



# **Tecnologias da informação no ensino superior: o uso de recursos digitais em bibliotecas universitárias**

Information technologies in higher education:  
the use of digital resources in university libraries

**Bruno Batista dos Anjos**, Universidade do Estado da Bahia – [brunoanjos87@gmail.com](mailto:brunoanjos87@gmail.com)

**Lidia Boaventura Pimenta**, Universidade do Estado da Bahia – [lpimenta@uneb.br](mailto:lpimenta@uneb.br)

## **Eixo 6 – O mundo digital: apropriação e desafios**

### **1 INTRODUÇÃO**

As Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) estão presentes no nosso cotidiano por meio dos diversos sistemas disponibilizados no mercado e nas organizações. Os conhecimentos necessários para sua utilização nem sempre são objeto de estudo ou não fazem parte do planejamento das instituições que fornecem fontes de informação através destes suportes. As condições para que esse acesso seja democratizado é uma questão que precisa ser levada em conta, principalmente no que tange as dificuldades individuais dos entes envolvidos, sejam eles estudantes ou profissionais.

No caso das universidades, cujo um dos principais objetivos é o de proporcionar a apropriação e construção do conhecimento, podemos perceber uma baixa utilização de recursos informacionais digitais que cada vez mais se tornam integrados e imprescindíveis para o pleno desenvolvimento acadêmico da sua comunidade. É emergente necessidade de voltar os olhos para as questões tecnológicas existentes na atualidade, principalmente após um período pandêmico, o qual forçou muitos indivíduos a utilizar estes recursos, muitos deles pela primeira vez. Isto fez com que dificuldades relacionadas a infraestrutura dos sistemas e a capacitação dos usuários fossem percebidas pela comunidade da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), perante a utilização das tecnologias digitais existentes em seu sistema de bibliotecas.

A realização deste trabalho justifica-se a partir da necessidade de investigar como o Sistema de Bibliotecas da Unilab (Sibiuni) percebe a utilização dos recursos informacionais digitais disponibilizados em suas bibliotecas por seus usuários



(discentes, docentes e técnicos). Desta forma, será possível ter uma visão das necessidades desse público, de maneira a proporcionar um melhor acesso digital a informação, resultando em uma sociedade mais favorecida e que poderá usufruir de um conteúdo essencial a sua formação.

Com base nessa justificativa, formulou-se o seguinte problema: como a equipe do Sistema de Bibliotecas da Unilab percebe os seus usuários quanto a utilização dos recursos digitais disponibilizados pelas bibliotecas?

Para tentar responder a essa questão, foi elaborada a seguinte hipótese: o Sibiuni acredita que os usuários das bibliotecas da Unilab não utilizam ou não sabem utilizar em sua completude, os recursos digitais disponibilizados, pois carecem de conhecimentos informacionais para acessá-los.

Partindo dessa problemática, esta pesquisa tem como objetivo discutir como as tecnologias digitais disponibilizadas pelas bibliotecas universitárias são essenciais para que uma comunidade universitária tenha acesso ao conhecimento científico.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Com base nos estudos de Riedner e Pischetola (2016, p. 37), desde o final do século XX, pudemos perceber uma revolução tecnológica que nos trouxe modificações relevantes em relação às formas de se produzir e disseminar a informação. A difusão de novas tecnologias e equipamentos que permitem um acesso imediato a informação, principalmente por meio da Internet, fez com que usuários comuns conseguissem interagir e encontrar a informação de forma imediata (BÉVORT & BELLONI, 2009, p. 1091 apud RIEDNER; PISCHETOLA, 2016, p. 37).

Considerando esses pensamentos, podemos mencionar o que Kenski (2013) afirma em relação a Educação, principalmente no Ensino Superior, no qual as tecnologias nem sempre estão sendo bem aproveitadas. Kenski (2013) diz que fora das salas de aula, muitas tecnologias são utilizadas de forma frequente por professores em particular e em seus momentos de pesquisa. Riedner e Pischetola (2016, p. 39) então defendem que é necessário refletir sobre a organização do ensino universitário, de forma que a tecnologia seja entendida e aproveitada como um



artefato cultural, fazendo com que ocorra uma mediação entre os usuários e a aprendizagem.

Para compreender a tecnologia como cultura, é preciso considerar que estamos vivendo uma era digital em que a cultura está conectada de forma direta com os indivíduos, através da *Web* e que a produção do conhecimento ocorre a partir do momento em que os cidadãos acessam a informação e desenvolvem novos conceitos e produtos (CASTELLS, 2005; RIEDNER; PISCHETOLA, 2016, p. 40). Em outras palavras, é possível definir que vivemos em uma sociedade da informação onde sua cultura se constitui em uma prática digital. “O digital é um elemento transformador da cultura contemporânea e se constitui como uma nova possibilidade de comunicação” (RIEDNER; PISCHETOLA, 2016, p. 40). Em uma universidade, suas principais ações como pesquisa, ensino e extensão se constituem através da informação. As descobertas científicas, ensaios e relatos de experiência só são conhecidas pelo mundo por meio das inovações tecnológicas relacionadas à disseminação da informação (RIEDNER; PISCHETOLA, p. 41; MARCOVITCH, 2002, p. 8).

É importante ressaltar, porém, que o acesso aberto a informação e às formas interativas de se comunicar acabam resultando na visualização de um emaranhado de informações, das quais nem tudo é relevante ou pode ser utilizado para determinados fins (RIEDNER; PISCHETOLA, 2016, p. 40). Neste momento, entra o papel do bibliotecário, na medida em que ele atua como profissional habilitado para selecionar o que de fato é essencial para a apropriação do conhecimento. Segundo Sanches e Rio (2010, p. 104), o bibliotecário interage com o cidadão, auxiliando-o a chegar ao conhecimento que necessita, em um processo que envolve a mediação entre a informação e o seu usuário final.

Kenski, Medeiros e Ordéas (2019) e Riedner e Pischetola (2016) afirmam, porém, que fora do ambiente acadêmico, os indivíduos procuram superar dificuldades de conhecimento tecnológico e conseguem manejar aparelhos e recursos tecnológicos por conta própria, mas o mesmo não ocorre em situações formais. As tecnologias acabam sendo deixadas de lado e recorre-se às práticas tradicionais de interação e busca pela informação, deixando de aproveitar todo o potencial midiático que os recursos digitais fornecem.





Além desse fato, não podemos deixar de citar que a sociedade brasileira possui níveis muito diferenciados de desenvolvimento sociais. Isto implica, diretamente, em como as tecnologias e a própria cultura digital adentra determinados lugares do país. Muitas localidades estão completamente à margem das inovações comunicacionais (KENSKI; MEDEIROS; ORDÉAS, 2019, p. 144). Neste momento, as bibliotecas de todas as esferas, sejam elas universitárias, públicas ou escolares, têm o papel de fornecer o acesso e os recursos tecnológicos necessários para que as comunidades em seu entorno possam usufruir de uma interação com a rede mundial de computadores e com o próprio conhecimento disposto nos mais diversos suportes, podendo, desta forma, se conectarem a cultura atual e participar ativamente dela. Os gestores dessas unidades de informação devem buscar melhorar a qualidade dos serviços prestados através de novos modelos de gerenciamento organizacional, passando pela reelaboração de planejamentos táticos e operacionais, além da realização de parcerias com o corpo docente da instituição (CUNHA, 2010; FRANÇA; CARVALHO, 2019, p. 77).

Para Cunha (2010) e Soares (2014), com o intuito de sanar as necessidades dos usuários, os chefes de bibliotecas, ao exercer sua mediação, devem primeiramente identificar quais ferramentas são mais procuradas e utilizadas pela comunidade, para que informações fidedignas possam ser encontradas a qualquer hora e em qualquer lugar. Isto criaria espaços mais flexíveis de estudo que vão além dos limites das instituições. Freeman (2005), inclusive, defende que as bibliotecas precisam ser vistas como uma continuação das salas de aula. Esta mesma ideia vai de encontro com o que afirma Lippincott (2018 apud JESUS; CUNHA, 2019, p. 160-161):

[...]a grande “marca carimbada” da biblioteca tradicional era o livro, mas [...] a evolução da tecnologia e a disponibilização *online* de uma grande variedade de conteúdos acabou alterando essa percepção em relação a biblioteca, pois seu espaço físico sempre foi concebido como um local de armazenamento de livros e estudo silencioso, tal noção vai se alterando a medida que os livros estão migrando para plataformas digitais, mas o acesso a biblioteca não diminui. [...] as bibliotecas veem surgir novas oportunidades de aproveitamento de espaço para facilitar a criação do conhecimento de forma colaborativa, sendo um agente de liderança e inovador nesse sentido.



De acordo com essas declarações, pode-se dizer que é necessário investigar como as tecnologias digitais estão sendo utilizadas nas bibliotecas e como elas contribuem para o desenvolvimento das ações da universidade. É preciso ter um panorama da situação em que as universidades se encontram, para que possam ser delineadas as mudanças necessárias (JESUS; CUNHA, 2019, p. 183).

### **3 MÉTODO DA PESQUISA**

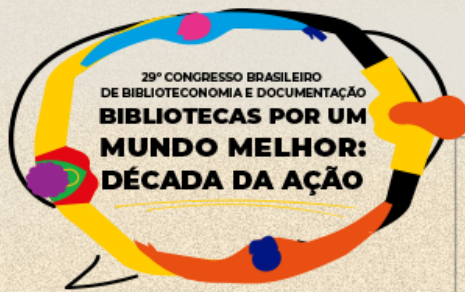
Tendo como base os trabalhos de Jesus e Cunha (2019), França e Carvalho (2019) e Gil (2010), esta pesquisa é de natureza exploratória, tendo como abordagem a análise qualitativa e a realização de um estudo de caso. Foram feitas revisões bibliográficas e documentais, além da elaboração de um instrumento de pesquisa com base na Escala Likert (SILVA, 2021).

O *locus* do trabalho são os *campi* de Redenção e Acarape (CE) e São Francisco do Conde (BA), onde estão localizadas as bibliotecas do Sibiuni e seus setores administrativos. A coleta de dados se deu através da Internet por meio de um questionário estruturado no *Google Forms*, sendo aplicado aos servidores técnicos, terceirizados e estagiários que compõem o sistema, com exceção de um dos autores da pesquisa que também é parte integrante da equipe.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

De acordo com o Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Unilab (UNIVERSIDADE..., 2018b), o Sibiuni é um órgão suplementar criado em conformidade ao artigo 103 do Estatuto da Unilab, sendo subordinado à Reitoria e voltado para a administração das bibliotecas setoriais da universidade, com a missão de garantir a prestação de serviços de informação e proporcionar a disseminação do conhecimento científico, auxiliando nas atividades inerentes ao desenvolvimento acadêmico e gerencial da instituição.

O sistema conta com 28 funcionários e é composto por três unidades de informação, sendo elas a Biblioteca Setorial Campus Liberdade (BSCL), Biblioteca Setorial Campus Palmares (BSCP) e a Biblioteca Setorial Campus dos Malês (BSCM),

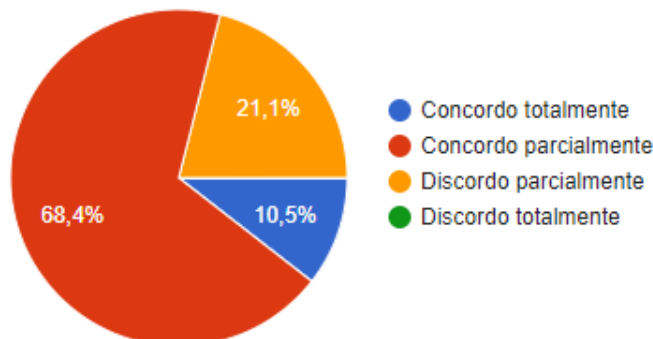


além de mais seis subsetores destinados às coordenações das unidades e à gerência dos recursos informacionais (UNIVERSIDADE..., 2018a; 2018b; 2022).

Os recursos digitais disponibilizados pelo Sibiuni se constituem no site do órgão, no Sistema Pergamum (consulta ao catálogo, empréstimo, renovação, reserva e devolução de materiais físicos), Sistema Sigaa (solicitação de ficha catalográfica), Depósito Legal de TCCs, Repositório Institucional, Portal Capes, *e-mail*, telefone e redes sociais da *Web* (Facebook, Instagram, YouTube e WhatsApp).

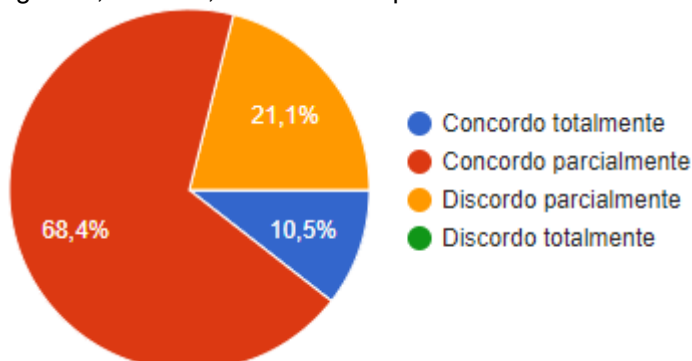
O formulário foi aplicado a 27 dos 28 funcionários e foram retornadas 19 respostas, o que correspondeu a 70,37% de participação. Seguindo a Escala Likert (SILVA, 2021), foram feitas afirmativas relacionadas ao conhecimento dos usuários em relação ao uso dos recursos digitais e perguntado se os respondentes concordavam ou discordavam de forma total ou parcial. Os gráficos a seguir estão organizados de acordo com cada item questionado:

**Gráfico 1** - Com relação ao *site do Sibiuni*, os usuários sabem acessá-lo e encontrar as informações que forem dos seus interesses, sem grandes dificuldades



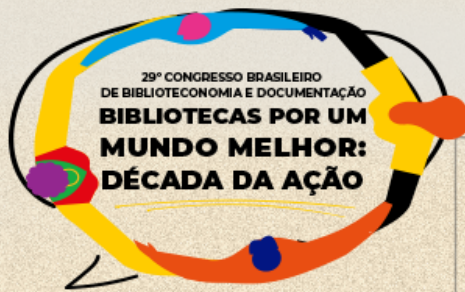
Fonte: dados da pesquisa.

**Gráfico 2** - Com relação ao *Pergamum*, os usuários sabem acessar e pesquisar, utilizando operadores booleanos e matemáticos, além de fazerem reservas e renovações quando necessário, seguindo, também, os tutoriais disponíveis no site do Sibiuni

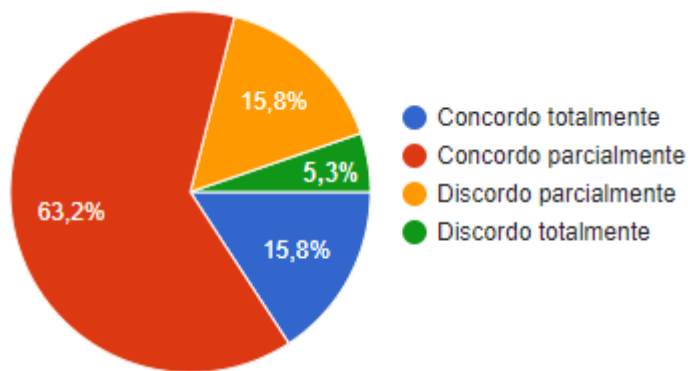


Fonte: dados da pesquisa.



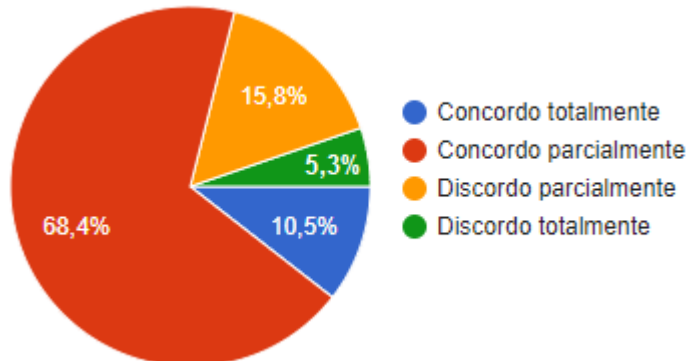


**Gráfico 3** - Com relação ao Sigaa, no que tange à *solicitação de ficha catalográfica*, os usuários sabem realizar o processo sem maiores dificuldades, inclusive seguindo o tutorial disponibilizado no site do Sibiuni



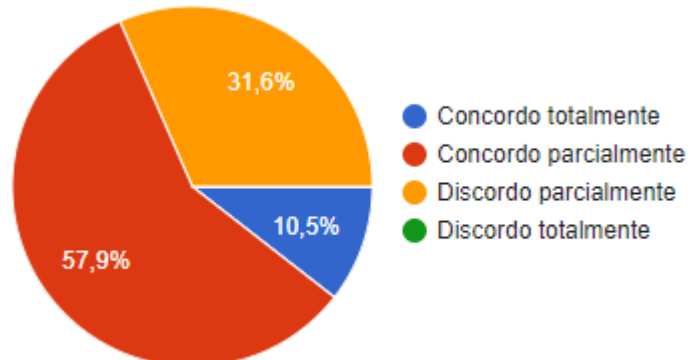
Fonte: dados da pesquisa.

**Gráfico 4** - Com relação ao processo de *Depósito Legal de TCCs*, realizado exclusivamente por *e-mail*, os usuários conseguem realizá-lo sem dificuldades, considerando também o preenchimento formal do Assunto e do Corpo do Texto da mensagem e a anexagem de documentos

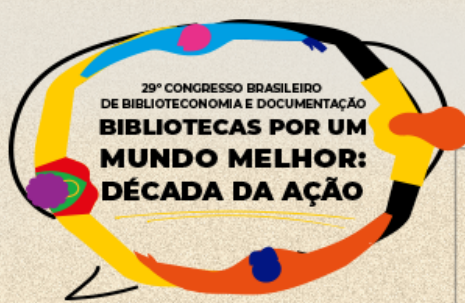


Fonte: dados da pesquisa.

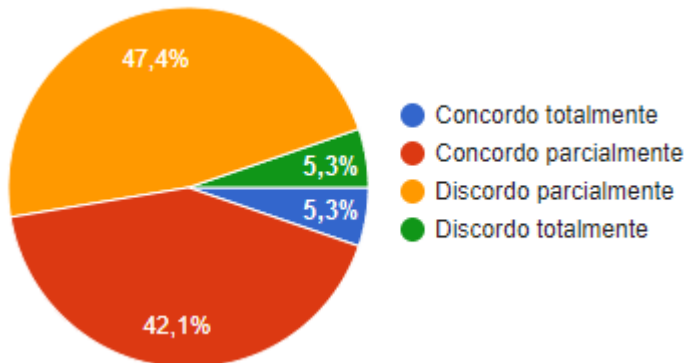
**Gráfico 5** - Com relação ao *Repositório Institucional*, os usuários sabem acessar e pesquisar os documentos disponibilizados, utilizando operadores booleanos e matemáticos, conseguindo, inclusive, encontrar seu próprio TCC, além de navegarem entre as coleções existentes



Fonte: dados da pesquisa.

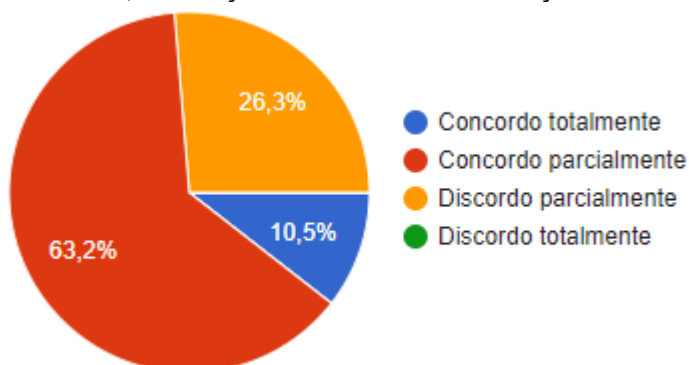


**Gráfico 6** - Com relação ao *Portal CAPES*, os usuários sabem acessar e pesquisar as bases de dados disponibilizadas, utilizando a maioria ou parte delas de acordo com as instruções do próprio portal e considerando, também, o acesso federado (Cafe)



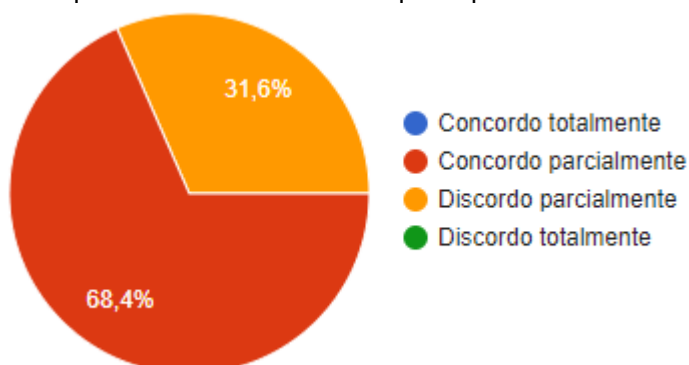
Fonte: dados da pesquisa.

**Gráfico 7** - Com relação aos *e-mails* do Sibiuni, os usuários sabem utilizá-los, realizando o preenchimento formal do Assunto e do Corpo do Texto da mensagem, além da anexagem de documentos, verificação e retorno às comunicações emitidas



Fonte: dados da pesquisa.

**Gráfico 8** - Com relação à digitalização de documentos, os usuários sabem executar esta tarefa com qualidade e no formato adequado para o envio

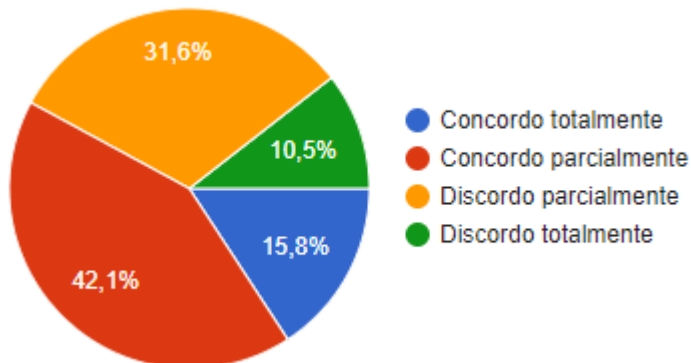


Fonte: dados da pesquisa.



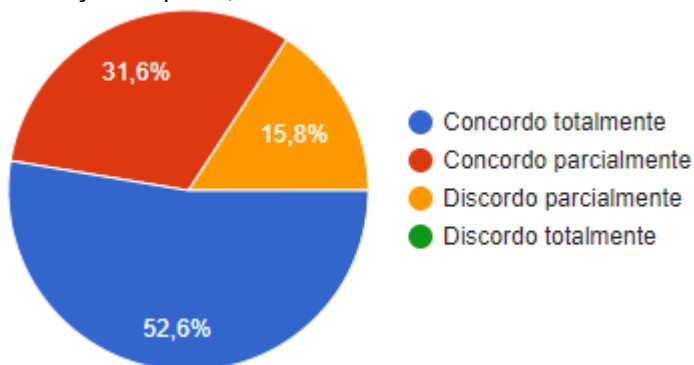


**Gráfico 9** - Com relação aos *telefones* dos setores do Sibiuni, os usuários sabem utilizá-los sem demonstrar dificuldades em realizar ligações ou identificar os setores correspondentes às necessidades



Fonte: dados da pesquisa.

**Gráfico 10** - Com relação às *redes sociais da Web*, como Facebook, Instagram, YouTube e WhatsApp, os usuários sabem utilizá-los quando necessário, enviando mensagens, conteúdos ou comunicações rápidas, conforme as características de cada rede



Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados desta pesquisa são, de certa forma, surpreendentes, pois demonstram que a maioria dos funcionários do sistema não conhecem a realidade dos seus usuários. Isso pode se dever ao fato de que parte dos servidores não interagem diretamente com público das bibliotecas, ocupando cargos direcionados à gestão ou a processamentos técnicos. A maioria das pessoas que responderam ao formulário afirmam concordar, mesmo que parcialmente, que os usuários possuem conhecimento quanto ao uso dos recursos digitais, sendo que essa não é a realidade observada no dia a dia das bibliotecas, principalmente em relação recebimento de *e-mails*, digitalização de documentos e navegação no Repositório Institucional.

O item que mais condiz com a realidade, mas que, mesmo assim, houveram poucas discordâncias, é em relação ao uso do Portal CAPES. Nunca houve, na Unilab, cursos ou treinamentos voltados ao seu acesso, sendo importante frisar que o próprio



portal fornece orientações diárias gratuitas, podendo ser realizadas de forma *online* e mediante agendamento.

Outro item que merece nosso destaque é em relação ao conhecimento das redes sociais, como Facebook, Instagram, YouTube e WhatsApp. Mais da metade dos respondentes concordam, de forma total, que os usuários sabem utilizá-los. Isto corrobora com o que os autores Kenski, Medeiros e Ordéas (2019) e Riedner e Pischetola (2016) afirmam quando dizem que fora do ambiente acadêmico, os indivíduos procuram suprir dificuldades encontradas durante a utilização de determinados recursos digitais, mas não fazem o mesmo quando se deparam com as tecnologias empregadas na Educação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo permitiu perceber que existe uma grande lacuna entre o imaginário dos agentes que compõem o Sistema de Bibliotecas da Unilab e à realidade vivenciada por seus usuários, pois, embora sejam presenciadas, relatadas e, inclusive, registradas (*e-mails*, por exemplo) muitas dificuldades relacionadas à utilização das tecnologias digitais disponibilizadas pelo sistema, o seu corpo de funcionários desconhece essa deficiência.

Diante deste cenário, é possível imaginar que são necessárias atividades mais relacionadas a ouvidoria do público-alvo das bibliotecas, para que possam ser elencadas as dificuldades percebidas por esses indivíduos.

Sugere-se a realização periódica de seminários temáticos e oficinas de orientação quanto ao uso de bases de dados, como o Portal CAPES e suas funcionalidades, além da apresentação dos serviços digitais disponíveis nas bibliotecas, de forma a estimular o aprendizado dos seus usuários perante a utilização desses recursos e a busca pelo conhecimento científico, ao mesmo tempo em que se conhece melhor a realidade que eles enfrentam.

## REFERÊNCIAS

CASTELLS, M. A sociedade em rede: do conhecimento à política. *In*: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Orgs.). **A sociedade em rede: do conhecimento à ação política**. Lisboa: Imprensa Nacional, 2005.



CUNHA, M. B. C. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 16 abr. 2022.

FRANÇA, M. N.; CARVALHO, A. M. G. Tecnologias da informação e comunicação das bibliotecas universitárias públicas brasileiras: um estudo prévio. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 72-112, dez./mar. 2018/2019. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1498>. Acesso em: 11 maio 2022.

FREEMAN, G. T. The library as place: changes in learning patterns, collections, technology, and use. *In*: COUNCIL ON LIBRARY AND INFORMATION RESOURCES. **Library as place**: rethinking roles, rethinking space. Washington, Estados Unidos: CLIR, 2005. Disponível em: <https://www.clir.org/pubs/reports/pub129/>. Acesso em: 17 maio 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JESUS, D. L.; CUNHA, M. B. Nível de adoção de tecnologias nas bibliotecas universitárias do Distrito Federal. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 29, n. 4, p. 155-186, out./dez. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/47557/29299>. Acesso em: 11 maio 2022.

KENSKI, V. M. A urgência de propostas inovadoras para a formação de professores para todos os níveis de ensino. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 15, n. 45, p. 423-441, mai./ago. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.7213/dialogo.educ.15.045.DS03>. Acesso em: 16 abr. 2022.

KENSKI, V. M.; MEDEIROS, R. A.; ORDÉAS, J. Ensino Superior em tempos mediados pelas tecnologias digitais. **Trabalho & Educação**, Belo Horizonte, v. 28, n. 1, p. 141-152, jan./abr. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.35699/2238-037X.2019.9872>. Acesso em: 11 maio 2022.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e tempo docente**. Campinas, SP: Papirus, 2013.

MARCOVITCH, J. A informação e o conhecimento. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 3-8, 2002. Disponível em: <http://bit.ly/2dmZhEi>. Acesso em: 16 abr. 2022.

RIEDNER, D. D. T.; PISCHETOLA, M. Tecnologias digitais no Ensino Superior: uma possibilidade de inovação das práticas? **Educação, Formação & Tecnologias**, Logroño, Espanha, v. 9, n. 2, p. 37-55, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6119342>. Acesso em: 11 maio 2022.





SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer do bibliotecário e seu processo em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **CID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/24/pdf>. Acesso em: 16 abr. 2022.

SILVA, Douglas da. Escala Likert: o que é e como ela ajudará suas pesquisas? **Blog da Zendesk**. [S. l.], 02 jun. 2021. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/escala-likert/>. Acesso em: 29 jun. 2022.

SOARES, S. C. Bibliotecas: espaços e serviços no atual contexto informacional. **Elsevier**, 19 nov. 2014. Disponível em: <https://www.dropbox.com/s/g9bd67a1tyy6u2w/Bibliotecas%20Espa%C3%A7os%20e%20servi%C3%A7os.pptx?n=27455143>. Acesso em: 17 maio 2022.

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA. **Equipe**: Biblioteca. Redenção, CE, 2022. Disponível em: <https://unilab.edu.br/equipe-biblioteca/>. Acesso em: 04 jul. 2022.

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA. Sistema de Bibliotecas da Unilab. **Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Unilab**. Redenção, CE, 2018b. Disponível em: [https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/REGIMENTO-DO-SIBIUNI-APROVADO-Anexo-da-resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-34-2018-Regimento-Interno-do-Sistema-de-Bibliotecas.pdf?\\_ga=2.184517286.1842135436.1656511117-800074243.1624042463](https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/REGIMENTO-DO-SIBIUNI-APROVADO-Anexo-da-resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-34-2018-Regimento-Interno-do-Sistema-de-Bibliotecas.pdf?_ga=2.184517286.1842135436.1656511117-800074243.1624042463). Acesso em: 29 jun. 2022.

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA. Sistema de Bibliotecas da Unilab. **Regulamento das Bibliotecas Setoriais do Sistema de Bibliotecas da Unilab**. Redenção, CE, 2018a. Disponível em: [https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/REGULAMENTO-DO-SIBIUNI-Anexo-da-resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-33-2018-Aprova-o-regulamento-das-bibliotecas-do-setoriais.pdf?\\_ga=2.180792359.1842135436.1656511117-800074243.1624042463](https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2018/12/REGULAMENTO-DO-SIBIUNI-Anexo-da-resolu%C3%A7%C3%A3o-n%C2%BA-33-2018-Aprova-o-regulamento-das-bibliotecas-do-setoriais.pdf?_ga=2.180792359.1842135436.1656511117-800074243.1624042463). Acesso em: 29 jun. 2022.