecnologia em questão é um sistema de Inteligência Artificial generativa, é assim denominada porque possui a capacidade de produzir conteúdo original e inédito através de algoritmos, tais como imagens, música, vídeos, entre outros, sem a necessidade de intervenção humana. Esta ferramenta apresenta uma aplicabilidade de propósito geral, ou seja, é possível utilizar em diversas áreas do conhecimento. Seu lançamento ocorreu em 30 de novembro de 2022 e, em um curto período de dois meses, alcançou a marca de 100 milhões de usuários e 13 milhões de visitantes diários, constituindo-se como o crescimento mais significativo da história da internet para um aplicativo de grande alcance público (UNESCO, 2023).

A UNESCO (2023) ao entender que apesar de recente o desenvolvimento do Chat GPT, existem inúmeras possibilidades de uso na educação superior, entre elas: um leque de possibilidades em que a IA gera formas diversificadas de expressar uma ideia, nesse sentido os estudantes podem fazer perguntas ao chat GPT e consultar as respostas dada pela IA. Outra colaboração do Chat são os treinamentos colaborativos, onde a IA pode ajudar grupos a investigar e resolver problemas, os estudantes podem trabalhar em grupo buscando informações que permitam a conclusão de tarefas e trabalhos.

O Chat GPT representa apenas um exemplo dentre inúmeras tecnologias disponíveis que podem ser empregadas como recursos pedagógicos, desafiando os alunos a cultivar o pensamento crítico enquanto fazem uso da tecnologia como uma ferramenta mediadora no processo de aprendizagem. Além deste exemplo prático de incorporação da tecnologia na educação, é relevante destacar que a IA também possui a capacidade de criar perguntas personalizadas, desenvolver planos de aula e realizar outras tarefas relacionadas ao ensino.

No entanto, é fundamental adotar uma abordagem cautelosa em relação ao uso da tecnologia, uma vez que, como demonstrado anteriormente, ela não fornece referências claras em suas respostas. Portanto, é altamente recomendado que ao fazer perguntas à tecnologia, os usuários estejam bem informados sobre o assunto em questão ou que verifiquem as fontes adequadas, pois a IA ainda está em constante aprimoramento e pode ocasionalmente apresentar falhas. Abaixo apresentamos a tela inicial do chat GPT.

Figura 1 – Tela do chat GPT versão 3.5



Fonte: Openai (2023)

Partindo da premissa do caráter interdisciplinar da Ciência da Informação, Rockembach (2021) entende que existe uma necessidade de se desenvolver uma literacia:

[...] em IA, com o objetivo de adquirir competências a colaboração em projetos interdisciplinares de IA, por sujeitos que não possuem uma formação específica nesta área, especialmente nas Humanidades [...] (Rockembach, 2021, p. 238).

No ensino, a Biblioteconomia e a Ciência da Informação veem a informação como insumo transformador, ao compreender que a informação desempenha um papel fundamental na transformação de vidas, temos uma ação interdisciplinar, pois envolve não apenas a área da Ciência da Informação, mas também campos como a educação, psicologia, sociologia e outras. O papel do professor como alguém que ensina as melhores formas de uso da informação e competência informacional é uma abordagem interdisciplinar, pois requer uma compreensão tanto da área de conteúdo quanto da literacia digital e informacional. O uso da tecnologia como instrumento facilitador também transcende as fronteiras de uma única disciplina. Ela envolve a aplicação de ferramentas tecnológicas em diversos campos de estudo, exigindo conhecimento interdisciplinar sobre como integrar eficazmente a tecnologia no processo educacional.

Portanto, essa prática de trabalhar a competência informacional por meio do uso da tecnologia como instrumento de ensino/aprendizagem envolve a interseção de várias disciplinas, pois abrange conhecimentos e habilidades tanto da Ciência da Informação quanto da educação, juntamente com a aplicação da tecnologia como um meio para atingir os objetivos educacionais. É um trabalho que enriquece a experiência educacional, promovendo uma compreensão mais profunda e holística dos conceitos e habilidades necessários para lidar com a informação na sociedade moderna.

Fontoura e Villalobos (2022) exploraram as interações entre os domínios da Ciência da Informação e da IA ao conduzirem uma análise de um aplicativo de *Chatbot*. Este aplicativo foi projetado com o propósito de abordar as demandas dos usuários, particularmente no contexto da satisfação das necessidades informacionais. Na discussão, os autores

incorporaram os conceitos de informação e conhecimento para examinar os impactos desses atendimentos, e assim,

Ao enviar a solicitação ao *Chatbot*, o usuário funciona como o emissor, e o chat, como receptor. Porém, quando a ferramenta retorna com a resposta, esta passa a ser o emissor, e o usuário, o receptor. No processo de comunicação da informação, neste caso, do usuário com o SmartJud, a informação se transformará em conhecimento no momento que o usuário solicitante e receptor mudar a sua estrutura de conhecimento, ou seja, for agregado valor (Fontoura; Villalobos, 2022, p. 12).

Partindo desse entendimento, o chat é utilizado de forma que contribui para formação de conhecimento, a transformação da informação em conhecimento ocorre quando o usuário que fez a solicitação e estava recebendo informações muda sua estrutura de conhecimento de alguma forma. Isso implica que o conhecimento é construído ou adquirido pelo usuário no momento em que ele agrega valor à informação fornecida pelo *Chatbot*. Portanto, a comunicação de informações pelo *Chatbot* desempenha um papel crucial na geração de conhecimento para o usuário.

Nesse sentido, o terceiro tópico da disciplina é sobre o “Processo de Referência” e ali são abordadas as questões em torno da ação de referência. Uma atividade proposta era uma pergunta ordinária sobre o caminho para um ponto turístico. Poucas pessoas sabiam a resposta exata, porém sabe-se que no serviço de referência é mais importante saber onde a resposta a uma questão pode ser respondida.

Como possibilidade de ampliação das pesquisas e buscas realizadas no serviço de referência buscou-se a utilização do chat GPT, que é uma rede neural artificial treinada com processamento de linguagem natural a partir de textos disponíveis na internet. A maior especificidade na solicitação pode ajudar, mas o resultado não é profundo

e/ou exaustivo. “O Chat GPT é assustadoramente articulado e muito bom em produzir textos parecidos com os que um ser humano escreveria, mas é incapaz de raciocinar”, destaca o cientista da computação Marcelo Finger, do Instituto de Matemática e Estatística da Universidade de São Paulo (USP) (Andrade, 2023, n.p.).

A indicação do chat GPT pretendia promover um debate sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação e IA. Assim, com o propósito de criar uma atividade, foram elaboradas três perguntas ao chat GPT. As questões e respostas dadas pelo chat GPT estão indicadas a seguir:

Como funciona um Serviço de Referência em bibliotecas?

Um serviço de referência em bibliotecas é um serviço oferecido por bibliotecários ou profissionais da informação para ajudar os usuários a encontrar informações relevantes para suas necessidades de pesquisa. O objetivo do serviço de referência é fornecer assistência personalizada e especializada para ajudar os usuários a identificar e acessar recursos de informação relevantes e confiáveis. Os serviços de referência podem ser oferecidos por meio de vários canais, incluindo pessoalmente na biblioteca, por telefone, por e-mail ou por meio de bate-papo ao vivo. Os bibliotecários que fornecem o serviço de referência são treinados para avaliar as necessidades do usuário e ajudá-los a encontrar informações relevantes em várias fontes, incluindo catálogos de biblioteca, bancos de dados, periódicos e outras fontes de informação. Alguns dos serviços que um bibliotecário de referência pode oferecer incluem: Ajudar os usuários a identificar os recursos de informação relevantes para suas necessidades de pesquisa. Auxiliar os usuários na utilização de ferramentas de busca de biblioteca e bancos de dados online. Fornecer orientação na avaliação de fontes de informação para determinar sua credibilidade e relevância para um projeto de pesquisa. Auxiliar os usuários na obtenção de materiais de outras bibliotecas ou empréstimo entre bibliotecas. Oferecer treinamento e workshops sobre habilidades de pesquisa e como usar as ferramentas de pesquisa disponíveis. Responder a perguntas de referência específicas, tais como questões de fato, localização de informações ou citações de fontes específicas. Os serviços de referência em bibliotecas podem ser um recurso valioso para usuários de todos os tipos, desde estudantes universitários até pesquisadores profissionais e membros do

público em geral que buscam informações para fins pessoais ou profissionais (Openai, 2023, n.p.).

Nessa primeira questão, recorreremos a leitura de Mangas (2007), que afirma que uma das mais importantes funções do serviço de referência é responder de forma assertiva as questões colocadas pelos usuários. Para Callil Junior (2018) o bibliotecário e a equipe de referência são os responsáveis pelo atendimento às demandas de informação dos usuários, recorrendo as fontes e recursos informacionais disponíveis para fornecer informações confiáveis. Accart (2012) afirma que auxiliar o leitor na recuperação de informações, realização de levantamento bibliográfico, a elaboração de uma política de referência, a capacitação no uso das fontes de informação, entre outras. Com essas leituras, validamos a resposta dada pelo chat GPT.

Quando surgiu o Serviço de Referência e Informação?

O serviço de referência e informação em bibliotecas teve sua origem no final do século XIX e início do século XX, com o crescimento das coleções e a necessidade de auxiliar os usuários a encontrar informações específicas. Os primeiros serviços de referência eram fornecidos por bibliotecários que ficavam atrás de uma mesa de referência, onde os usuários podiam fazer perguntas e obter orientação para encontrar materiais relevantes nas coleções da biblioteca. Naquela época, a biblioteca era considerada a principal fonte de informação, e os bibliotecários eram encarregados de auxiliar os usuários a encontrar informações em uma variedade de assuntos. Com o tempo, as bibliotecas evoluíram para incluir mais recursos e serviços, incluindo serviços de empréstimo e acesso a periódicos e bancos de dados online. Ao mesmo tempo, o papel do bibliotecário de referência também evoluiu, passando de um modelo de perguntas e respostas para uma abordagem mais orientada à pesquisa e focada na resolução de problemas (Openai, 2023, n.p.).

Dessa forma, apresentamos o aluno de forma prática como validar a resposta da IA sempre sinalizando as consequências do uso incorreto ou irresponsável dessa tecnologia, como gerar conteúdos falsos e aos

usar essas informações sem a devida conferência pode causar desconfiança e perda de credibilidade pelos pares, sem falar que esses erros cometidos por IA, podem levar até a decisões judiciais injustas ou mesmo recomendações médicas erradas. Essas discussões demonstram a responsabilidade e o cuidado que requer ao fazer uso dessas tecnologias.

Nessa segunda questão, Callil Junior (2018) esclarece que a literatura aponta que as primeiras aparições sobre o SRI se deram no final do século XIX. De acordo com Grogan (2001), após o estabelecimento da modernidade, o homem do renascimento, que era considerado um ser erudito e tinha o controle de tudo que era produzido, frente ao surgimento do periódico no século XVII e a multiplicação do volume de documentos fez com que o bibliotecário erudito não tivesse mais o controle desses documentos devido a rapidez com que se multiplicava. Assim, validamos a resposta dada pela IA, com as fontes mencionadas.

O que o usuário significa para biblioteca?

Os usuários são o elemento mais importante para as bibliotecas, pois são eles que utilizam e se beneficiam dos recursos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Os usuários podem ser estudantes, professores, pesquisadores, profissionais ou membros da comunidade em geral, todos buscando informações para uma variedade de propósitos e necessidades. Para as bibliotecas, a compreensão das necessidades e interesses dos usuários é fundamental para o sucesso do serviço e para garantir que os recursos e serviços oferecidos sejam relevantes e úteis. As bibliotecas precisam estar cientes das necessidades de seus usuários, o que implica conhecer o perfil do usuário, os objetivos de pesquisa, as preferências de formato e acesso, a frequência de uso, as limitações ou barreiras enfrentadas pelos usuários e as tendências de uso. Além disso, as bibliotecas devem fornecer aos usuários acesso fácil e eficiente a seus recursos e serviços. Isso pode incluir oferecer orientação e treinamento em habilidades de pesquisa, fornecer acesso a bancos de dados, e-books e recursos online, bem como oferecer serviços de referência e empréstimo de materiais. Os usuários também podem desempenhar um papel importante no desenvolvimento e aprimoramento dos recursos e serviços da

biblioteca. As bibliotecas podem buscar *feedback* e sugestões dos usuários por meio de pesquisas, grupos de discussão ou comentários sobre os serviços prestados. Em resumo, os usuários são a razão de ser das bibliotecas e, portanto, é essencial que as bibliotecas compreendam e atendam às necessidades e expectativas de seus usuários para fornecer recursos e serviços de alta qualidade e relevância (Openai, 2023, n.p.).

Na terceira questão, temos uma certeza, o usuário legitima a existência da biblioteca, portanto, como ressalta Callil Junior (2018) o serviço mais importante e relevante dentro do ciclo de trabalho do bibliotecário é o usuário. Dessa forma, independente do setor da biblioteca toda ação que for feita é para que as necessidades informacionais dos usuários sejam atendidas. Assim, validamos a resposta da IA.

A atividade então, consistia em analisar essas respostas e se viáveis e pertinentes, associá-las às leituras feitas e sugeridas na disciplina. A partir das análises das respostas foi possível apontar as obras de Grogan (2001), Mangas (2007), Accart (2012) e Calil Junior (2018), referendando a resposta dada pela IA.

Nessa atividade, teve-se a oportunidade de desenvolver competências e habilidades digitais para prosperar no contexto de domínio informacional, tendo uma postura crítica e analítica e assim os futuros bibliotecários puderam vislumbrar o uso dessa tecnologia em bibliotecas como ferramentas de apoio ao atendimento de seus usuários.

Outra experiência com o uso do chat GPT foi na elaboração de questões da avaliação. Solicitamos o chat GPT que elaborasse questões objetivas da disciplina e ele criou 10 questões com os gabaritos. Dessa forma, demos o seguinte comando <Você consegue elaborar questões objetivas para a disciplina de Serviço de Referência e informação?> a

resposta do chat GPT foi: “Sim, eu posso elaborar algumas questões objetivas para a disciplina de Serviço de Referência. Aqui estão algumas opções”:

I. O que é um serviço de referência em uma biblioteca?

- a) Uma seção da biblioteca dedicada a livros de referência.
- b) Um serviço que ajuda os usuários a encontrar informações específicas.
- c) Um serviço de empréstimo de livros entre bibliotecas.
- d) Um serviço que oferece cursos de formação profissional para bibliotecários.

II. Qual é o objetivo principal do serviço de referência?

- a) Fornecer informações gerais sobre a biblioteca.
- b) Ajudar os usuários a encontrar materiais específicos.
- c) Oferecer serviços de empréstimo de livros.
- d) Promover eventos e atividades culturais na biblioteca.

III. Quais são as principais habilidades necessárias para um bibliotecário que trabalha no serviço de referência?

- a) Conhecimento avançado de informática.
- b) Excelentes habilidades de escrita e gramática.
- c) Habilidades interpessoais, como paciência e empatia.
- d) Experiência em catalogação de materiais de biblioteca.

IV. Quais são os principais recursos usados pelos bibliotecários no serviço de referência para encontrar informações?

- a) Catálogos online e impressos.
- b) Bases de dados acadêmicas.
- c) Materiais de referência, como enciclopédias e dicionários.
- d) Todos os itens acima.

V. Qual é a diferença entre uma pergunta de referência pronta e uma pergunta de referência específica?

a) Uma pergunta de referência pronta é uma pergunta que já foi respondida anteriormente, enquanto uma pergunta de referência específica é uma pergunta que requer uma pesquisa mais aprofundada.

b) Uma pergunta de referência pronta é uma pergunta que pode ser respondida rapidamente, enquanto uma pergunta de referência específica pode levar mais tempo e pesquisa para responder.

c) Uma pergunta de referência pronta é uma pergunta que pode ser respondida usando recursos internos da biblioteca, enquanto uma pergunta de referência específica pode exigir a utilização de recursos externos.

d) Não há diferença entre uma pergunta de referência pronta e uma pergunta de referência específica.

E assim, solicitamos mais cinco questões e ele nos forneceu, em seguida solicitamos os gabaritos e ele nos deu a seguinte resposta: “Claro! Seguem abaixo as respostas corretas das 10 questões objetivas que criei para a disciplina de Serviço de Referência”:

b) Um serviço que ajuda os usuários a encontrar informações específicas.

b) Ajudar os usuários a encontrar materiais específicos.

c) Habilidades interpessoais, como paciência e empatia.

d) Todos os itens acima.

b) Uma pergunta de referência pronta é uma pergunta que pode ser respondida rapidamente, enquanto uma pergunta de referência específica pode levar mais tempo e pesquisa para responder.

Essas questões foram analisadas por nós e adaptadas de acordo com o material didático da disciplina, nos poupou tempo e realizamos esse procedimento de forma mais célere com o auxílio do chat GPT.

Nessa atividade experimentamos a praticidade de junto com a IA pensar em questões que vão colaborar no ensino e aprendizagem dos alunos.

Nesse sentido, as tecnologias podem desempenhar um papel complementar no ensino da disciplina de Serviço de Referência e Informação, colaborando com as atividades desenvolvidas pelas comunidades docente e discente. Além disso, podem auxiliar na ação biblioteconômica no próprio serviço de referência, que poderão futuramente usar a tecnologia para atender demandas informacionais de seus usuários, desenvolvendo habilidades tecnológicas, se comunicando em tempo real e personalizando sua experiência de aprendizagem. No entanto, vale ressaltar a importância de discussões como a ética, a criticidade em qualquer tecnologia que aparentemente surja para “facilitar” a vida em sociedade.

Na próxima seção, serão apresentadas as considerações finais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relato de experiência sobre o uso do Chat GPT no ensino da disciplina Serviço de Referência e Informação no formato Educação à distância espera contribuir com o ensino da disciplina à distância, para o curso de Biblioteconomia.

No contexto atual, as tecnologias de informação e comunicação desempenham um papel de destaque no processo de ensino-aprendizagem à distância. A educação como direito universal é

possibilitada quando dificuldades relacionadas à distância geográfica e à falta de acesso às escolas e aos cursos presenciais são superadas a partir do ensino à distância. Não como algo absoluto e plenamente resolutivo, mas como uma alternativa.

As tecnologias e mídias digitais têm o potencial de promoverem mudanças relevantes, especialmente quando se trata do processo ensino e aprendizagem. As novas gerações se envolvem com diferentes formas de entretenimento e interação por meio da mobilidade, conectividade, jogos digitais e os próprios robôs de busca, transformando a maneira como se divertem e buscam conhecimento. Esses recursos são importantes também para o ensino da disciplina serviço de referência e informação no formato à distância.

Diante das perspectivas futuras para a atuação do profissional, disciplinas como essas podem funcionar como uma ponte entre a formação acadêmica e o desenvolvimento de habilidades tecnológicas e inovadoras no exercício da prática profissional do futuro bibliotecário. Nesse contexto, contribui-se para que o futuro bibliotecário seja multidisciplinar, integrando competências tecnológicas com uma robusta base ética e responsabilidade social.

A profissão de bibliotecário não está em declínio; ao contrário, ela se fortalece a cada ano, e o crescente volume de informações, que constitui o insumo primordial dessa profissão, reforça sua relevância na sociedade contemporânea. Assim, a postura inovadora e proativa, aliada ao contínuo processo de estudo e capacitação, consolidam o papel do bibliotecário como uma figura central e indispensável na mediação entre indivíduos e o conhecimento.

As discussões realizadas no âmbito da disciplina sobre o uso responsável e ético da IA proporcionaram conhecimentos sobre o impacto

negativo de seu uso, que vão desde a replicação de informações falsas até a questão dos algoritmos enviesados. Também foram abordadas a falta de diversidade na criação da IA e como isso pode levar à discriminação.

Reconhecemos que o chat GPT é uma tecnologia que veio para ficar, e é inevitável que os alunos a utilizem de maneira ampla. Portanto, é importante que esses alunos aprendam a empregar essa tecnologia como uma ferramenta de apoio educacional, em vez de depender dela como uma simples fornecedora de respostas, sem a necessidade de pensar ou elaborar respostas significativas.

Advoga-se para que a IA em sala de aula deve complementar as atividades existentes. Não substituindo, portanto, as habilidades interpessoais, o diálogo, as interações e as trocas de ideias bem como a construção do conhecimento. E, para fins de continuidade do relato aqui apresentado, sugere-se um olhar para o curso de forma integral e completa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. de O. ChatGPT inaugura uma nova era na interação entre seres humanos e computadores Software promete reinventar desde mecanismos de busca on-line a assistentes de voz, com muitas implicações éticas. **Pesquisa FAPESP**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/o-universo-expandido-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 22 jun. 2023.

ACCART, J. P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Briquet de Lemos: Brasília, 2012.

BELLUZZO, R. C. B. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de

indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 47-76, 2017.

BEZERRA, A. C. Teoria Crítica da Informação: proposta teórico-metodológica de integração entre os conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. In: BEZERRA, A. C.; SCHNEIDER, M.; PIMENTA, R.M.; SALDANHA, G. S. **iKritika**: estudos críticos em informação. Rio de Janeiro: Garamond, 2019.

BEZERRA, A. C.; SCHEIDER, M.; SALDANHA, G. S. Competência crítica em informação como crítica à competência em informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 29, n. 3, p. 5-22, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/47337/27363>. Acesso em: 26 jan. 2025.

CALIL JUNIOR, A. **Serviço de referência e informação**. Rio de Janeiro: Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018.

DEZUANNI, M.; OSMAN, K. **IFLA Trend Report: Phase 1**. Brisbane: DMRC, 2024. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/ifla-trend-report-2024.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2025.

DEZUANNI, M; OSMAN, K.; BURTON, A; HECK, E. **IFLA Trend Report Scenarios**. Phase 2. Brisbane: DMRC, 2024. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/ifla-trend-report-2024.pdf>. Disponível em: Acesso em: 11 fev. 2025.

DUDZIAK, E. A. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/xDBTqDKvmcsvMnmwLWprjmG/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2023.

FONTOURA, R. V.; VILLALOBOS, A. P. de O. Interfaces entre a Ciência da Informação e Inteligência Artificial: o uso de um Chat Inteligente. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 9, n. 1/3, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/11115/10502>. Acesso em: 12 set. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Bricquet de Lemos, 2001.

HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA Trend Report 2024 Update**, 2024. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/ifla-trend-report-2024.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2025.

LANKES, D. **Expect more**: demanding better libraries for today's complex world, 2015. Disponível em: <https://davidlankes.org/new-librarianship/expect-more-demanding-better-libraries-for-todays-complex-world/1-the-arab-spring-expect-the-exceptional/>. Acesso em: 23 jun. 2023.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, [s.l.], n. 28, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>. Acesso em: 13 set. 2023.

MATA, M. L. da; GERLIN, M. N. M. Reflexões sobre ensino de biblioteconomia: ênfase curricular na função educacional do serviço de referência e da competência em informação. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 32, n. 1, p. 31-52, 2018. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/7431/5451>. Acesso em: 28 mar. 2023.

OPENAI. **ChatGPT**. Versão 3.5, 2023. Acesso em: 11 abr. 2023.

ROCKEMBACH, M. Ciência da Informação e inteligência artificial: um caminho para arquivos e bibliotecas inteligentes. **Organização do conhecimento no horizonte 2030**: desenvolvimento sustentável e saúde. V Congresso ISKO Espanha-Portugal. Universidade de Lisboa, 2021.

SANTIN, D. M. Bibliotecário de referência. In: SILVA, F. C. C. da (Org). **O perfil das novas competências na atuação bibliotecária.** Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora, 2020. p. 15-47.

UNESCO. **Chat GPT e Inteligencia Artificial en la educación superior:** guía de início rápido. Educación 2030, 2023. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385146_spa?posInSet=1&queryId=8f6500a2-3fe2-4eee-b97e-1714d28bb866. Acesso em: 30 maio 2023.

VALENTIM, M. L. P. **O bibliotecário, o mercado de trabalho:** desafios e perspectivas. São Paulo: Yotube, 2025 [Palestra]. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=xmtgsnnddXs0>. Acesso em: 11 fev. 2025.