www.revistaft.com.br

Revista FT | ISSN 1678-0817 | v.30, n.163, 2026 | DOI: 10.69849/exm9hr03

O serviço de referência na era da inteligência artificial: desafios, mediação da informação e novas competências bibliotecárias

The reference service in the age of artificial intelligence: challenges, information mediation, and new librarian competencies

Erlani Diogo de Jesus[1]

Hellinton Staevie dos Santos[2]

Rozineide Iraci Pereira da Silva[3]

Resumo

Esse artigo buscou analisar as transformações no serviço de referência decorrentes da integração da inteligência artificial (IA) e da IA generativa, identificando os desafios éticos, conceituais e operacionais, bem como as novas competências e diretrizes educacionais requeridas para os profissionais da informação. Utilizou-se o método de pesquisa bibliográfica e documental de caráter qualitativo, exploratório e descritivo, fundamentada na literatura contemporânea sobre Ciência da Informação, mediação da informação e tecnologias emergentes na educação. Ressalta que a automação e os assistentes conversacionais (como *chatbots* e sistemas de recomendação) otimizam processos operacionais e agilizam o acesso e a personalização das buscas; contudo, a mediação humana permanece indispensável para garantir o letramento informacional, a avaliação crítica das fontes, a precisão na recuperação de dados e a mitigação de alucinações algorítmicas. Conclui-se que a inteligência artificial não substitui o bibliotecário, mas reconfigura seu papel para atribuições estratégicas, de fiscalização ética e curadoria digital, demonstrando que o futuro do serviço de referência reside na convergência entre a eficiência tecnológica e a mediação humanizada.

Palavras-chave: Serviço de Referência; Inteligência artificial; Mediação da informação; letramento informacional; Competências bibliotecárias.

[1] Doutoranda em Ciências da Educação, Christian Business School (CBS). https://orcid.org/0009-0002-9059-2953

[2] Mestre em Tecnologias Emergentes na Educação, MUST University (MUST). https://orcid.org/0000-0003-4855-307X

[3] Ph.D. e Doutora em Educação pela Christian Business School (CBS); Mestre em Educação pela CBS. Professora, orientadora e examinadora científica, com atuação em Educação Especial, Atendimento Educacional Especializado (AEE), Neuropsicopedagogia e Análise do Comportamento Aplicada (ABA). Orientadora da Christian Business School (França) e docente/tutora em programas de formação superior e pós-graduação. https://orcid.org/0009-0000-6863-7874.

Abstract

This article aimed to analyze the changes in reference services resulting from the integration of artificial intelligence (AI) and generative AI, identifying ethical, conceptual, and operational challenges, as well as the new skills and educational guidelines required for information professionals. It used a qualitative, exploratory, and descriptive bibliographic and documentary research method, based on contemporary literature on Information Science, information mediation, and emerging technologies in education. It highlights that automation and conversational assistants (like chatbots and recommendation systems) streamline operational processes and speed up access and personalization of searches; however, human mediation remains essential to ensure information literacy, critical evaluation of sources, accuracy in data retrieval, and mitigation of algorithmic hallucinations. It can be concluded that artificial intelligence doesn't replace the librarian, but rather reshapes their role for strategic tasks, ethical oversight, and digital curation, showing that the future of reference services lies in the convergence of technological efficiency and humanized mediation.

Keywords: Reference Service; Artificial intelligence; Information mediation; Information literacy; Librarianship skills.

1 Introdução

O serviço de referência constitui historicamente o ponto de contato direto entre a unidade de informação, os centros educativos e as necessidades informacionais dos usuários. Desde a sua consolidação teórica e prática, esse serviço atua como uma ponte personalizada para o acesso ao conhecimento, pautando-se no auxílio contínuo, no diagnóstico de necessidades cognitivas e na mediação técnica e pedagógica entre acervos e consulentes.

Com o avanço contínuo das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e, especialmente, com a emergência recente e difusão em larga escala de sistemas baseados em Inteligência Artificial (IA) generativa, as dinâmicas de busca, recuperação e síntese da informação foram drasticamente alteradas. A capacidade de processamento de linguagem natural (PLN) demonstrada por modelos digitais atuais permite que usuários realizem consultas complexas em linguagem corrente e obtenham respostas sintetizadas em instantes, desintermediando, em um primeiro momento, a busca tradicional por fontes catalogadas.

Diante desse cenário, questiona-se: como o serviço de referência em bibliotecas e centros de documentação pode se reconfigurar em tempos de inteligência artificial, mantendo sua relevância social e científica e mitigando os riscos associados ao uso acrítico dessas tecnologias? O presente estudo busca responder a essa indagação analisando os impactos, desafios e oportunidades emergentes da convergência entre a inteligência artificial, a mediação da informação e o desenvolvimento de novas competências bibliotecárias.

O estudo justifica-se pela urgente necessidade de debater o papel do bibliotecário e mediador de referência não apenas como um fornecedor de respostas pontuais, mas como um agente pedagógico e curador ético responsável por desenvolver a capacidade crítica e o letramento informacional dos sujeitos em um ecossistema digital impregnado por automação e desinformação.

2 Revisão da Literatura

A literatura clássica da Ciência da Informação define o serviço de referência a partir de sua dimensão interpessoal e comunicativa. O processo de referência não se restringe à simples entrega de um documento físico ou digital, mas compreende uma sequência encadeada de etapas cognitivas e operacionais. Nesse âmbito, Denis Grogan estabelece um dos modelos teóricos mais consolidados sobre o processo de referência, decompondo-o em oito passos estruturantes: a necessidade de informação, que surge no momento em que o usuário percebe uma lacuna em seu conhecimento ou enfrenta um problema prático ou teórico que exige fundamentação informativa, constituindo a gênese implícita do processo; a questão formalizada, que ocorre quando o usuário consegue explicitar verbalmente ou por escrito a sua dúvida, etapa que nem sempre traduz com exatidão a real necessidade informacional e exige a intervenção do profissional; a negociação da questão ou entrevista de referência, etapa crucial do modelo em que o bibliotecário interage dialogicamente com o usuário para esclarecer ambiguidades, compreender o contexto, o nível de profundidade desejado e as restrições de tempo ou formato; a estratégia de busca, referente ao planejamento técnico realizado pelo profissional para traduzir a questão negociada em uma linguagem de busca adequada, selecionando termos, operadores lógicos e bases de dados; a pesquisa das fontes, fase operacional em que a estratégia é executada nos sistemas de recuperação, catálogos e repositórios; a resposta, caracterizada pelo resgate dos documentos ou informações que atendem à solicitação; a avaliação do usuário, momento em que o consulente analisa se o material supre sua necessidade original; e, por fim, o encerramento ou reinício do processo, no qual o ciclo é concluído caso a resposta seja satisfatória ou reiniciado a partir de ajustes e renegociações da questão.

Aprofundando a dimensão prática e conceitual da mediação no contexto brasileiro, Mota e Borges (2023) investigam a perspectiva dos bibliotecários de referência em bibliotecas universitárias do Brasil. As autoras evidenciam que, embora os profissionais reconheçam a

importância estratégica e pedagógica da mediação da informação, ainda persistem indefinições conceituais entre o conceito do que é a mediação, o como ela se operacionaliza e os meios ou canais em que é realizada no cotidiano do serviço de referência. Essa lacuna reflexiva sobre a práxis torna-se ainda mais crítica em cenários de aceleração tecnológica, nos quais o processo de referência precisa ser explicitamente compreendido para não ser reduzido a um mero ato operacional de recuperação automatizada.

Complementando a fundamentação teórica da Ciência da Informação em prol do protagonismo social, Gomes (2020) consolida a mediação da informação a partir de cinco dimensões essenciais interligadas: dialógica, estética, formativa, ética e política. Para a autora, a mediação é uma ação consciente e intencional do profissional que visa transformar a informação em conhecimento emancipatório.

No contexto da inteligência artificial no serviço de referência, a dimensão dialógica garante o verdadeiro diálogo reflexivo e escuta atenta, superando a mera interação mecânica com robôs conversacionais; a dimensão estética envolve a sensibilidade na percepção da necessidade do usuário; a dimensão formativa atua no desenvolvimento do letramento crítico e da autonomia do sujeito; a dimensão ética combate os vieses, a desinformação e o uso irresponsável de algoritmos opacos; e a dimensão política assegura a democratização do acesso e o protagonismo social dos sujeitos frente às tecnologias emergentes.

Reforçando a importância do elemento humano no ecossistema de mediação digital, Gonçalves e Cebola (2026) discutem que, embora a transição para ambientes virtuais e o uso de inteligência artificial generativa agreguem eficiência, preparo e agilidade, o futuro da mediação é digital, e precisa continuar humano. As autoras enfatizam a necessidade de diretrizes éticas claras, controle do processamento automatizado de dados e preservação da confidencialidade. Acima de tudo, demonstram que as ferramentas tecnológicas não devem substituir, mas sim potencializar a escuta qualificada e a função facilitadora do mediador humano, exigindo que os profissionais aprendam a viver e liderar na era de uma inteligência que já não é exclusivamente humana.

Com o advento dos ambientes virtuais de aprendizagem, das bibliotecas digitais e das ferramentas de IA generativa, o serviço de referência passa por uma mudança paradigmática superior aos oito passos clássicos de Grogan, articulando-se com as constatações de Mota e Borges (2023), a abordagem multidimensional de Gomes (2020) e as reflexões sobre a indispensabilidade humana de Gonçalves e Cebola (2026): a passagem da simples recuperação de informação estruturada (indexadores e bases de dados) para a síntese

generativa e preditiva de conteúdos em tempo real, exigindo uma mediação intencional, ética, humanizada e politicamente engajada.

Pesquisadores contemporâneos apontam que a introdução de sistemas de IA nos serviços de informação traz consigo importantes dilemas éticos. Entre eles, destacam-se as alucinações dos modelos de linguagem, fenômeno no qual referências bibliográficas, citações ou fatos são fabricados pela ferramenta, a opacidade dos algoritmos de recomendação (conhecida como o problema da caixa-preta) e a presença de vieses implícitos nas bases de treinamento desses sistemas.

Assim, a revisão da literatura evidencia que a mediação da informação torna-se ainda mais imperativa. A mediação não é neutra; trata-se de uma ação consciente do profissional da informação para interferir positivamente no processo de apropriação do conhecimento pelo sujeito, promovendo autonomia intelectual, inclusão e reflexão crítica diante das ferramentas tecnológicas disponíveis.

3 Metodologia

A presente pesquisa é de natureza básica, objetivando gerar conhecimento para o avanço da ciência (Prodanov; Freitas, 2013) e, em relação aos objetivos, caracteriza-se como exploratória, ao buscar levantar informações sobre um objeto e delimitar um campo de trabalho (Severino, 2013), e descritiva, ao visar identificar possíveis relações entre variáveis (Gil, 2017).

Quanto aos procedimentos, foram utilizadas a pesquisa bibliográfica, realizada a partir de registros disponíveis decorrentes de pesquisas anteriores (Severino, 2013), e a pesquisa documental, cuja fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não (Marconi; Lakatos, 2003).

O trabalho foi estruturado em duas etapas principais. A primeira etapa consistiu no levantamento bibliográfico na base de dados Google Acadêmico, que se propõe a oferecer acesso à literatura acadêmica ampla de forma simples, e na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), plataforma digital brasileira dedicada à coleta, preservação e acesso à literatura científica na área de Ciência da Informação. Adicionalmente, realizou-se pesquisa documental em publicações da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) para a construção da fundamentação teórica e seleção dos trabalhos para discussão.

A seleção das fontes de informação pautou-se no conhecimento prévio das autoras, na relevância acadêmica, no prestígio e na confiabilidade das bases de dados e organizações escolhidas, ocorrendo a coleta entre junho e julho de 2024. No Google Acadêmico, consideraram-se apenas os resultados das três primeiras páginas, visto que o sistema de busca realiza o ranqueamento por ordem de relevância.

Por fim, a segunda etapa consistiu na reflexão acerca dos achados na literatura em articulação com a visão do profissional da informação atuante no serviço de referência virtual. Sob a perspectiva da abordagem, o estudo qualifica-se como de natureza qualitativa, ao buscar a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados aos dados obtidos (Prodanov; Freitas, 2013).

4 Resultados e Discussão

A pesquisa sobre a Inteligência Artificial (IA) e o Serviço de Referência Virtual (SRV), realizada nas bases de dados Google Acadêmico e BRAPCI, revela um panorama dinâmico e em constante evolução. Os estudos recuperados destacam o papel transformador da IA na modernização do SRV, oferecendo desde sistemas avançados de busca e recuperação de informações até assistentes virtuais capazes de responder a questões complexas dos usuários.

Para tanto, observa-se que essas tecnologias não apenas otimizam a eficiência operacional das bibliotecas, mas também ampliam significativamente o acesso e a disponibilidade de recursos para os consulentes, promovendo uma experiência mais personalizada e eficaz de busca informacional.

A integração dessa ferramenta nos serviços de referência representa uma notável evolução, principalmente voltada para a mediação da informação, pois, além de automatizar processos anteriormente executados por um profissional, ela redefine as interações entre bibliotecários e usuários, formulando novos paradigmas de acesso. A IA em si não substitui o bibliotecário, mas redefine seu papel, fazendo com que exerça atividades estratégicas e de fiscalização desses sistemas.

Logo, o foco da Biblioteconomia não deve ser apenas sobreviver na era digital, ela deve prosperar, fazendo uso efetivo das novas tecnologias. Os bibliotecários não devem temer as transformações tecnológicas, mas sim se adaptar e se capacitar para estarem preparados para o futuro da profissão. Existe a necessidade de programas de treinamento e

desenvolvimento que capacitem a compreensão e implementação eficaz da IA nas bibliotecas, e os currículos educacionais devem evoluir para suprir essa demanda (Rodriguez; Prudêncio, 2024).

Alguns exemplos de atuação do profissional incluem áreas como Curadoria digital realizando a validação de metadados gerados pelo sistema e verificando a precisão e relevância cultural; e Mediação complexa, que ocorre mediante atendimentos excepcionais, que necessitam de uma orientação maior, seja pela complexidade do assunto ou necessidade especial do usuário.

Dentre as aplicações práticas no serviço de referência, o grande destaque vai para os *chatbots* que vêm desempenhando papel fundamental nesse processo:

> A integração da inteligência artificial (IA) no âmbito das bibliotecas e unidades de informação tem sido uma tendência cada vez mais evidente, impulsionada pela necessidade de otimizar processos e oferecer serviços mais eficientes aos usuários. Um dos principais focos de aplicação da IA nas bibliotecas é o serviço de referência, no qual os chatbots têm se destacado como uma ferramenta promissora. (Assis, 2024, p. 16).

Portanto, essa tecnologia auxilia usuários em diversas questões, da seguinte forma: fornece orientações básicas no acervo; responde perguntas sobre horários de funcionamento, serviços disponibilizados e localização de materiais; e realiza a coleta de *feedback* de usuários a respeito dos materiais e serviços oferecidos.

Os sistemas de recomendação, por sua vez, representam uma das aplicações mais promissoras do uso da IA para personalização do serviço de referência. Lima e Aganette (2025), em sua pesquisa voltada para o uso de IA generativa nas Bibliotecas Universitárias (BU), identificaram a personalização como categoria principal em sua análise, com um total de 26 ocorrências, demonstrando uma presença forte na literatura.

Estes sistemas utilizam algoritmos de *machine learning* para analisar aspectos de comportamento e preferência dos usuários, ofertando recomendações precisas e adaptáveis a cada indivíduo (Okuno, 2024).

Nesse contexto, considera-se como consenso a afirmação de que a IA otimiza e viabiliza o tratamento de grandes volumes de dados de forma mais rápida e precisa, permitindo o armazenamento lógico de informações e sua recuperação de maneira mais racional e eficiente.

Para o bibliotecário de referência, essa capacidade computacional implica a necessidade imperativa de selecionar criteriosamente os recursos, evitando o dispêndio de

tempo e espaço com materiais não pertinentes, além de gerenciar estrategicamente o fluxo informacional para oferecer serviços de excelência a custos razoáveis.

De acordo com Rodriguez e Prudêncio (2024), a implementação das tecnologias de IA no ambiente das bibliotecas enfrenta certos desafios, principalmente ligados às considerações éticas, abordagens cuidadosas em aspectos de uso e coleta de dados e à necessidade de capacitação dos profissionais da área da informação para fins de manuseio e usabilidade dessa tecnologia. Tendo em vista que as transformações no ambiente das Bibliotecas Universitárias (BU) por meio da inteligência artificial dependem, em parte, de uma qualificação por parte do profissional, Okuno (2024) defende que:

> O futuro das bibliotecas universitárias, mediado pela inteligência artificial, é promissor e repleto de oportunidades e, as inovações esperadas, bem como as tendências emergentes indicam um cenário em que a experiência dos usuários seja significativamente aprimorada. Contudo, para que essas mudanças se efetivem, faz-se necessário que os bibliotecários e demais profissionais da informação se comprometam com a formação contínua" (Okuno, 2024).

Entretanto, na perspectiva de Sandes e Neves (2024), é preciso ter um certo cuidado ao lidar com a IA, pois ao mesmo tempo que facilita a vida das pessoas em diversas esferas e tarefas cotidianas, ela também apresenta uma ideia de passividade e acomodação:

Com isso, lidamos com a realidade de que mesmo que facilite a vida das pessoas, também possibilita com que tudo fique mais fácil ao ponto de ninguém querer ter trabalho, ou buscar saber como utilizar as ferramentas de formas eficientes. Saber lidar com essa ferramenta pode criar possibilidades até para pessoas com deficiência utilizando as aplicações de IA de forma inclusiva e promovendo acessibilidade (Sandes; Neves, 2024).

É inegável que a temática abordada encontra-se em ascensão, registrando um crescimento exponencial de publicações a cada dia. No entanto, diante da rápida e intensa evolução das tecnologias de IA, muitas vezes não há tempo hábil para o aprofundamento adequado de determinada questão antes do surgimento de novas inovações.

Dessa maneira, essa dinâmica acelerada reforça a necessidade de uma discussão incessante que perpasse diversas vertentes e perspectivas, garantindo uma compreensão abrangente e bem fundamentada sobre o tema. Nesse contexto, torna-se essencial considerar a perspectiva do profissional da informação frente aos impactos da IA na prestação do Serviço de Referência Virtual (SRV).

Em termos analíticos, a literatura reunida permite identificar que a presença da inteligência artificial nos serviços de referência gera impactos em três dimensões fundamentais: operacional, metodológica e formativo-política.

Na dimensão operacional, a automação de tarefas cotidianas e repetitivas desincumbe o bibliotecário de procedimentos mecânicos, liberando-o para dedicar mais tempo a consultas de maior complexidade e ao suporte especializado à investigação científica. Em relação às oportunidades identificadas na literatura, destacam-se a inovação, a introdução de novos recursos, a economia de tempo e custos, o aumento da eficiência operacional e a melhoria geral no atendimento e na satisfação do usuário.

O *Center for the Future of Libraries*, vinculado à *American Library Association* (ALA), aponta uma série de tendências tecnológicas que estão moldando o futuro das bibliotecas, tais como IA, *blockchains*, brinquedos conectados, dados ubíquos, drones, reconhecimento facial, tecnologia háptica, Internet das Coisas (IoT), robôs, veículos autônomos, realidade virtual e interfaces orientadas por comando de voz.

Nesse cenário, Mogali (2014) já apontava a viabilidade das aplicações de IA em bibliotecas, demonstrando que o uso desses sistemas gera substancial economia de tempo e de recursos financeiros em setores empresariais, industriais, militares, acadêmicos e de pesquisa, evidenciando seu grande potencial para a gestão e modernização das unidades de informação.

Embora o volume de investigações sobre IA em bibliotecas ainda seja modesto e concentrado na gestão geral de serviços, é possível correlacionar diretamente essas inovações às atividades do Serviço de Referência Virtual (SRV).

Assim, tanto no cenário nacional quanto no internacional, observa-se que a adoção da IA ocorre de forma pioneira no ambiente das bibliotecas universitárias. Contudo, em estudo realizado por Okunlaya, Syed Abdullah e Alias (2022), constatou-se que, apesar de promissoras, as tecnologias de IA ainda são subutilizadas nesses espaços acadêmicos, existindo uma ampla margem para exploração. Entre as aplicações mencionadas pelos autores estão o uso de Identificação por Radiofrequência (RFID), a utilização de robôs de serviço e o emprego de algoritmos inteligentes para indexar, vincular e organizar novos recursos de informação.

Em revisão de literatura sobre o uso da IA em serviços bibliotecários, Lima e Aganette (2024) verificaram que os impactos relatados são amplamente positivos. A implementação dessas tecnologias possibilita o fornecimento de respostas instantâneas, a personalização de serviços, a redução de custos, a automação de processos, a diminuição da carga de trabalho e o aumento da eficiência operacional.

No âmbito do Serviço de Referência, as autoras enfatizam o potencial transformador de *chatbots* voltados ao esclarecimento de dúvidas frequentes e ao direcionamento de

usuários, além do uso de sistemas de recomendação personalizados e da análise automatizada de *feedbacks*.

A Figura 1 sintetiza o panorama analítico das oportunidades e dos desafios da IA no contexto das unidades de informação:

Figura 1 – Oportunidades e desafios da IA em unidades de informação



Fonte: Autoria própria (2026).

O uso de *infobots* e *chatbots* informacionais favorece o aprimoramento e o enriquecimento do letramento informacional por meio de soluções interativas no Serviço de Referência Virtual (SRV). A IA conversacional viabiliza diálogos síncronos e contínuos com os consulentes, superando limitações de canais tradicionais como *e-mail* ou redes sociais, pois busca compreender a complexidade da interação humana.

Essa abordagem oferece às bibliotecas uma alternativa viável e econômica para atender à demanda de forma responsável, autêntica, precisa e significativa, atuando não apenas como um complemento ao serviço de referência tradicional ou virtual, mas também como uma ferramenta de engajamento e *marketing* institucional (Panda; Chakravarty, 2022).

Ao integrar tecnologias de IA ao SRV, as bibliotecas alinham-se às exigências contemporâneas por informação acessível e imediata, replicando práticas de sucesso já observadas em instituições internacionais (Nakano; Jorente, 2014).

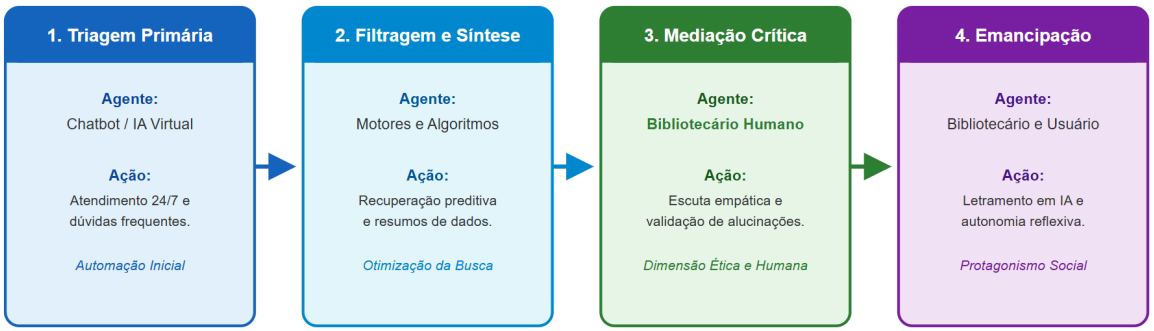
Dessa forma, os assistentes virtuais deixam de ser meros complementos funcionais e passam a representar uma verdadeira mudança de paradigma no relacionamento com o usuário, promovendo um ecossistema informacional mais dinâmico, acessível e responsivo.

Contudo, conforme ressaltado por Soares e Nascimento Silva (2024), apesar dos avanços na relação com os consulentes, é imprescindível que os *chatbots* e assistentes virtuais sejam desenvolvidos e parametrizados em consonância com as reais demandas dos usuários e com os fundamentos teórico-práticos da Ciência da Informação.

Para tanto, essa estruturação consciente garante a recuperação precisa da informação, melhora a acessibilidade e evita episódios de frustração no atendimento virtual.

A Figura 2 ilustra a reconfiguração do fluxo de mediação da informação no Serviço de Referência Virtual sob o impacto da Inteligência Artificial Generativa:

Figura 2 – Fluxo reconfigurado da mediação da informação no Serviço de Referência Virtual (SRV) mediado por IA



Fonte: Autoria própria (2026).

Na dimensão metodológica e conceitual, o processo de referência expande-se para incluir a avaliação crítica dos insumos gerados por sistemas automatizados. E, à luz das constatações de Mota e Borges (2023), combinadas ao modelo de Gomes (2020) e às advertências de Gonçalves e Cebola (2026), o profissional da informação precisa transpor as dúvidas operacionais sobre o como fazer e assumir plenamente a mediação como um processo tecnológico que potencializa, sem substituir, a escuta ativa e humana.

Dessa forma, o bibliotecário atua como validador de fontes e educador, orientando o usuário na checagem sistemática de dados obtidos via IA, na identificação de alucinações algorítmicas, na superação dos vieses informacionais e no rastreamento de fontes primárias.

O Quadro 1 sintetiza as principais transformações observadas no serviço de referência tradicional em contraste com o contexto mediado pela inteligência artificial, enriquecido pelas dimensões éticas e humanas da mediação:

Quadro 1 – Comparativo entre o Serviço de Referência Tradicional e o Mediado por IA

Dimensão	Serviço de Referência Tradicional	Serviço de Referência Mediado por IA, Digital e Humano
Foco principal	Busca e localização de documentos em catálogos e bases.	Análise crítica, validação de dados, emancipação do sujeito e facilitação humana (Gonçalves & Cebola, 2026).
Atendimento inicial	Entrevista presencial ou remota conduzida pelo bibliotecário.	Filtro primário via assistentes de IA aliado à escuta qualificada, dialógica e empática do profissional humano.
Competência-chave	Conhecimento de linguagens documentárias e operadores booleanos.	Engenharia de prompts, letramento em IA, governança de dados e consciência ética, estética e política (Gomes, 2020).
Papel do bibliotecário	Provedor direto de respostas e fontes bibliográficas.	Educador informacional, curador ético e facilitador de liderança na era da IA.

Fonte: autoria própria.

Na dimensão formativa e política, destaca-se a relevância do letramento em IA (*AI literacy*) integrado aos programas de treinamento e orientação ao usuário oferecidos pelo setor de referência. Destaca-se que a inserção das tecnologias de IA impactará o profissional da informação desde a sua formação, que precisará ser mais técnica e dinâmica para se adaptar à velocidade da expansão tecnológica, até a prática profissional, que será inevitavelmente mediada e envolvida pelas ferramentas de IA.

Com isso, as perspectivas podem parecer desafiadoras à primeira vista, porém entende-se que, à medida que essas tecnologias de IA forem se tornando inerentes às tarefas rotineiras, elas serão encaradas com naturalidade e entusiasmo, sempre visando às próximas melhorias que proporcionarão. É fundamental enfatizar que o profissional da informação deve visualizar a IA como uma aliada estratégica, e não como uma ameaça à profissão.

Ademais, o profissional da informação assume a missão de capacitar a comunidade para interagir de forma ética e eficiente com as ferramentas digitais, ensinando o uso consciente de comandos (*prompts*), o respeito aos direitos autorais na era generativa, a proteção de dados confidenciais, o combate à desinformação e a garantia do protagonismo social dos consulentes em uma sociedade democrática.

5 Conclusão

A inteligência artificial representa um ponto de inflexão marcante na história dos serviços de informação, trazendo consigo a oportunidade de redefinir o valor social e

científico do serviço de referência. Longe de decretar a obsolescência do bibliotecário, o avanço tecnológico reafirma a centralidade da mediação humana, consciente e multidimensional no processo de construção do conhecimento.

O estudo evidencia que, no ecossistema de dados complexo e propenso à automação acelerada, o valor do serviço de referência migra do ato de fornecer informações brutas para o ato de ensinar a pensar criticamente sobre as informações recebidas. Ao sintetizar as evidências empíricas e teóricas analisadas nesta investigação, conclui-se que o futuro da mediação é indubitavelmente digital, porém precisa permanecer profundamente humano.

Conclui-se que o futuro do serviço de referência reside na convergência harmônica entre a eficiência computacional da inteligência artificial e o olhar ético, empático, pedagógico e político da mediação bibliotecária. Recomenda-se que estudos futuros explorem casos práticos de implementação de ferramentas de IA em bibliotecas e centros de mediação, avaliando a percepção dos usuários, a garantia da privacidade e a eficácia das intervenções educativas voltadas ao protagonismo social e ao letramento em IA.

Referências

ASSIS, Guilherme. A aplicação de inteligência artificial nos serviços de referência em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, p. 1-22, 2024.

GONÇALVES, Ana Maria Maia; CEBOLA, Cátia Marques. O futuro da mediação é digital - e precisa continuar humano. **Migalhas**, Coluna Migalhas Consensuais, 22 jan. 2026.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

LIMA, Camila; AGANETTE, Elisângela. O uso da inteligência artificial em serviços de biblioteca: uma revisão de literatura. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 22, e024001, 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MOGALI, S. N. Artificial intelligence and its applications in libraries. In: **INTERNATIONAL CONFERENCE ON EMERGENCE OF IA IN LIBRARIES**, 2014. Proceedings... 2014. p. 1-8.

MOTA, Ana Roberta Sousa; BORGES, Maria Manuel. A mediação da informação na perspectiva dos bibliotecários de referência de bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 28, n. 1, p. 1-24, 2023.

NAKANO, Natalia; JORENTE, Maria José Vicentini. O Serviço de Referência Virtual e os ecossistemas digitais de informação. **Informação & Tecnologia**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 45-58, 2014.

OKUNO, Maria Clara. Inteligência artificial e o futuro das bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 22, p. 1-18, 2024.

OKUNLAYA, A. A.; SYED ABDULLAH, S. N.; ALIAS, R. A. Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university libraries. **Library Hi Tech**, v. 40, n. 5, p. 1215-1238, 2022.

PANDA, S.; CHAKRAVARTY, R. Adapting conversational AI in libraries: chatbots as virtual reference librarians. **Library Hi Tech News**, v. 39, n. 1, p. 12-15, 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUEZ, Ana Paula; PRUDÊNCIO, Carlos. A IA e os novos paradigmas do serviço de referência. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, p. 1-25, 2024.

SANDES, Rodrigo; NEVES, Vanessa. Acessibilidade, inclusão e os desafios da inteligência artificial nas bibliotecas. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 9, p. 1-15, 2024.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, Ana Paula; MARTINS, Fernando Henrique. Letramento informacional e inteligência artificial: diretrizes para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 51, n. 2, p. 200-218, 2022.

SOARES, L. R.; NASCIMENTO SILVA, M. Chatbots e assistentes virtuais em serviços de referência: acessibilidade e eficiência na recuperação da informação. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 9, p. 1-18, 2024.