

# TENDÊNCIAS DA UTILIZAÇÃO DO CHATGPT NO ENSINO SUPERIOR E IMPACTO NAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

**Luiza Baptista Melo, Faculdade de Medicina Dentária, Universidade de Lisboa, Universidade de Évora, Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades (CIDEHUS), 0000-0003-1043-2758, luiza.baptista@fmd.ulisboa.pt**

**Tatiana Sanches, Universidade de Lisboa, Instituto de Educação, UIDEF, 0000-0002-4902-2628, tsanches@fpie.ulisboa.pt**

**Cristina Domínguez Iglesias, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Viana do Castelo, 0009-0000-4698-2554, cristinaiglesias@ese.ipvvc.pt**

**Resumo:** O advento da inteligência artificial (IA), exemplificado pelo ChatGPT, trouxe consigo uma série de desafios e oportunidades para diversas instituições, incluindo empresas, organizações, governos e escolas. No ensino superior e das bibliotecas universitárias, a rápida disseminação da IA tem levantado questões éticas, de qualidade, equidade no acesso à informação e mudanças pedagógicas. Alguns autores sublinham a importância de uma adoção prudente e planeada da IA, evidenciando a necessidade de considerar seu uso ético e seu impacto nos resultados de ensino e aprendizagem. No entanto, é crucial não subestimar os desafios apresentados por essas tecnologias, incluindo o potencial para obstruir o pensamento crítico e outras aptidões dos estudantes. Recentemente sugere-se que a IA pode ser aproveitada para automatizar tarefas de rotina nas bibliotecas, melhorando sua eficiência e desempenho geral. No entanto, as questões éticas relacionadas com a credibilidade da informação e a integridade acadêmica permanecem quando se considera o uso do ChatGPT pelos alunos. Isso demonstra a necessidade de formação transversal e medidas adequadas para garantir o uso responsável dessas tecnologias. Este estudo procura analisar as tendências comportamentais no uso do ChatGPT pelos estudantes do ensino superior e o seu impacto nas bibliotecas universitárias. Utilizando uma abordagem quantitativa, um questionário foi dirigido a estudantes de diferentes áreas académicas, com ênfase na percepção dos alunos sobre o ChatGPT e a sua integração com os serviços de biblioteca. Embora a distribuição da amostra por áreas científicas possa afetar a generalização dos resultados, a análise cuidadosa desses dados oferece percepções valiosas sobre as respostas de diferentes disciplinas à IA. Os resultados preliminares indicam que, embora o ChatGPT possa ser útil para questões básicas, ele não substitui a experiência humana dos bibliotecários na abordagem de questões mais complexas. Portanto, as bibliotecas devem continuar a investir no atendimento individualizado e na formação em literacia da informação, nomeadamente, digital, para atender às necessidades específicas dos estudantes. Esta investigação contribui para o entendimento do impacto do ChatGPT no ensino superior e nas bibliotecas universitárias, destacando preocupações éticas e práticas importantes. Sugere-se que futuras investigações considerem essas questões para garantir uma integração eficaz e responsável da IA no ambiente académico.

**Palavras-chave:** Ensino superior, ChatGPT, Bibliotecas Académicas

**Resumen:** La llegada de la inteligencia artificial (IA), ilustrada por el chatGPT, trajo consigo una serie de desafíos y oportunidades para diversas instituciones, incluyendo empresas, organizaciones, gobiernos e instituciones educativas. En el contexto específico de la enseñanza superior y de las bibliotecas universitarias, la rápida difusión de la IA ha planteado cuestiones éticas, de control de calidad, igualdad en el acceso a la información y alteraciones pedagógicas. Estudios anteriores ya destacaban la importancia para la adaptación e involucramiento activo de las bibliotecas a las tecnologías emergentes, como chatGPT, para desarrollar mejores prácticas y garantizar la integridad de la ética académica. Sin embargo, es de vital importancia no subestimar los retos presentados por dichas tecnologías, incluyendo el potencial para obstaculizar el pensamiento crítico y otras aptitudes de los estudiantes. Recientemente se ha sugerido que la IA puede ser aprovechada para automatizar tareas de rutina en las bibliotecas, mejorando su eficacia y desempeño en general. Si bien, las cuestiones éticas relacionadas con la verosimilitud de la información y la integridad académica continúan cuando se considera el uso del ChatGPT por parte de los alumnos. Eso prueba la necesidad de información transversal y medidas adecuadas para asegurar el uso responsable de dichas tecnologías. El presente estudio busca analizar las tendencias comportamentales en el uso de ChatGPT por los estudiantes de educación superior y su impacto en las bibliotecas universitarias. Se realizó un abordaje cuantitativo, se envió una encuesta a estudiantes de distintas áreas de estudio, con énfasis en la percepción de los alumnos sobre ChatGPT y la integración en los servicios de la biblioteca. Aunque la distribución de la muestra por áreas científicas

pueda afectar a la generalidad de los resultados, el análisis minucioso de estos datos puede ofrecer percepciones valiosas sobre las respuestas de las diferentes disciplinas a la IA. Los resultados iniciales indican que, aunque el ChatGPT pueda ser útil para cuestiones básicas, no consigue reemplazar la experiencia humana de los bibliotecarios en la acometida de cuestiones más complejas. Por lo tanto, las bibliotecas deben continuar a invertir en la atención individual y en la formación de alfabetización informacional, así como en la digital, para responder a las necesidades de concretas de los estudiantes. Esta investigación contribuye para la comprensión del impacto de ChatGPT en la enseñanza superior y en las bibliotecas universitarias, acentuando preocupaciones éticas y prácticas importantes. Se sugiere que en investigaciones futuras se consideren minuciosamente estas cuestiones para asegurar una integración eficaz y responsable de la IA en el ambiente académico

## Introdução

O advento da inteligência artificial (IA) parece ter vindo para ficar. Desde final de 2021 empresas, organizações, governos, escolas e indivíduos tomaram consciência dos desafios e oportunidades, mas também dos perigos e ameaças trazidas por estas tecnologias que chegaram para tornar mais rápidas e imediatas certas tarefas, com enfoque na geração de texto automatizado, proporcionado pelo ChatGPT (e outros *chatbots*). A sua emergência e rápida disseminação em diversas áreas fez com que, também na aprendizagem e no ensino, se questionasse a forma como estaria a ser usada. Ao mesmo tempo, os serviços prestados pelas bibliotecas, em particular as do ensino superior, assentes na oferta de informação selecionada e organizada, também se questionam sobre o seu papel e de que forma podem estar a ser afetados pela IA, e particularmente pelo ChatGPT.

## 1. Referencial Teórico

O uso da inteligência generativa, da qual é exemplo o ChatGPT, tem trazido ao debate público considerações diversas, nomeadamente que se relacionam com questões éticas, controlo de qualidade, equidade e acesso à informação, mudanças pedagógicas ou a necessidade de orientar as competências transversais na formação dos estudantes. No relatório “*AI in tertiary education: A summary of the current state of play*” (Jisc, 2003), são sintetizadas algumas destas ideias, sublinhando-se que a transformação digital já em curso exige alguma prudência na adoção precoce e reativa destas tecnologias no Ensino Superior, sendo necessária preparação para a sua integração efetiva, aproveitando os benefícios destas tecnologias e incorporando soluções adaptadas. Também a UNESCO (2023) forneceu uma visão concisa do ChatGPT e das suas potencialidades aplicadas ao Ensino Superior, nomeadamente através de exemplos de integração deste recurso nas práticas de ensino e aprendizagem. Sublinha-se que a implementação eficaz do ChatGPT deve ter em conta o seu uso ético, incluindo a avaliação do seu impacto nos resultados de ensino e aprendizagem.

Outros autores já refletiram sobre as bibliotecas que recorrem à IA (Lund & Wang, 2023), referindo que devem não só adaptar-se às políticas existentes, mas também envolver-se ativamente com elas para desenvolver melhores práticas (Vargas-Murillo et al., 2023; Adetayo, 2023). Para estes torna-se importante não descurar que estas tecnologias apresentam desafios que podem obstar à elaboração do pensamento crítico ou de outras habilidades e competências dos estudantes. Isto é, embora o ChatGPT potencie a melhoria de processos académicos mesmo nas bibliotecas, uma vez que modifica a forma como as pessoas assumem diferentes tarefas ou responsabilidades, torna-se indispensável avaliar o uso correto e responsável do mesmo, no campo do ensino superior.

Num estudo prático mais alargado (Pirgova-Morgan & Khokhar, 2023) refere-se que as tecnologias de IA podem ser aproveitadas da melhor forma, nas bibliotecas, para automatizar tarefas de rotina, reduzir erros e melhorar a tomada de decisão com base na análise de grandes quantidades de dados. Ao aproveitarem as suas potencialidades, as bibliotecas podem melhorar a sua eficiência, competitividade e desempenho geral, melhorando os seus serviços e satisfazendo os seus utilizadores. Porém, quando focado no ChatGPT, o estudo advoga que à medida que os alunos acedem a informação digital e respostas automatizadas, se colocam questões éticas relativas à credibilidade dos seus conhecimentos ou das formas como devem ser avaliados. A integridade da avaliação e a credibilidade dos diplomas, conjuntamente com o sucesso do estudante, só podem ser conseguidas com formação transversal e implementação de medidas adequadas ao uso destes recursos.

## 2. Procedimentos Metodológicos

estudo visa analisar as tendências comportamentais no emprego do ChatGPT e observar a forma como estudantes do ensino superior usam esta ferramenta de IA, com destaque para o impacto que poderá ter na utilização de outros recursos de informação, particularmente nas bibliotecas. Para tal recorreu-se à análise quantitativa e à estatística, baseada num inquérito por questionário, dirigido a estudantes do ensino superior. Para aprimorar o questionário, realizou-se um questionário pré-teste, com alguns estudantes, com o objetivo de melhorar a recolha de dados. O questionário foi divulgado na Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa, na Faculdade de Psicologia e no Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, bem como no Instituto Politécnico de Viana do Castelo, durante o período de 12 de dezembro de 2023 a 02 de abril de 2024, obtendo-se uma percepção atual face ao uso do ChatGPT nestas instituições de Ensino Superior. O inquérito foi elaborado na ferramenta Google Forms e os estudantes foram convidados pelas bibliotecárias e pelos professores, em contexto de sala de aula, a participarem. O formulário é constituído pelos seguintes parâmetros: 1) Caracterização do respondente; 2) Utilização do ChatGPT; 3) Frequência de uso 4) Benefícios percebidos; 5) Desafios e Limitações; 6) Ética e responsabilidade 4) Integração com Serviços de Biblioteca e 6) Futuro do ChatGPT nas bibliotecas universitárias.

## 3. Resultados e discussão

### 3.1 Caracterização da amostra

Os dados foram obtidos de 114 respostas. Não foi preocupação alguma fazer distinção entre as instituições, uma vez que o objetivo do estudo é o enfoque na população académica. É importante atender ao facto de que as escolas onde decorreu o estudo não são dedicadas ao ensino das Ciências, Informática e Tecnologias. Na Figura 1 observa-se a distribuição por áreas científicas.

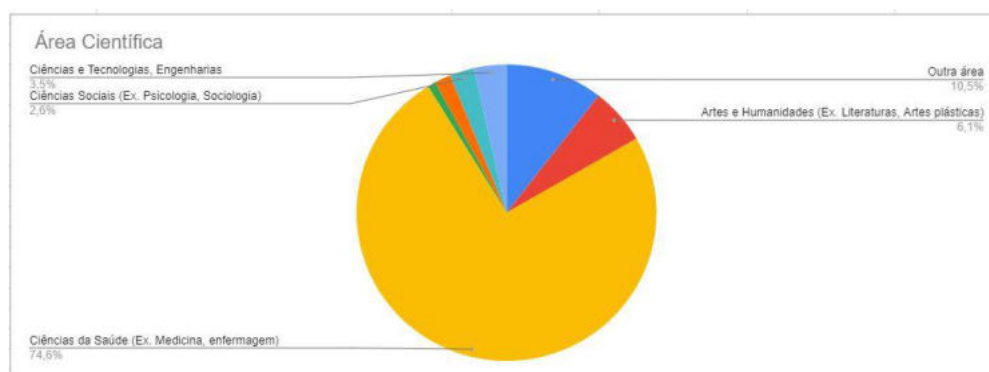


Figura 1: Distribuição da amostra por área científica

A constituição da amostra relativamente ao grau académico é a seguinte: 1.º ciclo, Licenciatura, 67,5%; Pos-graduação, 13,2%; 2.º ciclo, Mestrado, 15,8%; e 3.º ciclo, Doutoramento, 2,6%. Alguns docentes das instituições foram também respondentes. A Figura 2 mostra a distribuição por faixa etária. Os jovens estudantes, 81,6%, são majoritários e o principal foco deste estudo.

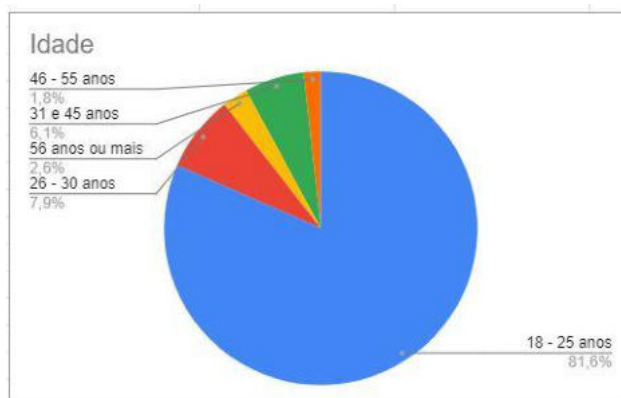


Figura 2: Distribuição da amostra por faixa etária

## 3.2 ChatGPT

### 3.2.1. Conhecimento e frequência de utilização

Ao serem questionados sobre se conheciam o ChatGPT ou outros assistentes de Inteligência Artificial semelhantes, antes de prosseguirem nas respostas ao inquérito, 99,1% dos respondentes afirmaram que “Sim” enquanto que 0,9% dos respondentes afirmaram que “Não”. Por outro lado, quando se perguntou “Já se registou como utilizador no ChatGPT?”, obtivemos 75,4% de respostas “Sim” e 23,7% “Não”. É muito significativo o elevado número de indivíduos que se registam nesta plataforma, atendendo a que esta ferramenta apareceu no domínio público e gratuitamente em 30 de novembro de 2022. Estes dados revelam que este *chatbot* é muito conhecido na comunidade académica e que grande quantidade de estudantes já o utiliza.

O Quadro 1 apresenta a distribuição da frequência do uso do ChatGPT em função dos objetivos. De um modo geral, as frequências de utilização são baixas. Verifica-se que entre 63,2% a 47,4%, a utilização é rara ou nunca para os vários objetivos de pesquisa considerados, a saber: informação científica ou técnica e como suporte a trabalhos académicos; informação geral sem objetivos académicos; explorar funcionalidades de tradução, resumos ou expansão de textos; e, outros com nunca.

Relativamente à frequência de utilização, verifica-se que as situações de maior uso são, “uma vez de 15 em 15 dias”, exibindo valores de 28,1%, 22,8%, 20,2%, 20,2% para os objetivos de pesquisa questionados.

**Quadro 1: Resultados obtidos sobre os objetivos e a frequência de uso do ChatGPT pela comunidade**

Pesquisa	Frequência relativa de utilização (%)				
	Raramente ou nunca	1 vez de 15 em 15 dias	1 vez por semana	2 a 3 vezes por semana	Todos os dias
Informação científica ou técnica e como suporte a trabalhos académicos	47,4	28,1	16,7	6,1	1,8
Informação geral sem objetivos académicos	55,3	22,8	10,5	9,6	1,8
Explorar funcionalidades como tradução, resumos ou expansão de textos	51,8	20,2	12,3	12,3	3,5
Outro ou nunca	63,2	14	14	4,4	4,4

Fonte: Elaboração própria (2024).

Enquanto as universidades avaliam as implicações dos *chatbots* com IA, alguns professores da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa já incorporam, nas suas atividades de ensino, estudos sobre os benefícios e limitações presentes nestas tecnologias para a elaboração de trabalhos académicos. É importante notar que 74,6% das respostas foram obtidas neste contexto e os dados obtidos revelam um sentido crítico, positivo ou negativo, sobre a apreciação do uso do ChatGPT. É nesse ambiente que os alunos e docentes, ao serem indagados nesse sentido – “Acredita que os estudantes devem ser instruídos sobre a utilização do ChatGPT para evitar problemas éticos, como o plágio?” – respondem “Sim” 84,2% e “Não tem a certeza” 15,8%.

### 3.2.2. Benefícios e Limitações

O parâmetro que se refere aos benefícios e limitações do ChatGPT foi abordado em duas perguntas. Na primeira foi solicitado: 1) “Marque os benefícios que percebeu ao utilizar este recurso”, e os itens considerados foram os seguintes: “respostas rápidas a perguntas comuns; suporte virtual 24 horas 7 dias na semana; facilidade em encontrar informação especializada; apoio na formatação de citações e referências; abrangência de resultados independentemente das matérias em causa; não consegui determinar”.

Dos dados obtidos nas várias combinações de respostas possíveis apresentam-se, no Quadro 2, os valores superiores a 3,0% por se considerarem ser os mais relevantes.

**Quadro 2: Dados referente aos valores superiores a 3,0% sobre os benefícios que percebeu ao utilizar este recurso**

Benefícios	Frequência relativa (%)
Não consegui determinar	11,0
Respostas rápidas a perguntas comuns	13,2
Respostas rápidas a perguntas comuns. Abrangência de resultados independentemente das matérias em causa	7,9
Respostas rápidas a perguntas comuns. Facilidade em encontrar informação especializada	8,8
Respostas rápidas a perguntas comuns. Facilidade em encontrar informação especializada. Abrangência de resultados independentemente das matérias em causa	7,0
Respostas rápidas a perguntas comuns. Suporte 24 horas 7 dias por semana	8,8
Respostas rápidas a perguntas comuns. Suporte 24 horas 7 dias por semana. Facilidade em encontrar informação especializada	4,4
Respostas rápidas a perguntas comuns. Suporte 24 horas 7 dias por semana. Abrangência de resultados independentemente das matérias em causa	8,8
Respostas rápidas a perguntas comuns. Suporte 24 horas 7 dias por semana. Apoio na formatação de citações e referências	3,5

Fonte: Elaboração própria (2024).

A opção mais frequente, mesmo em respostas com valores inferiores a 3%, foi “respostas rápidas a perguntas comuns”, seguida da afirmação “suporte virtual 24 horas 7 dias na semana”. Estas duas opções combinadas prevalecem quando observamos os dados do Quadro 2. Estas características são comuns à informação fornecida pela “*World Wide Web (...) que designa um sistema de documentos em hipermídia (ou hipermédia) que são interligados e executados na Internet*”<sup>1</sup>. O ChatGPT, também de acesso via Internet, utiliza o modelo *Large Language Model*<sup>2</sup> (LLM) que fornece aos utilizadores a possibilidade de moldar a conversa conforme desejarem, ajustando sua duração, formato (como texto ou voz), estilo de comunicação, nível de detalhe e idioma, proporcionando uma experiência personalizada e adaptada às suas preferências individuais. Os resultados combinados nas respostas seguintes, relativos à “Facilidade em encontrar informação especializada”, com valores da ordem dos 8,0% a 7,0%, revelam que os estudantes têm a noção de que é necessário estar atento às informações obtidas e com cautela, e pressupõe que complementem com outros recursos de informação os seus trabalhos académicos. Relativamente à “Abrangência de resultados independentemente das matérias em causa” (valores combinados) de 7,0% e 8,0%, revelam posição semelhante ao item anterior. Parece não ser, ainda, muito utilizado para “apoio na formatação de citações e referências” 3,5% (valores combinados). Finalmente, é relevante o desconhecimento do recurso, 11,0%.

A segunda pergunta neste parâmetro, referia-se 2) “aos desafios e limitações que percebeu ao utilizar o recurso” ChatGPT, na qual foram analisadas as seguintes questões: “respostas imprecisas ou incorretas; dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas; falta de capacidade para fornecer auxílio personalizado; dificuldade na interpretação das questões colocadas; falta de abrangência temporal na informação dos resultados; e, não consegui determinar”. No Quadro 3 exibem-se os resultados obtidos para valores superiores a 3,0%. Observa-se que os utilizadores apresentam, na grande maioria, a percepção de que se obtêm “Respostas imprecisas e incorretas”, cerca de 42,90%. Este resultado é relevante. Parece demonstrar um espírito crítico relativamente à informação obtida com o ChatGPT. Quando se pretende maior conhecimento sobre o assunto, 21,0% dos estudantes responderam que existe “dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas”. Por outro lado, 14% dos respondentes refere que a existência de “dificuldade na interpretação das questões colocadas”. Há uma clara percepção dos utilizadores em relação aos desafios e limitações esta ferramenta.

**Quadro 3: Dados referente aos valores superiores a 3,0% sobre os desafios e limitações que percebeu ao utilizar este recurso**

Desafios e limitações	Frequência relativa (%)
Dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas	4,40
Não consegui determinar	14,90
Respostas imprecisas ou incorretas	14,00
Respostas imprecisas ou incorretas. Dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas	10,50
Respostas imprecisas ou incorretas. Dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas. Dificuldade na interpretação das questões colocadas	6,10
Respostas imprecisas ou incorretas. Dificuldade em lidar com perguntas técnicas ou específicas. Falta de abrangência temporal na informação dos resultados	4,40
Respostas imprecisas ou incorretas. Dificuldade na interpretação das questões colocadas	7,90

Fonte: Elaboração própria (2024).

### 3.2.3. Questões éticas

As questões éticas suscitadas por sistemas de IA conversacional e IA generativa, tal como o ChatGPT, são um importante assunto que os utilizados destas ferramentas devem estar conscientes. Para verificar até que ponto os utilizadores têm essa percepção, foi formulada a seguinte pergunta “Acredita que os estudantes devem ser instruídos sobre a utilização responsável do ChatGPT para evitar problemas éticos, como o plágio?”. Os respondentes afirmaram que “Sim”, 84,2%, e escolheram a opção “Não tem a certeza”, 15.8%.

### 3.2.4. Impacto na biblioteca no presente e no futuro

Com o objetivo de ter uma percepção sobre o impacto destes recursos nas bibliotecas do Ensino Superior foi formulada a seguinte pergunta: “Acha importante que o ChatGPT ou recursos da mesma natureza sejam oferecidos pelas bibliotecas universitárias?”. Os dados obtidos revelam que 57,90% “Sim, é importante” enquanto que 30,7% “Não é importante”.

No Quadro 4 temos o panorama das frequências relativas maiores de 3,0% que representam as opiniões relativas à pergunta “ O que pensa do papel do ChatGPT face à oferta de serviços e recursos que a biblioteca universitária oferece agora e poderá vir a oferecer no futuro?”

**Quadro 4: Dados referente aos valores superiores a 3,0% sobre os papel do ChatGPT face à oferta de serviços e recursos que a biblioteca universitária oferece**

Caraterística do Chat GPT face às biblioteca académicas	Frequência Relativa (%)
As bibliotecas oferecem serviços e recursos que o ChatGPT não substitui	4,40
É e será uma ferramenta útil e valiosa	12,30
É e será uma ferramenta útil e valiosa. As bibliotecas oferecem serviços e recursos que o ChatGPT não substitui	7,90
É e será uma ferramenta útil e valiosa. Irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores	13,20
É e será uma ferramenta útil e valiosa. Irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores . As bibliotecas oferecem serviços e recursos que o ChatGPT não substitui	10,50
É e será uma ferramenta útil e valiosa. Irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores. Será incontornável para obter informação, substituindo serviços das bibliotecas	4,40
Irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores.	8,80
Irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores. As bibliotecas oferecem serviços e recursos que o ChatGPT não substitui	14,90
Não tenho a certeza	13,20

Fonte: Elaboração própria (2024).

De acordo com os dados obtidos verifica-se que 37,7% dos respondentes acham que “as bibliotecas oferecem serviços que o ChatGPT não substitui”. Por outro lado, 48,3% dos respondentes concordou que o ChatGPT é uma ferramenta útil e valiosa”, enquanto 51,8% dos respondentes concorda que este recurso no futuro “irá evoluir para versões mais avançadas, ganhando mais utilizadores”. Analisando estes dados cremos que é urgente obter novos recursos e serviços para que as bibliotecas académicas consigam satisfazer as expetativas dos utilizadores.

Que tipo de recursos e serviços necessitam os estudantes nas bibliotecas académicas, independentemente do uso que fazem do ChatGPT? Como pensa esta comunidade? No Quadro 5 apresentam-se as frequências relativas de várias combinações de serviços que mostram valores superiores a 3%.

**Quadro 5: Dados referente aos valores superiores a 3,0% sobre os tipos de recursos utilizados ou que poderão utilizar na biblioteca, independentemente do uso do ChatGPT**

Recursos da biblioteca	Frequências relativas (%)
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos	4,4
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos. Apoio na realização de trabalhos acadêmicos	5,3
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos. Consulta de revistas e jornais impressos e eletrônicos. Consulta e acesso a teses e dissertações	3,5
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos. Consulta de revistas e jornais impressos e eletrônicos. Consulta e acesso a teses e dissertações. Pesquisas em bases de dados temáticas e obtenção de artigos científicos	3,5
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos. Consulta e acesso a teses e dissertações	6,1
Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos. Consulta e acesso a teses e dissertações. Pesquisas em bases de dados temáticas e obtenção de artigos científicos. Apoio na realização de trabalhos acadêmicos	7,9
Não tenho a certeza	16,7

Fonte: Elaboração própria (2024).

O estudo destes dados indica que: 30,7% dos respondentes considera importante a “Consulta e requisição de livros impressos e eletrônicos”; 21,0% dos respondentes admite ser relevante a “Consulta e acesso a teses e dissertações”; 13,2% dos respondentes revela que o “Apoio na realização de trabalhos acadêmicos” é pertinente; 11,4% dos respondentes é útil a “Pesquisas em bases de dados temáticas e obtenção de artigos científicos”; e, 7,0% Consulta de revistas e jornais impressos e eletrônicos.

#### 4. Discussão

Neste estudo analisamos a utilização do chatGPT por estudantes em atividades realizadas no ensino superior e qual o impacto que esta ferramenta tem tido nas suas bibliotecas universitárias, no alinhamento de questões já levantadas neste contexto por diversos autores. Por exemplo, Aithal & Aithal (2023), com base na análise, comparação e avaliação do ChatGPT com sistemas de bibliotecas tradicionais e digitais, dão sugestões sobre a utilização destas ferramentas no Ensino Superior com base nas suas vantagens e benefícios para os leitores dos recursos tangíveis ou intangíveis disponibilizados nas bibliotecas. Também nesse estudo se verifica que se espera que as tecnologias baseadas em IA sejam complementares às bibliotecas tradicionais em termos de fornecimento de suporte de informação personalizado. Aqui, os resultados preliminares permitem observar as percepções dos alunos, para se vislumbrar uma estratégia de adaptação das bibliotecas a esta realidade. Neste contexto, foram abordadas questões relevantes como: veracidade da informação; limitações do conhecimento; ética e plágio; e formação.

Analisamos também o impacto destas novas ferramentas nas bibliotecas do ensino superior. Tal como concluem outros autores (Chen, 2023; Oyelude, 2023; Rigby, 2023), devemos aprender com as nossas lições do passado e não subestimar ou subutilizar o potencial deste tipo de tecnologias emergentes para ajudar a melhorar os serviços da biblioteca, aproveitando com estratégia e criatividade todo o seu potencial. Ao mesmo tempo, também não devemos subestimar as suas possíveis fraquezas ou armadilhas, que vão desde o plágio até às incorreções ou erros gerados no fornecimento de informação (Panda & Kaur, 2023). Tal como em estudos prévios (Yamson, 2023), estes dados permitem-nos refletir sobre a necessidade de darmos continuidade ao desenvolvimentos das competências dos bibliotecários no fornecimento de informação fiável e personalizada.

De facto, confirma-se que na percepção dos utilizadores o ChatGPT não consegue satisfazer esta procura acurada porque depende de dados pré-existentes (que são incompletos e nem sempre fiáveis) e carece da interação compreensiva e abrangente que um bibliotecário pode fornecer. E embora o ChatGPT possa ajudar em questões básicas, ele não substitui a interação humana e a experiência na abordagem de questões ou preocupações mais complexas. Por esse motivo, as bibliotecas devem apostar no atendimento eficiente e individualizado para melhor atender à procura dos seus utilizadores. Como bibliotecários e gestores de informação, estas questões levam-nos necessariamente a abordar temas que devem e podem ser trabalhados nas atividades da biblioteca, nomeadamente a formação em literacia da informação e digital (dado que quando damos formação sobre IA seria considerada literacia digital), as questões de direitos de autor ou do plágio, como aliás outros estudos sugerem (Cox & Tzoc, 2023; Houston, & Corrado, 2023; Pival, 2023; Kirtania, 2023).

## Considerações Parciais

Investigações como esta beneficiam a compreensão e o apoio à tomada de decisões, não só na selecção dos recursos de informação a adquirir, mas também na definição de estratégias abrangentes de apoio ao ensino e à investigação que, em vez de fazerem uma transição radical de um modelo de referência centrado exclusivamente na biblioteca, podem ser complementares e manter formas de melhor exploração da IA, possibilitando o desenvolvimento académico dos utilizadores da biblioteca.

**Agradecimentos:** “Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UIDB/00057/2020”



## Notas

<sup>1</sup> [https://pt.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](https://pt.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web)

<sup>2</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Large\\_language\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Large_language_model)

## Referências

- Adetayo, A. J. (2023). Artificial intelligence chatbots in academic libraries: the rise of ChatGPT. *Library Hi Tech News*, 40(3), 18-21.
- Aithal, S., & Aithal, P. S. (2023). Effects of AI-based ChatGPT on higher education libraries. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 8(2), 95-108.
- Chen, X. (2023). ChatGPT and its possible impact on library reference services. *Internet Reference Services Quarterly*, 27(2), 121-129.
- Cox, C., & Tzoc, E. (2023). ChatGPT: Implications for academic libraries. *College & research libraries news*, 84(3), 99.
- Houston, A. B., & Corrado, E. M. (2023). Embracing ChatGPT: Implications of emergent language models for academia and libraries. *Technical Services Quarterly*, 40(2), 76-91.
- Jisc (2023). *AI in tertiary education: A summary of the current state of play – Third edition*. <https://beta.jisc.ac.uk/reports/artificial-intelligence-in-tertiary-education>
- Kirtania, D. K. (2023). OpenAI ChatGPT for library and information science (LIS) professionals. *SSRN 4404903*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4404903>
- Lund, B. D., & Wang, T. (2023). Chatting about ChatGPT: how may AI and GPT impact academia and libraries?. *Library hi tech news*, 40(3), 26-29.
- Oyelude, A. A. (2023). Much ado about ChatGPT: libraries and librarians' perspectives. *Library Hi Tech News*, 40(3), 15-17.
- Panda, S., & Kaur, N. (2023). Exploring the viability of ChatGPT as an alternative to traditional chatbot systems in library and information centers. *Library Hi Tech News*, 40(3), 22–26. <https://doi.org/10.1108/LHTN-02-2023-0032>
- Pirgova-Morgan, L., & Khokhar, M. (2023). *Looking towards a brighter future: The potentiality of AI and digital transformations to library spaces*. *Digital futures research report: Artificial Intelligence (AI) in Libraries Project*. Leeds: University of Leeds Libraries. <https://library.leeds.ac.uk/downloads/download/196/artificial-intelligence-ai-in-libraries>
- Pival, P. R. (2023). How to incorporate artificial intelligence (AI) into your library workflow. *Library Hi Tech News*, 40(7), 15–18. <https://doi.org/10.1108/LHTN-03-2023-0052>
- Rigby, M. (2023). Artificial imaginings: ChatGPT envisions its future in academic libraries. *College & Research Libraries News*, 84(7), 258.
- UNESCO (2023). *ChatGPT and Artificial Intelligence in higher education quick start guide*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385146>
- Vargas-Murillo, A. R., de la Asuncion Pari-Bedoya, I. N., & de Jesús Guevara-Soto, F. (2023). Challenges and opportunities of ai-assisted learning: A systematic literature review on the impact of ChatGPT usage in higher education. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 22(7). <https://doi.org/10.26803/ijlter.22.7.7>
- Yamson, G. C. (2023). Immediacy as a better service: Analysis of limitations of the use of ChatGPT in library services. *Information Development*, 02666669231206762. <https://doi.org/10.1177/02666669231206762>