

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM BIBLIOTECAS: IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO DA
INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS**

**ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN LIBRARIES: IMPACTS ON INFORMATION
ORGANIZATION, INFORMATION MEDIATION, AND USER EXPERIENCE**

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.067-060>

Maria Aparecida Alves das Neves Damasceno

Mestra em Tecnologias Emergentes em Educação pela MUST University
E-mail: damascenomarianeves@gmail.com

Hozana Maria Oliveira Campos de Azevedo

Mestra em ciência da Informação (UFBA). Graduada em Biblioteconomia e documentação (UFBA)
Especialização em Metodologia do Ensino, Pesquisa e Extensão em Educação (UNEB)
E-mail: hozanaca@gmail.com

Lucio Marques de Queiroz

Mestre em Administração da Must Universty
E-mail: Lucioqueiroz@ufba.br

Alexsandra Barreto da Silva

Mestra em Ciência da Informação (UFBA). Graduada em Biblioteconomia e documentação (UFBA)
Especialização em Gestão de Pessoas (UFBA)
E-mail: alerrandrinha@gmail.com

Resumo

Este estudo parte do seguinte problema de pesquisa: como a Inteligência Artificial tem transformado os serviços, a organização da informação e a relação entre bibliotecas e usuários? O objetivo geral consiste em analisar as contribuições, possibilidades e desafios do uso da Inteligência Artificial em bibliotecas, considerando sua aplicação na automação de processos, recomendação de conteúdos, atendimento ao usuário e mediação da informação. Metodologicamente, caracteriza-se como pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo, fundamentada em literatura científica e documentos institucionais relacionados à Inteligência Artificial, Biblioteconomia e Ciência da Informação. Os resultados apontam que sistemas baseados em IA apresentam potencial para apoiar atividades de catalogação, classificação, produção de metadados e recuperação da informação, além de favorecer serviços de referência mediante chatbots, assistentes virtuais e mecanismos de recomendação. Entretanto, sua implementação introduz questões relacionadas à privacidade, proteção de dados, vieses algorítmicos, transparência, confiabilidade das informações e qualificação profissional. Conclui-se que a Inteligência Artificial pode ampliar a eficiência e a capacidade de inovação das bibliotecas, desde que sua adoção esteja associada à supervisão humana, à governança ética e ao fortalecimento da atuação crítica do bibliotecário,

preservando a mediação humana como elemento fundamental para o acesso democrático, contextualizado e responsável à informação.

Palavras-chave: Bibliotecas; Inteligência Artificial; Mediação da informação; Organização da informação.

Abstract

This study addresses the following research problem: how has Artificial Intelligence transformed services, information organization, and the relationship between libraries and users? The general objective is to analyze the contributions, possibilities, and challenges associated with the use of Artificial Intelligence in libraries, considering its application in process automation, content recommendation, user assistance, and information mediation. Methodologically, this study is characterized as bibliographic research, adopting a qualitative approach and an exploratory-descriptive design, based on scientific literature and institutional documents related to Artificial Intelligence, Library Science, and Information Science. The results indicate that AI-based systems have the potential to support cataloging, classification, metadata generation, and information retrieval activities, while also enhancing reference services through chatbots, virtual assistants, and recommendation systems. However, their implementation raises issues related to privacy, data protection, algorithmic bias, transparency, information reliability, and professional qualification. It is concluded that Artificial Intelligence can increase the efficiency and innovation capacity of libraries, provided that its adoption is associated with human oversight, ethical governance, and the strengthening of librarians' critical role, while preserving human mediation as a fundamental element for ensuring democratic, contextualized, and responsible access to information.

Keywords: Artificial Intelligence; Information Mediation; Information Organization; Libraries.

1 INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas ocorridas nas últimas décadas modificaram profundamente os processos de produção, organização, circulação e apropriação da informação. Nesse movimento, as bibliotecas deixaram de atuar exclusivamente a partir de acervos físicos e serviços presenciais para integrar bases de dados, repositórios digitais, sistemas automatizados de gestão, mecanismos de busca e diferentes ambientes de acesso remoto. Mais recentemente, o avanço da Inteligência Artificial (IA), especialmente de tecnologias baseadas em aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural, sistemas de recomendação e Inteligência Artificial generativa, acrescentou uma nova camada de complexidade a esse processo (Rodriguez; Prudencio, 2024; Lima; Aganette, 2026). A questão contemporânea não se restringe à digitalização dos serviços bibliotecários, mas alcança a possibilidade de sistemas computacionais

participarem de atividades historicamente relacionadas à análise, descrição, recuperação, recomendação e mediação da informação (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

No campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a IA apresenta possibilidades particularmente relevantes porque atua justamente sobre um dos elementos centrais dessas áreas: a organização de grandes volumes de informação para torná-los recuperáveis, compreensíveis e socialmente utilizáveis (Rodriguez; Prudencio, 2024). A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, 2020) reconhece que tecnologias de Inteligência Artificial e aprendizado de máquina podem introduzir novos serviços e funcionalidades às bibliotecas, incluindo melhorias no reconhecimento óptico de caracteres, categorização e descoberta de coleções processáveis por máquinas. Essa perspectiva demonstra que a IA não constitui apenas uma ferramenta externa incorporada às bibliotecas, mas uma tecnologia capaz de interferir diretamente em processos técnicos e serviços informacionais (Lima; Aganette, 2026). Consequentemente, sua adoção exige analisar não apenas ganhos operacionais, mas também os critérios pelos quais informações são classificadas, hierarquizadas, recomendadas ou tornadas visíveis aos usuários.

A organização da informação representa um dos campos nos quais essas transformações se tornam mais evidentes. Atividades de catalogação, classificação, indexação, produção de metadados e recuperação tradicionalmente dependem de procedimentos técnicos especializados, vocabulários controlados, normas e decisões profissionais. Silva e Sousa (2024), ao investigarem as possibilidades e os desafios do ChatGPT para a classificação bibliográfica, compararam resultados produzidos por intervenção humana com aqueles gerados pela ferramenta, evidenciando que a Inteligência Artificial já alcança práticas nucleares da Biblioteconomia. Mais recentemente, Lima e Aganette (2026) ao analisarem diferentes sistemas de IA generativa aplicados à catalogação, demonstrando a atualidade do debate sobre seu emprego como ferramenta de apoio ao bibliotecário. Essas aplicações indicam possibilidades de aumento de produtividade e automação de tarefas, mas também introduzem uma questão decisiva: a eficiência computacional não elimina a necessidade de precisão conceitual, controle de qualidade e julgamento profissional (Silva; Sousa, 2024; Lima; Aganette, 2026).

Essa discussão torna-se ainda mais relevante quando se considera a relação entre IA e recuperação da informação. Segundo Picalho, Oliveira, Cativelli (2025) sistemas inteligentes podem analisar padrões, processar linguagem natural, estabelecer associações entre conteúdos e responder a consultas formuladas de maneira mais próxima da linguagem cotidiana. Os autores complementam que em uma biblioteca, essas funcionalidades podem reduzir barreiras técnicas existentes entre o usuário e sistemas tradicionais de busca, especialmente quando ele desconhece vocabulários especializados ou estratégias avançadas de pesquisa (Picalho; Oliveira; Cativelli, 2025). Contudo, a recuperação mediada por algoritmos também modifica a relação entre relevância e visibilidade. Aquilo que um sistema apresenta primeiro, recomenda ou omite

resulta de critérios computacionais, dados de treinamento e escolhas de projeto que nem sempre são transparentes ao usuário. Assim, a utilização da IA não elimina os problemas clássicos da recuperação da informação; em determinados casos, acrescenta novas camadas de opacidade aos processos pelos quais os documentos são selecionados e apresentados (Rodriguez; Prudencio, 2024).

No atendimento ao usuário, chatbots e assistentes virtuais constituem outra aplicação crescente. Lima e Aganette (2025) identifica chatbots baseados em IA entre as utilizações encontradas em bibliotecas acadêmicas, especialmente nos serviços de referência, ao lado do emprego da IA generativa em atividades relacionadas à competência em informação. Sistemas desse tipo podem responder perguntas recorrentes, fornecer orientações sobre serviços, auxiliar na localização de recursos e manter determinados canais de atendimento disponíveis para além do horário presencial da biblioteca. Essa disponibilidade apresenta potencial para melhorar a experiência do usuário e liberar profissionais de demandas operacionais repetitivas. Entretanto, o atendimento bibliotecário não se reduz à entrega automática de respostas. Necessidades informacionais podem ser ambíguas, contextuais ou pouco explicitadas, demandando diálogo, interpretação e compreensão das circunstâncias nas quais a informação será utilizada.

Os sistemas de recomendação ampliam essa discussão porque permitem personalizar a experiência informacional a partir de preferências, histórico de utilização ou padrões identificados entre diferentes usuários. Recomendar livros, artigos, bases de dados ou outros recursos potencialmente relevantes pode facilitar a descoberta de conteúdos e ampliar a utilização dos acervos (Lima; Aganette, 2026). Ao mesmo tempo, a personalização exige cautela porque depende da coleta e do processamento de dados e pode restringir a diversidade informacional quando os mecanismos reproduzem continuamente preferências previamente identificadas (Rodriguez; Prudencio, 2024). A American Library Association (ALA) ressalta que sistemas de IA utilizados em bibliotecas precisam ser avaliados à luz de valores profissionais como privacidade, liberdade intelectual, equidade, acesso e interesse público. Nessa perspectiva, melhorar a experiência do usuário não significa apenas produzir respostas mais rápidas ou recomendações mais precisas, mas garantir que a inovação tecnológica permaneça compatível com direitos informacionais e princípios historicamente vinculados à atuação das bibliotecas.

Nesse cenário, formula-se a seguinte pergunta norteadora: como a Inteligência Artificial tem transformado os serviços, a organização da informação e a relação entre bibliotecas e usuários? A pergunta pressupõe que a transformação tecnológica precisa ser investigada simultaneamente em suas dimensões técnica, informacional, profissional e ética. Não basta verificar se determinado sistema automatiza uma tarefa; torna-se necessário analisar o que essa automação modifica na qualidade dos processos, na experiência dos usuários, nas formas de mediação e nas responsabilidades atribuídas aos profissionais.

Diante dessa problemática, o objetivo geral deste estudo consiste em analisar as contribuições, possibilidades e desafios do uso da Inteligência Artificial em bibliotecas, considerando automação,

recomendação de conteúdos, atendimento ao usuário e mediação da informação. Especificamente, busca-se identificar as principais aplicações da IA nos processos de catalogação, classificação e recuperação da informação; examinar as possibilidades de utilização de chatbots e assistentes virtuais nos serviços de atendimento e referência; analisar as contribuições dos sistemas de recomendação e personalização para a experiência informacional dos usuários; e avaliar os desafios éticos e profissionais relacionados à privacidade, aos vieses algorítmicos, à transparência e à redefinição das competências do bibliotecário.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender criticamente uma transformação que já alcança processos técnicos e serviços de referência das bibliotecas, mas cuja adoção permanece marcada por desigualdades institucionais, lacunas de capacitação e problemas éticos. Revisões recentes demonstram crescimento do interesse pela integração da IA às bibliotecas acadêmicas, ao mesmo tempo que identificam financiamento, infraestrutura, competências profissionais e governança como obstáculos relevantes. Nesse contexto, compreender a Inteligência Artificial exclusivamente pela perspectiva da eficiência produziria uma análise insuficiente, porque bibliotecas possuem responsabilidades que ultrapassam produtividade e velocidade de atendimento. Suas práticas envolvem acesso, memória, diversidade informacional, privacidade, liberdade intelectual e confiança social.

Por essa razão, a inserção da Inteligência Artificial não aponta para a irrelevância do bibliotecário, mas para uma possível reconfiguração de suas competências (Lima; Aganette, 2026). O profissional passa a ser demandado não apenas para organizar e recuperar informações, mas também para avaliar sistemas algorítmicos, reconhecer limitações das respostas produzidas por IA orientar usuários, desenvolver competências informacionais e digitais e participar da formulação de políticas institucionais. A mediação humana permanece fundamental justamente porque os sistemas automatizados não são neutros nem infalíveis (Rodriguez; Prudencio, 2024; Picalho et al., 2024). Assim, a discussão sobre IA em bibliotecas deve ser conduzida a partir de uma perspectiva sociotécnica, na qual inovação, julgamento profissional, ética e necessidades dos usuários sejam considerados conjuntamente. Sob essa perspectiva, o desafio contemporâneo consiste em incorporar tecnologias capazes de ampliar os serviços sem transferir às máquinas responsabilidades intelectuais e éticas que permanecem essencialmente humanas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica deste estudo articula conceitos e evidências relacionados à incorporação da Inteligência Artificial aos processos e serviços bibliotecários, considerando que sua utilização ultrapassa a simples adoção de novas ferramentas e alcança dimensões técnicas, informacionais, profissionais e éticas. Parte-se da compreensão de que as bibliotecas integram um ecossistema informacional progressivamente digitalizado, no qual tecnologias baseadas em Inteligência Artificial interferem na organização, recuperação, circulação e mediação da informação. Nesse sentido, a discussão contempla as transformações

dos serviços bibliotecários, as aplicações da IA na organização e recuperação da informação, o emprego de chatbots e assistentes virtuais, os sistemas de recomendação e personalização e, finalmente, os desafios relacionados à privacidade, aos vieses algorítmicos, à transparência e às novas competências requeridas dos bibliotecários.

2.1 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS

A transformação tecnológica das bibliotecas antecede a atual expansão da Inteligência Artificial, uma vez que processos de informatização, digitalização de acervos, utilização de catálogos eletrônicos, bases de dados e sistemas integrados de gerenciamento já vinham modificando a prestação dos serviços informacionais. Entretanto, a IA introduz uma mudança qualitativamente distinta ao permitir que sistemas computacionais executem ou apoiem tarefas relacionadas ao reconhecimento de padrões, processamento de linguagem, geração de conteúdos, classificação e tomada de decisão automatizada. Rodriguez e Prudencio (2024), ao investigarem as possíveis aplicações da Inteligência Artificial em bibliotecas acadêmicas, identificaram um amplo conjunto de áreas suscetíveis à transformação, incluindo pesquisa e descoberta, organização de recursos, serviços educacionais e gestão de espaços. Os autores destacam que a IA possui potencial para alterar profundamente diferentes dimensões do trabalho bibliotecário, embora sua implementação dependa de fatores técnicos, econômicos, organizacionais e profissionais. A transformação, portanto, não pode ser interpretada apenas como substituição de procedimentos manuais por processos automatizados, mas como reconfiguração das formas pelas quais bibliotecas organizam seus recursos e respondem às necessidades informacionais de suas comunidades (Trevisol Neto; Varvakis, 2026)

No plano institucional, Rodriguez e Prudencio (2024) reconhecem que a Inteligência Artificial e o aprendizado de máquina oferecem possibilidades relevantes para as bibliotecas, especialmente em processos relacionados à categorização, descoberta de coleções, reconhecimento óptico de caracteres e disponibilização de conteúdos. A instituição também chama atenção para o fato de que a utilização dessas tecnologias precisa ser acompanhada pela defesa de princípios relacionados à liberdade intelectual, privacidade, equidade e acesso à informação. Essa perspectiva é particularmente importante porque impede que a inovação seja avaliada exclusivamente segundo critérios de velocidade ou produtividade. Em uma biblioteca, a qualidade de determinado sistema também depende de sua capacidade de ampliar o acesso, respeitar direitos e oferecer resultados informacionalmente confiáveis. Assim, a adoção da IA introduz simultaneamente oportunidades operacionais e responsabilidades institucionais, exigindo das bibliotecas mecanismos de avaliação capazes de considerar tanto desempenho técnico quanto consequências sociais (Silva, 2024).

A literatura recente demonstra que essa transformação já ultrapassa o plano prospectivo. Lima e Aganette (2026), ao analisarem tendências e aplicações da Inteligência Artificial em bibliotecas, identifica

usos relacionados à organização do conhecimento, serviços de referência, recuperação da informação e desenvolvimento de serviços personalizados. A expansão dessas aplicações revela que a IA começa a ocupar espaços tradicionalmente vinculados à intervenção direta dos profissionais da informação. Isso não significa, contudo, que os sistemas sejam capazes de assumir integralmente a complexidade intelectual do trabalho bibliotecário. A seleção de fontes, a interpretação das necessidades dos usuários, a contextualização da informação e a avaliação de sua confiabilidade envolvem dimensões que não podem ser reduzidas ao processamento automatizado de dados. A contribuição da IA mostra-se mais consistente quando compreendida como suporte a atividades profissionais, especialmente naquelas marcadas por grandes volumes de informação ou procedimentos repetitivos, preservando-se a supervisão humana sobre decisões que demandem julgamento contextual (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

Essa relação entre automação e supervisão profissional tornou-se ainda mais complexa com a disseminação da Inteligência Artificial generativa. Picalho et al. (2024), ao examinar o impacto potencial do ChatGPT sobre as bibliotecas, destaca aplicações relacionadas a serviços de referência, catalogação, descoberta de conteúdos e apoio à pesquisa, mas também identifica problemas referentes à precisão, confiabilidade, privacidade e implicações éticas. Diferentemente de ferramentas automatizadas convencionais, sistemas generativos produzem respostas linguisticamente estruturadas que podem aparentar segurança mesmo quando apresentam informações incorretas. Para os serviços bibliotecários, essa característica possui consequências relevantes, pois a confiança constitui componente fundamental da relação entre instituição, profissional e usuário. A incorporação dessas ferramentas exige, portanto, procedimentos de verificação e transparência capazes de impedir que fluidez textual seja confundida com qualidade informacional (Silva, 2024).

Em estudo mais recente, Pacheco, Fonseca e Nunes (2026) observam que as bibliotecas acadêmicas têm explorado aplicações de IA generativa em atividades como referência, competência em informação e desenvolvimento de chatbots. A ampliação dessas experiências indica uma mudança importante no desenho dos serviços: determinadas demandas podem ser atendidas inicialmente por interfaces automatizadas, enquanto os profissionais concentram sua atuação em consultas complexas, orientação especializada, avaliação crítica e atividades de formação dos usuários. Essa redistribuição pode representar ganho operacional, mas somente quando acompanhada por critérios claros de encaminhamento e supervisão. Uma consulta bibliográfica especializada, uma necessidade informacional pouco definida ou uma orientação sobre confiabilidade de fontes não equivale a uma pergunta administrativa sobre horários ou funcionamento da biblioteca. A adoção indiscriminada de automação pode produzir perda de qualidade precisamente nos serviços em que interpretação e diálogo são indispensáveis (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

A experiência internacional também revela que a incorporação da IA ocorre de maneira desigual. Tella et al. (2025), em investigação com profissionais de bibliotecas acadêmicas, identificaram aplicações

de Inteligência Artificial em diferentes atividades, mas também obstáculos associados à infraestrutura, capacitação profissional e questões éticas. Essa desigualdade evidencia que a transformação digital das bibliotecas não ocorre em condições homogêneas. Instituições com maior capacidade financeira, equipes especializadas e infraestrutura tecnológica podem incorporar soluções avançadas mais rapidamente, enquanto bibliotecas com recursos limitados enfrentam barreiras adicionais. Consequentemente, o debate sobre IA precisa considerar a possibilidade de aprofundamento de assimetrias entre instituições e comunidades. A inovação tecnológica somente contribui para democratizar o conhecimento quando suas condições de acesso e implementação também são examinadas criticamente (Lima; Aganette, 2026).

Outro aspecto central dessa transformação encontra-se na experiência dos usuários. A IA permite desenvolver interfaces capazes de processar linguagem natural, reconhecer padrões de busca e adaptar respostas às características das consultas, potencialmente reduzindo barreiras existentes nos sistemas tradicionais de recuperação. Picalho, Oliveira e Cativelli (2025) destacam que aplicações inteligentes podem contribuir para serviços mais personalizados e responsivos às necessidades informacionais. Contudo, personalização e conveniência não devem ser confundidas com neutralidade. Quanto maior a capacidade de um sistema adaptar resultados a comportamentos anteriores, maior se torna a necessidade de compreender quais dados são coletados, como são processados e quais critérios determinam a visibilidade dos conteúdos. Para bibliotecas, cuja tradição profissional inclui proteção à privacidade e acesso plural à informação, esse aspecto exige especial atenção (Rodriguez; Prudencio, 2024).

A transformação dos serviços também repercute diretamente nas competências profissionais. Santos e Santos Neto (2026) apontam que o desenvolvimento da IA produziria implicações significativas para as funções e competências dos profissionais de bibliotecas acadêmicas. Com a consolidação de sistemas generativos, essa necessidade tornou-se mais evidente. O bibliotecário passa a precisar não apenas dominar recursos de busca, catalogação e gestão de acervos, mas compreender princípios básicos de funcionamento algorítmico, avaliar resultados produzidos automaticamente, reconhecer vieses e orientar usuários sobre limites, riscos e formas adequadas de utilização dessas ferramentas. Nesse cenário, a competência tecnológica não substitui a competência informacional; ao contrário, amplia sua complexidade. Quanto mais sofisticados se tornam os mecanismos automatizados, maior é a necessidade de profissionais capazes de avaliar criticamente aquilo que esses sistemas produzem (Lima; Aganette, 2026).

Essa reconfiguração também afasta a interpretação segundo a qual a Inteligência Artificial conduziria necessariamente à substituição do bibliotecário. Silva (2024) argumenta que tecnologias como o ChatGPT podem alterar funções e procedimentos, exigindo adaptação profissional, mas permanecem limitações importantes relacionadas à confiabilidade e ao julgamento contextual. A questão mais consistente, portanto, não é determinar se a IA eliminará o profissional, mas compreender quais atividades podem ser automatizadas, quais devem permanecer sob decisão humana e quais novas responsabilidades

surtem dessa interação. A supervisão de sistemas, a curadoria informacional, a educação para o uso crítico da IA e a avaliação ética de ferramentas tendem a ampliar o campo de atuação profissional, embora também exijam processos permanentes de formação e atualização (Santos; Santos Neto, 2026).

Desse modo, a Inteligência Artificial representa uma transformação relevante dos serviços bibliotecários porque modifica simultaneamente processos, interfaces, competências e relações institucionais. Pacheco, Fonseca e Nunes (2026) ressaltam que as bibliotecas possuem condições para desempenhar papel ativo na promoção de uma utilização ética e responsável da IA, tanto em seus próprios serviços quanto na formação de suas comunidades. Essa posição desloca a biblioteca de uma condição de simples consumidora de tecnologias para a de agente crítico dentro do ecossistema digital. A inovação mais consistente, portanto, não reside na adoção do maior número possível de ferramentas automatizadas, mas na capacidade de selecionar tecnologias compatíveis com as necessidades dos usuários, os objetivos institucionais e os valores profissionais da Biblioteconomia. É nesse contexto que as aplicações específicas da IA sobre catalogação, classificação e recuperação da informação precisam ser examinadas, pois constituem uma das áreas em que a relação entre eficiência algorítmica e julgamento bibliotecário se manifesta de forma mais concreta (Cunha, 2025).

2.2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA ORGANIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A organização da informação constitui uma das funções estruturantes da Biblioteconomia, uma vez que o acesso aos documentos depende não apenas de sua existência em determinado acervo, mas das condições técnicas que possibilitam representá-los, identificá-los e recuperá-los. Catalogação, classificação, indexação, elaboração de metadados e construção de pontos de acesso são processos tradicionalmente orientados por normas, linguagens documentárias e decisões especializadas. Nesse domínio, a Inteligência Artificial introduz possibilidades de automação e apoio à análise de grandes conjuntos documentais, sobretudo mediante processamento de linguagem natural, aprendizado de máquina e, mais recentemente, modelos generativos. Lima e Aganette (2026) identificam a catalogação, a classificação e a descoberta de recursos entre os campos potencialmente afetados pela IA em bibliotecas acadêmicas. Essa transformação apresenta especial relevância diante do crescimento exponencial dos conteúdos digitais, pois a capacidade humana de processar individualmente grandes volumes documentais encontra limites operacionais que sistemas computacionais podem contribuir para reduzir (Silva; Sousa, 2024).

A aplicação da IA à catalogação permite compreender concretamente essas possibilidades e seus limites. Silva e Sousa (2024), ao investigarem o ChatGPT no contexto da classificação bibliográfica, confrontaram a atuação da ferramenta com a intervenção humana e demonstraram que sistemas generativos podem ser utilizados experimentalmente em atividades relacionadas à representação temática. O resultado

possui implicação importante: tarefas que exigiam necessariamente consulta manual a instrumentos classificatórios passam a contar com ferramentas capazes de interpretar comandos em linguagem natural e sugerir soluções classificatórias. Isso não significa, entretanto, equivalência entre resposta algorítmica e decisão bibliotecária. A classificação pressupõe análise temática, interpretação conceitual, domínio dos sistemas adotados pela instituição e consideração das necessidades do acervo e de seus usuários. Uma resposta aparentemente plausível pode conter inconsistências difíceis de identificar por profissionais sem conhecimento técnico suficiente, tornando a validação humana indispensável (Lima; Aganette, 2026).

Picalho, Oliveira e Cativelli (2025) aprofundam essa discussão ao compararem diferentes ferramentas de Inteligência Artificial generativa em atividades de catalogação bibliográfica, incluindo ChatGPT, Gemini, DeepSeek, Grok, Copilot e CatalogerGPT. A própria possibilidade de comparar sistemas distintos evidencia que a questão já não se restringe a verificar se a IA pode participar da catalogação, mas passa a envolver a avaliação da qualidade e da consistência das respostas produzidas por diferentes modelos. Essa mudança é metodologicamente relevante para as bibliotecas, porque ferramentas de IA não constituem sistemas homogêneos: possuem arquiteturas, dados de treinamento, mecanismos de atualização e comportamentos distintos. A adoção institucional de determinada solução exige, portanto, testes controlados, estabelecimento de critérios de qualidade e validação profissional antes que resultados automatizados sejam incorporados aos registros bibliográficos (Silva; Sousa, 2024).

No campo da recuperação da informação, a Inteligência Artificial também modifica a relação entre usuário, sistema e documento. Picalho, Oliveira e Cativelli (2025) destacam aplicações da IA relacionadas à busca e recuperação, organização do conhecimento e personalização dos serviços bibliotecários. Tradicionalmente, sistemas de recuperação dependem da correspondência entre termos empregados pelo usuário e elementos representados nos registros ou documentos. Recursos baseados em processamento de linguagem natural podem flexibilizar essa interação, permitindo consultas formuladas em linguagem cotidiana e identificação de relações semânticas que ultrapassam correspondências estritamente lexicais. Essa possibilidade tende a beneficiar usuários que não dominam vocabulários controlados, operadores booleanos ou estratégias avançadas de pesquisa. Entretanto, facilitar a formulação da consulta não elimina a necessidade de competência em informação, pois permanece indispensável avaliar pertinência, autoridade, atualidade e confiabilidade dos conteúdos recuperados (Lima; Aganette, 2026).

A Inteligência Artificial generativa acrescenta uma tensão adicional ao processo de recuperação porque pode modificar a própria forma de apresentação da informação. Picalho et al. (2024) observam que ferramentas como o ChatGPT apresentam potencial para apoiar descoberta e serviços informacionais, mas também carregam limitações relacionadas à precisão e à confiabilidade. Em mecanismos tradicionais, o usuário recebe predominantemente conjuntos de documentos ou registros que precisam ser consultados; em sistemas generativos, pode receber diretamente uma resposta sintetizada. Essa mudança oferece

conveniência, mas produz risco epistemológico importante: a síntese gerada pode ocultar as fontes utilizadas, apresentar referências inexistentes ou combinar informações corretas e incorretas em um texto linguisticamente convincente. Para bibliotecas, cuja atuação se fundamenta na rastreabilidade e na avaliação das fontes, a recuperação mediada por IA precisa preservar mecanismos que permitam ao usuário identificar a procedência das informações e verificar os documentos originais (Silva, 2024).

A adoção dessas tecnologias também exige atenção aos vieses presentes nos sistemas de organização e recuperação. Rodriguez e Prudencio (2024) advertem que sistemas de IA podem reproduzir ou intensificar desigualdades presentes nos dados utilizados para seu desenvolvimento. No contexto bibliotecário, essa questão alcança diretamente a representação e a visibilidade dos conteúdos. Se um algoritmo privilegia determinados termos, perspectivas, idiomas ou padrões culturais, outros documentos podem tornar-se menos recuperáveis, ainda que estejam formalmente disponíveis no acervo. O problema não é completamente novo, uma vez que sistemas classificatórios e linguagens documentárias também refletem contextos históricos e escolhas humanas; a diferença reside na escala, na velocidade e na menor transparência com que determinados processos algorítmicos podem operar. Dessa forma, a IA não elimina a necessidade de análise crítica da representação da informação, mas acrescenta novas dimensões a essa responsabilidade (Silva; Sousa, 2024).

A contribuição mais consistente da Inteligência Artificial para a organização e recuperação da informação encontra-se, portanto, na combinação entre capacidade computacional e conhecimento especializado. Picalho, Oliveira e Cativelli (2025) demonstram que sistemas generativos podem participar de tarefas técnicas, mas a comparação entre ferramentas reforça a necessidade de avaliar criticamente seus resultados. A automação pode reduzir esforços repetitivos, apoiar a criação de metadados e acelerar determinadas etapas do tratamento documental; entretanto, decisões relacionadas à representação conceitual, consistência do catálogo e adequação às políticas institucionais permanecem dependentes de supervisão qualificada. A perspectiva mais sustentável não é substituir o bibliotecário pelo algoritmo, mas desenvolver fluxos híbridos nos quais a IA ofereça sugestões e processe grandes volumes de dados enquanto o profissional valida, corrige, contextualiza e assume responsabilidade pela qualidade da informação disponibilizada (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

2.3 CHATBOTS, ASSISTENTES VIRTUAIS E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A incorporação de chatbots e assistentes virtuais aos serviços bibliotecários representa uma das manifestações mais perceptíveis da Inteligência Artificial para o usuário, pois transfere parte da interação com a biblioteca para interfaces capazes de responder automaticamente a solicitações formuladas em linguagem natural. Esses sistemas podem ser utilizados para informar horários, orientar sobre empréstimos e renovações, indicar recursos eletrônicos, auxiliar na navegação por catálogos e responder questões

recorrentes. Picalho et al. (2024) identificam os sistemas conversacionais entre as aplicações da IA capazes de transformar os serviços bibliotecários, sobretudo por ampliar possibilidades de atendimento e oferecer respostas automatizadas a diferentes demandas informacionais. Sua relevância reside não somente na velocidade da resposta, mas na possibilidade de disponibilizar determinados serviços continuamente, inclusive em períodos nos quais não existe atendimento humano presencial (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

No contexto das bibliotecas acadêmicas, a aplicação dessas tecnologias alcança também os serviços de referência. Trevisol Neto e Varvakis (2026) identificam chatbots baseados em IA e ferramentas generativas entre os recursos utilizados em atividades relacionadas à referência e à competência em informação. A incorporação desses sistemas pode contribuir para responder demandas de baixa complexidade e orientar inicialmente usuários que necessitam localizar serviços ou recursos. Entretanto, essa funcionalidade exige uma distinção fundamental entre fornecer uma resposta automática e realizar mediação da informação. Uma pergunta aparentemente simples pode ocultar uma necessidade informacional mais complexa, cuja compreensão depende de diálogo, reformulação da demanda e avaliação do contexto acadêmico, profissional ou pessoal do usuário. O chatbot pode funcionar como primeiro ponto de contato, mas nem toda interação informacional pode ser adequadamente resolvida por uma interface automatizada (Lima; Aganette, 2026).

A mediação da informação pressupõe uma relação que ultrapassa a transferência de conteúdos entre fonte e usuário. Almeida Júnior (2015) compreende a mediação como uma ação de interferência realizada pelo profissional da informação, direta ou indiretamente, com o propósito de favorecer a apropriação da informação pelo usuário. Essa concepção oferece uma chave analítica importante para avaliar chatbots e assistentes virtuais: disponibilizar informação não equivale necessariamente a criar condições para sua apropriação. Uma resposta pode ser tecnicamente rápida e linguisticamente adequada, mas permanecer insuficiente quando desconsidera repertório, contexto, objetivo e nível de conhecimento daquele que pergunta. Consequentemente, a introdução da IA não elimina a mediação; ao contrário, exige redefinir como ela ocorre e quais dimensões devem permanecer sob responsabilidade profissional (Santos; Santos Neto, 2026).

A popularização da IA generativa intensificou essa discussão porque os assistentes virtuais deixaram de operar exclusivamente por respostas previamente programadas e passaram a produzir textos novos a partir das solicitações recebidas. Silva (2024) observa que ferramentas generativas possuem potencial para transformar serviços de referência, oferecendo respostas rápidas e apoio à descoberta de informações. Contudo, o mesmo autor ressalta limitações associadas à confiabilidade e à precisão das respostas. Essa tensão possui consequências diretas para bibliotecas: quanto mais natural e convincente é a linguagem produzida pelo sistema, maior pode ser a confiança depositada pelo usuário, inclusive quando a informação

apresentada contém erros. Assim, uma interface conversacional eficiente do ponto de vista comunicativo não é necessariamente confiável do ponto de vista informacional (Rodriguez; Prudencio, 2024).

A qualidade da mediação digital depende também da capacidade do sistema de reconhecer seus próprios limites. Silva (2024) destaca a necessidade de transparência, responsabilidade e respeito aos direitos humanos na utilização da Inteligência Artificial por bibliotecas. Aplicada aos assistentes virtuais, essa orientação implica informar claramente ao usuário quando está interagindo com um sistema automatizado, quais dados podem ser processados e em quais circunstâncias a demanda deve ser encaminhada para um profissional. Um chatbot bibliotecário responsável não deveria produzir a impressão de competência ilimitada. Ao contrário, sua arquitetura precisa prever mecanismos de escalonamento para atendimento humano quando houver ambiguidade, necessidade de pesquisa especializada, tratamento de dados sensíveis ou baixa confiança na resposta gerada (Rodriguez; Prudencio, 2024).

A privacidade constitui outra dimensão crítica dessa relação. Para oferecer respostas personalizadas, determinados sistemas podem processar históricos de consulta, preferências, dados de navegação e outras informações associadas ao comportamento do usuário. Silva (2024) chama atenção para os impactos da IA sobre privacidade e liberdade intelectual, valores particularmente relevantes para as bibliotecas. O histórico de pesquisa de uma pessoa pode revelar interesses acadêmicos, profissionais e pessoais que não deveriam ser explorados indiscriminadamente para fins de perfilamento. Assim, a conveniência proporcionada pelo atendimento automatizado precisa ser equilibrada com princípios de minimização de dados, segurança, transparência e autonomia do usuário (Rodriguez; Prudencio, 2024).

A atuação do bibliotecário assume, nesse cenário, uma função renovada. Almeida Júnior (2015) permite compreender que a mediação não desaparece quando uma tecnologia se interpõe entre profissional e usuário; ela pode ser deslocada para etapas como seleção da ferramenta, elaboração de políticas, configuração de conteúdos, avaliação das respostas e definição dos critérios de encaminhamento. O profissional participa da mediação antes mesmo da interação acontecer, ao determinar quais informações serão incorporadas ao sistema e quais limites orientarão seu funcionamento. Também atua posteriormente, avaliando falhas, corrigindo conteúdos e identificando necessidades que a automação não conseguiu atender. A mediação passa, assim, a incluir a própria governança das tecnologias utilizadas pela biblioteca (Santos; Santos Neto, 2026).

Santos e Santos Neto (2026) reforçam que a utilização da IA em bibliotecas acadêmicas também produz demandas relacionadas à competência em informação. Isso significa que o bibliotecário não deve apenas utilizar assistentes inteligentes, mas contribuir para que os usuários compreendam como essas ferramentas funcionam, quais são seus limites e por que suas respostas precisam ser verificadas. Em ambientes universitários, essa atribuição torna-se particularmente relevante diante do emprego crescente de IA generativa em pesquisas, trabalhos acadêmicos e processos de aprendizagem. Ensinar a formular

consultas, verificar referências, confrontar respostas com fontes confiáveis e reconhecer conteúdos potencialmente fabricados passa a integrar uma concepção contemporânea de mediação informacional (Pacheco; Fonseca; Nunes, 2026).

Portanto, chatbots e assistentes virtuais apresentam capacidade real de ampliar disponibilidade, agilidade e alcance dos serviços bibliotecários, mas sua eficácia não pode ser medida exclusivamente pelo número de solicitações respondidas automaticamente. Picalho et al. (2024) demonstram que as oportunidades proporcionadas pela IA generativa coexistem com limitações de confiabilidade que tornam indispensável a supervisão profissional. A qualidade do serviço depende de uma arquitetura híbrida na qual demandas operacionais possam ser automatizadas sem impedir o acesso à mediação humana quando esta for necessária. Nesse modelo, a Inteligência Artificial não ocupa o lugar do bibliotecário como mediador, mas altera os pontos em que sua intervenção se torna mais estratégica. A inovação encontra seu valor quando reduz barreiras de acesso e amplia possibilidades de atendimento sem comprometer confiabilidade, privacidade, contextualização e autonomia informacional dos usuários (Lima; Aganette, 2026).

3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza básica, com abordagem qualitativa, objetivos exploratórios e descritivos e procedimentos bibliográficos e documentais, definidos em função do propósito de compreender criticamente as transformações decorrentes da utilização da Inteligência Artificial nos serviços bibliotecários, na organização e recuperação da informação e na relação estabelecida entre bibliotecas e usuários. A abordagem qualitativa mostrou-se adequada porque o objeto investigado envolve dimensões técnicas, profissionais, informacionais e éticas que não podem ser explicadas exclusivamente por indicadores quantitativos, exigindo interpretação das contribuições, possibilidades, tensões e limitações identificadas na produção científica. Conforme Gil (2008), a pesquisa exploratória possibilita maior aproximação com o problema investigado e favorece seu esclarecimento, enquanto a pesquisa descritiva permite examinar características de determinado fenômeno e estabelecer relações entre seus diferentes componentes. Em perspectiva convergente, Vergara (2016) assinala que a pesquisa bibliográfica se desenvolve a partir de material publicado e disponibilizado ao público, constituindo instrumental analítico para diferentes modalidades de investigação. Essas características mostram-se compatíveis com o presente estudo, uma vez que não se pretende testar experimentalmente ferramentas específicas de IA, mas analisar criticamente como sua incorporação vem sendo discutida e aplicada no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

O levantamento do material foi realizado mediante consulta a artigos científicos, livros, revisões de literatura e documentos produzidos por organizações profissionais e instituições relacionadas à Biblioteconomia, priorizando publicações recentes sobre Inteligência Artificial em bibliotecas, sem excluir

trabalhos anteriores considerados estruturantes para a compreensão da mediação e da transformação tecnológica dos serviços bibliotecários. As buscas foram orientadas por combinações de descritores em português e inglês relacionados a “Inteligência Artificial”, “bibliotecas”, “organização da informação”, “recuperação da informação”, “catalogação”, “chatbots”, “assistentes virtuais”, “mediação da informação” e “artificial intelligence in libraries”. Foram considerados materiais que apresentassem relação direta com pelo menos um dos eixos definidos pelo estudo: aplicação da IA à organização e recuperação da informação; utilização de chatbots e assistentes virtuais; personalização e recomendação de conteúdos; experiência dos usuários; e desafios profissionais e éticos relacionados à implementação dessas tecnologias. Foram excluídos materiais sem relação direta com serviços bibliotecários, publicações duplicadas e conteúdos sem fundamentação acadêmica ou institucional verificável.

A pesquisa documental complementou o levantamento bibliográfico por meio da análise de orientações e posicionamentos institucionais de entidades representativas da área, especialmente documentos relacionados ao uso responsável da Inteligência Artificial em bibliotecas. Gil (2008) diferencia a pesquisa documental da bibliográfica principalmente pela natureza das fontes utilizadas, permitindo incorporar materiais institucionais relevantes à compreensão do fenômeno investigado. A inclusão desses documentos mostrou-se necessária porque questões como privacidade, transparência algorítmica, liberdade intelectual, equidade e responsabilidade profissional não são apenas objetos de investigação científica, mas também integram debates normativos e deontológicos do campo bibliotecário. Dessa maneira, a articulação entre literatura acadêmica e documentos institucionais permitiu examinar tanto as evidências sobre aplicações da IA quanto os princípios que devem orientar sua adoção.

O material selecionado foi submetido à análise qualitativa de conteúdo, mediante leitura integral e interpretativa, identificação das unidades temáticas recorrentes, comparação entre perspectivas e organização dos achados de acordo com os objetivos da pesquisa. A análise concentrou-se em quatro dimensões: automação dos processos de organização e recuperação da informação; transformação dos serviços de atendimento e mediação; personalização da experiência informacional dos usuários; e desafios éticos e profissionais associados à Inteligência Artificial. A interpretação não se limitou à enumeração das tecnologias encontradas, buscando confrontar benefícios e limitações, identificar convergências e divergências entre os estudos e examinar criticamente as implicações da automação para a atuação bibliotecária. Esse procedimento assegurou coerência entre o problema de pesquisa, o objetivo geral, as fontes selecionadas e a discussão dos resultados, permitindo compreender a Inteligência Artificial não como recurso tecnologicamente neutro, mas como componente de uma transformação sociotécnica que demanda simultaneamente inovação, competência profissional, supervisão humana e responsabilidade ética.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do material selecionado evidenciou que a incorporação da Inteligência Artificial às bibliotecas ocorre de maneira heterogênea e alcança desde processos técnicos internos até serviços diretamente percebidos pelos usuários. Os estudos examinados convergem ao apontar possibilidades de automação, melhoria da recuperação da informação, atendimento automatizado e personalização dos serviços, mas divergem quanto à extensão dos benefícios e às condições necessárias para uma implementação segura. Os resultados também revelam que eficiência tecnológica e qualidade informacional não constituem necessariamente dimensões equivalentes: sistemas capazes de processar grandes volumes de dados e responder rapidamente podem apresentar limitações relacionadas à precisão, explicabilidade, privacidade e reprodução de vieses. A discussão dos achados foi organizada, portanto, em dois eixos complementares. O primeiro examina sistemas de recomendação, personalização de acervos e experiência dos usuários; o segundo problematiza ética, privacidade, vieses algorítmicos e as transformações produzidas pela IA sobre a atuação do bibliotecário.

4.1 SISTEMAS DE RECOMENDAÇÃO, PERSONALIZAÇÃO DE ACERVOS E EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS

Os resultados indicam que a personalização constitui uma das aplicações mais promissoras da Inteligência Artificial em bibliotecas, sobretudo diante da expansão dos acervos digitais e da dificuldade crescente dos usuários para identificar conteúdos pertinentes em ambientes marcados pela abundância informacional. Lima e Aganette (2025) identificam a personalização dos serviços entre as possibilidades associadas à adoção da IA em bibliotecas, uma vez que sistemas inteligentes podem analisar padrões e apoiar a apresentação de recursos potencialmente relacionados às necessidades dos usuários. Nesse contexto, sistemas de recomendação podem funcionar como instrumentos complementares de descoberta, aproximando livros, artigos, documentos e outros recursos de pessoas que possivelmente não os encontrariam por meio de estratégias convencionais de pesquisa. O benefício mais significativo não reside simplesmente em oferecer “mais informação”, mas em reduzir o esforço necessário para localizar conteúdos relevantes em conjuntos documentais extensos (Lima; Aganette, 2026).

Entretanto, os achados demonstram que personalização não pode ser tomada automaticamente como sinônimo de melhoria da experiência. A lógica dos sistemas de recomendação depende da utilização de dados e de critérios algorítmicos para estabelecer relações entre usuários e conteúdos. Rodriguez e Prudencio (2024) alertam que aplicações de IA possuem implicações para privacidade, liberdade intelectual, equidade e acesso à informação, aspectos particularmente sensíveis no ambiente bibliotecário. Quanto maior o nível de personalização pretendido, maior pode ser a necessidade de processar históricos de pesquisa, preferências ou comportamentos de navegação. Surge, assim, uma tensão estrutural: o mesmo

dado que permite produzir uma recomendação aparentemente mais relevante pode revelar interesses informacionais que o usuário espera manter privados. A experiência não pode ser avaliada apenas pela conveniência proporcionada pelo sistema, mas também pelo grau de autonomia e controle mantido pelo indivíduo sobre seus dados (Silva, 2024).

Outro resultado relevante relaciona-se à possibilidade de a personalização restringir, em vez de ampliar, a diversidade das descobertas. Pacheco, Fonseca e Nunes (2026) reconhecem o potencial dos sistemas inteligentes para melhorar a oferta de serviços, porém uma recomendação construída predominantemente sobre comportamentos anteriores tende a privilegiar conteúdos semelhantes àqueles já acessados. No contexto comercial, essa lógica busca aumentar engajamento; em bibliotecas, contudo, os objetivos institucionais são mais amplos e incluem pluralidade, descoberta, formação crítica e acesso diversificado ao conhecimento. Um sistema que apresenta repetidamente aquilo que corresponde ao perfil previamente inferido pode reduzir encontros fortuitos com perspectivas distintas. Por isso, algoritmos utilizados em bibliotecas não deveriam reproduzir automaticamente modelos de personalização desenvolvidos para plataformas comerciais, pois a finalidade institucional da biblioteca é substancialmente diferente (Trevisol Neto; Varvakis, 2026).

A recuperação orientada por IA também modifica a percepção de qualidade do serviço. Picalho, Oliveira e Cativelli (2025) demonstram que sistemas generativos podem apoiar processos de descoberta e referência, oferecendo respostas mais imediatas às consultas dos usuários. Essa agilidade tende a produzir uma experiência mais fluida, sobretudo para pessoas habituadas a mecanismos conversacionais. Contudo, a rapidez da resposta cria um problema quando o usuário não consegue distinguir relevância aparente de confiabilidade efetiva. Sistemas generativos podem produzir conteúdos incorretos em linguagem persuasiva e, em determinados casos, apresentar referências inexistentes. A experiência positiva em termos de usabilidade pode, portanto, coexistir com uma experiência informacional inadequada. Esse resultado reforça a necessidade de compreender satisfação do usuário de maneira multidimensional, incorporando precisão, rastreabilidade e confiabilidade aos indicadores de qualidade (Picalho et al., 2024).

A análise permite sustentar que os sistemas de recomendação possuem maior potencial quando utilizados como mecanismos de ampliação da descoberta, e não como filtros determinantes daquilo que o usuário deve encontrar. Cunha (2025) evidencia a necessidade de uma abordagem de IA compatível com os diferentes usos e valores associados às bibliotecas, enquanto Rodriguez e Prudencio (2024) reforçam a importância da análise crítica dos impactos dessas tecnologias. Consequentemente, recomendações precisam ser transparentes, passíveis de contestação e complementares aos mecanismos convencionais de exploração do acervo. A personalização responsável deveria permitir ao usuário compreender por que determinado conteúdo foi recomendado e, quando possível, modificar ou desativar critérios de personalização. Essa concepção desloca a experiência do usuário de uma lógica exclusivamente baseada

em conveniência para uma perspectiva na qual eficiência, autonomia, privacidade e pluralidade informacional precisam coexistir.

Os achados também apontam que a Inteligência Artificial não elimina a mediação profissional na experiência do usuário. Ao contrário, quanto mais complexos se tornam os sistemas de recomendação, maior é a necessidade de profissionais capazes de avaliar sua adequação às finalidades da instituição. Santos e Santos Neto (2026) indicam que a IA produziria mudanças nas competências requeridas dos profissionais das bibliotecas acadêmicas. Nesse cenário, o bibliotecário pode atuar na definição dos parâmetros de recomendação, na avaliação dos resultados e na identificação de padrões que restrinjam injustificadamente a diversidade do acervo apresentado. A personalização tecnologicamente sofisticada somente representa avanço efetivo quando permanece subordinada à missão informacional da biblioteca e às necessidades reais dos usuários (Chaves et al., 2026).

4.2 ÉTICA, PRIVACIDADE, VIESES ALGORÍTMICOS E O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO

A dimensão ética emergiu da análise como uma das questões mais recorrentes e complexas associadas à utilização da Inteligência Artificial em bibliotecas. Embora a literatura reconheça benefícios operacionais, os estudos também identificam preocupações relacionadas à privacidade, confiabilidade, propriedade intelectual, transparência e vieses. Picalho et al. (2024) chamam atenção para limitações e implicações éticas decorrentes da utilização da IA generativa, particularmente diante da possibilidade de produção de informações imprecisas. Esses problemas assumem peso específico no ambiente bibliotecário porque as instituições historicamente constroem sua legitimidade sobre princípios de confiança, acesso à informação, liberdade intelectual e proteção dos usuários. A adoção de uma tecnologia eficiente, mas incompatível com esses valores, produziria uma contradição entre inovação operacional e responsabilidade institucional (Rodriguez; Prudencio, 2024).

A privacidade constitui uma das tensões mais evidentes. Silva (2024) destaca que a utilização de sistemas de Inteligência Artificial deve considerar os impactos sobre os direitos dos usuários, especialmente quando envolve tratamento de dados pessoais. Em serviços personalizados, históricos de consulta e padrões de comportamento podem tornar-se insumos para algoritmos, criando possibilidades de perfilamento incompatíveis com expectativas tradicionais de confidencialidade nas bibliotecas. A questão não se resolve simplesmente com consentimentos genéricos, pois usuários podem desconhecer como seus dados são processados ou reutilizados. Uma política responsável exige minimização da coleta, definição clara das finalidades, proteção das informações e transparência sobre sistemas de terceiros. Nesse sentido, a eficiência da personalização não deve justificar vigilância informacional desproporcional (Souza et al., 2025).

Os vieses algorítmicos constituem outro achado crítico. Silva e Sousa (2024) evidenciam que a IA pode reproduzir e ampliar vieses presentes nos dados utilizados para seu treinamento. Essa possibilidade possui implicações diretas para catalogação, classificação, busca e recomendação. Se determinados grupos, idiomas ou perspectivas aparecem de maneira insuficiente ou estereotipada nos dados, sistemas automatizados podem reproduzir essas assimetrias em suas respostas. A aparente objetividade matemática dos algoritmos pode tornar o problema menos perceptível, uma vez que decisões computacionais frequentemente são interpretadas como neutras. Contudo, algoritmos são desenvolvidos a partir de escolhas humanas, conjuntos de dados historicamente situados e critérios técnicos específicos. A neutralidade tecnológica, portanto, constitui uma premissa inadequada para orientar sua utilização em instituições comprometidas com pluralidade e acesso equitativo (Silva; Barboza; Silveira, 2026).

Essa constatação não significa que os processos bibliotecários tradicionais sejam livres de vieses. Sistemas de classificação, linguagens documentárias e políticas de desenvolvimento de coleções também refletem circunstâncias históricas e decisões profissionais. A diferença introduzida pela IA encontra-se principalmente na escala, na velocidade e na opacidade com que determinadas escolhas podem ser reproduzidas. Martins et al. (2026) destacam que a adoção da IA exigiria novas competências profissionais e reflexão sobre suas implicações. Enquanto um registro catalográfico individual pode ser revisado por um bibliotecário, um sistema automatizado pode produzir milhares de classificações ou recomendações antes que determinado padrão problemático seja identificado. A supervisão precisa, portanto, deslocar-se da correção pontual para a auditoria sistemática dos processos (Santos; Santos Neto, 2026).

A literatura analisada também evidencia que o papel do bibliotecário não tende simplesmente ao desaparecimento, mas à reconfiguração. Lima e Aganette (2026) sustentam que a IA generativa possui potencial para transformar operações e serviços bibliotecários, o que exige adaptação das funções profissionais. Atividades repetitivas podem ser parcialmente automatizadas, enquanto ganham importância competências relacionadas à curadoria, validação de conteúdos, educação informacional, governança de dados e avaliação crítica de tecnologias. Esse deslocamento exige evitar dois extremos: a resistência indiscriminada à automação e a aceitação acrítica de qualquer ferramenta apresentada como inovadora. O profissional precisa possuir condições técnicas e institucionais para decidir quando a IA agrega valor, quando seus resultados precisam ser corrigidos e quando determinado sistema não deve ser adotado (Pacheco; Fonseca; Nunes, 2026).

A mediação da informação assume, nesse contexto, significado renovado. Almeida Júnior (2015) compreende a mediação como interferência orientada à apropriação da informação pelo usuário. Quando algoritmos passam a selecionar, ordenar, sintetizar e recomendar conteúdos, a mediação deixa de ocorrer exclusivamente na interação visível entre bibliotecário e usuário e passa a estar incorporada também à configuração dos sistemas. Isso significa que decisões sobre ferramentas, bases de treinamento, critérios de

recomendação e políticas de privacidade são igualmente decisões de mediação. A responsabilidade profissional passa a incluir aquilo que acontece antes de o usuário realizar uma consulta e depois que o sistema produz uma resposta (Lima; Aganette, 2025; Souza et al., 2025).

Os resultados apontam, finalmente, que a principal transformação provocada pela Inteligência Artificial não reside na substituição mecânica de profissionais, mas na redistribuição das responsabilidades dentro do ecossistema informacional. Trevisol Neto e Varvakis (2026) demonstram que a incorporação da IA modifica operações e serviços das bibliotecas universitárias brasileiras, enquanto Chaves et al. (2026) evidenciam novas demandas relacionadas à avaliação e ao uso crítico dessas ferramentas pelos bibliotecários. Isso coloca o bibliotecário em posição estratégica: além de usuário das ferramentas, ele pode atuar como avaliador, educador, mediador e defensor dos direitos informacionais. A incorporação responsável da IA exige, portanto, formação continuada, políticas institucionais, critérios de transparência e mecanismos de supervisão humana. O futuro dos serviços bibliotecários não depende de escolher entre inteligência humana e artificial, mas de estabelecer quais decisões podem ser delegadas aos sistemas, que precisam permanecer sob julgamento profissional e quais valores não podem ser negociados em nome da eficiência tecnológica.

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo analisar as contribuições, possibilidades e desafios do uso da Inteligência Artificial em bibliotecas, considerando sua aplicação na automação de processos, na organização e recuperação da informação, na recomendação de conteúdos, no atendimento aos usuários e na mediação informacional. A análise realizada permite responder ao problema de pesquisa ao demonstrar que a Inteligência Artificial tem transformado a relação entre bibliotecas, informação e usuários não apenas pela automatização de atividades, mas pela introdução de novas formas de organizar, recuperar, selecionar, recomendar e mediar conteúdos. Trata-se, portanto, de uma transformação que ultrapassa a dimensão operacional e alcança aspectos profissionais, institucionais e éticos da Biblioteconomia.

No âmbito da organização e recuperação da informação, constatou-se que ferramentas baseadas em IA podem auxiliar atividades de catalogação, classificação, produção de metadados, busca e descoberta de recursos. A capacidade de processar grandes volumes documentais e interpretar consultas em linguagem natural apresenta potencial para reduzir atividades repetitivas e facilitar o acesso dos usuários aos acervos. Entretanto, os resultados também demonstraram que respostas produzidas automaticamente não devem ser incorporadas aos sistemas bibliográficos sem validação especializada. Erros, inconsistências e informações fabricadas por sistemas generativos evidenciam que rapidez de processamento não equivale necessariamente a precisão documental. Dessa forma, a automação mostra-se mais adequada quando

inserida em fluxos híbridos, nos quais a tecnologia oferece suporte e o bibliotecário permanece responsável pela avaliação e validação das informações.

Quanto aos serviços direcionados aos usuários, chatbots e assistentes virtuais podem ampliar a disponibilidade do atendimento, responder questões recorrentes e facilitar o acesso inicial aos recursos da biblioteca. Os sistemas de recomendação, por sua vez, possibilitam aproximar conteúdos das necessidades informacionais identificadas, contribuindo para a descoberta de documentos em acervos extensos. Contudo, verificou-se que personalização e experiência do usuário não podem ser avaliadas somente por critérios de rapidez, conveniência ou quantidade de recomendações. A qualidade do serviço também depende de confiabilidade, diversidade informacional, transparência e possibilidade de acesso à mediação humana. A utilização excessiva de comportamentos anteriores para definir recomendações pode limitar a descoberta de perspectivas diferentes e produzir ambientes informacionais excessivamente personalizados.

Os desafios éticos constituíram um dos resultados mais significativos da investigação. Privacidade, proteção de dados, vieses algorítmicos, transparência, propriedade intelectual e confiabilidade das respostas demonstram que a implementação da IA exige governança institucional. Bibliotecas trabalham com dados e interesses informacionais potencialmente sensíveis e, por essa razão, a personalização dos serviços não pode justificar formas desproporcionais de monitoramento ou perfilamento dos usuários. Da mesma maneira, sistemas algorítmicos não devem ser compreendidos como mecanismos neutros, pois seus resultados são influenciados pelos dados, modelos e critérios empregados em seu desenvolvimento. A supervisão humana torna-se especialmente importante para identificar desigualdades representacionais e impedir que vieses sejam reproduzidos em escala por processos automatizados.

Em relação à atuação profissional, conclui-se que os achados não sustentam uma interpretação simplista de substituição do bibliotecário pela Inteligência Artificial. O que se observa é uma reconfiguração das competências e responsabilidades profissionais. Além das atribuições historicamente relacionadas à organização, recuperação e mediação da informação, tornam-se necessárias competências para avaliar ferramentas de IA, verificar resultados, reconhecer vieses, orientar usuários, proteger dados e participar da construção de políticas institucionais de utilização dessas tecnologias. Nesse sentido, a mediação humana permanece fundamental e adquire novas dimensões, pois passa a envolver também a seleção, configuração, supervisão e avaliação crítica dos sistemas tecnológicos empregados pela biblioteca.

Conclui-se, portanto, que a Inteligência Artificial pode contribuir significativamente para a inovação dos serviços bibliotecários, desde que sua incorporação não seja conduzida exclusivamente pela busca de eficiência operacional. A adoção responsável exige equilíbrio entre automação e julgamento profissional, personalização e privacidade, inovação e confiabilidade, eficiência e equidade. A biblioteca contemporânea não deve assumir uma posição de resistência absoluta às novas tecnologias, tampouco incorporá-las de maneira acrítica. Seu papel consiste em utilizar os recursos tecnológicos quando estes contribuírem para

ampliar o acesso ao conhecimento, preservando os princípios éticos, informacionais e sociais que fundamentam sua atuação.

Como limitação, destaca-se o caráter bibliográfico e documental da pesquisa, que não permite mensurar diretamente a percepção dos usuários nem avaliar empiricamente o desempenho de sistemas específicos implementados em bibliotecas. Estudos futuros podem realizar pesquisas de campo em bibliotecas públicas, universitárias e especializadas, comparar ferramentas de Inteligência Artificial aplicadas à catalogação e recuperação da informação, investigar a satisfação dos usuários com chatbots e sistemas de recomendação e analisar políticas institucionais de governança da IA. Também se mostram pertinentes estudos sobre formação e competências dos bibliotecários diante da rápida evolução da IA generativa. Em síntese, o futuro da Inteligência Artificial nas bibliotecas dependerá menos da capacidade de automatizar o maior número possível de tarefas e mais da capacidade institucional e profissional de determinar criticamente como, quando e para quais finalidades essa automação deve ser utilizada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **AI competencies for academic library workers**. Chicago: ACRL, 2025.

CHAVES, Samuel Andrade de Lima; NASCIMENTO, Genoveva Batista do; CARVALHO, Ediane Toscano Galdino de; FEITOZA, Rayan Aramis de Brito; SILVA, Maria Amélia Teixeira da. Uso do ChatGPT na perspectiva dos bibliotecários: um estudo nas bibliotecas setoriais da Universidade Federal da Paraíba. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 11, e72357, 2026. DOI: 10.47681/rca.v11i.72357.

CUNHA, Murilo Bastos da. Bibliografia sobre o uso da inteligência artificial na biblioteca. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 24, n. 00, e026003, 2025. DOI: 10.20396/rdbci.v24i00.8680239.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **IFLA statement on libraries and artificial intelligence**. The Hague: IFLA, 2020.

LIMA, Adriléia de Moura; AGANETTE, Elisângela Cristina. A personalização do serviço de referência em bibliotecas universitárias com o uso da inteligência artificial generativa. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 30, p. 1-27, 2025. DOI: 10.5007/1518-2924.2025.e103494.

LIMA, Adriléia de Moura; AGANETTE, Elisângela Cristina. Aplicações de inteligência artificial em bibliotecas universitárias brasileiras: panorama e desafios para o profissional. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 35, 2026. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2025v35.74167.

MARTINS, Carla Floriana; LOURENÇO, Cintia de Azevedo; SILVEIRA, Carlos Henrique da; REZENDE, Ana Paula de. Inteligência Artificial aplicada à catalogação e recuperação da informação em bibliotecas. **Cadernos Cajuína**, v. 11, n. 10, e3721, 2026. DOI: 10.52641/cadcajv11i10.3721.

PACHECO, Luís Henrique; FONSECA, Caio Faria da; NUNES, Camila Lopes. Inteligência Artificial em bibliotecas universitárias: estudo bibliométrico na base de dados Web of Science. **Revista Foco**, v. 19, n. 8, e12384, 2026. DOI: 10.54751/revistafoco.v19n8-054.

PICALHO, Antonio Carlos; NAPOLEÃO JÚNIOR, Edson César; BEGROW, Roberta; PUPPI, Maicon Bernert; FADEL, Luciane Maria; BALDESSAR, Maria José; MACEDO, Marcelo. ChatGPT em bibliotecas: possibilidades iniciais em estudos indexados nas bases de dados Web of Science, Scopus e LISTA. **Biblionline**, João Pessoa, v. 19, n. 4, 2024. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4775.2023v19n4.68015.

PICALHO, Antonio Carlos; OLIVEIRA, Gisele Rosa de; CATIVELLI, Adriana Stefani. Inteligência artificial no levantamento bibliográfico em bases de dados científicos: comparando expressões de busca no ChatGPT, Copilot e Gemini. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 23, n. 00, e025013, 2025. DOI: 10.20396/rdbci.v23i00.8678378.

RODRIGUEZ, Gabriela Mendes; PRUDENCIO, Dayanne da Silva. O que se discute sobre a aplicação de Inteligência Artificial em bibliotecas? Análise da produção do campo informacional. **P2P & Inovação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, e-7132, 2024. DOI: 10.21728/p2p.2024v11n1e-7132.

SANTOS, Rafael Henrique Ribeiro dos; SANTOS NETO, João Arlindo dos. O uso da inteligência artificial por bibliotecários universitários: um estudo no SIBI/UFGA. **Informação & Informação**, Londrina, v. 31, n. 1, p. 268-290, 2026. DOI: 10.5433/1981-8920.2026v31n1p268.

SILVA, Aline Gonçalves da; BARBOZA, Andrea da Silva; SILVEIRA, Naira Christofolletti. Catalogação de livros raros usando inteligência artificial (IA): o que temos conseguido com isso? **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 24, n. 00, e026025, 2026. DOI: 10.20396/rdbci.v24i00.8682866.

SILVA, Janete Fernandes. A integração da Inteligência Artificial na Biblioteconomia: um caminho em construção. **Código 31: Revista de Informação, Comunicação e Interfaces**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 27-46, 2024. DOI: 10.70493/cod31.v2i1.9842.

SILVA, Renata Lima da; SOUSA, Brisa Pozzi de. Inteligência Artificial e o ChatGPT: perspectivas e desafios para a Classificação Bibliográfica. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 17, n. 1, p. 44-65, 2024. DOI: 10.26512/rici.v17.n1.2024.50429.

SOUZA, Nicole; PASSOS, Ketry Gorete Farias dos; DITTRICH, Eliane; SILVA, Luciana Mara; PICALHO, Antônio Carlos. O uso do ChatGPT no serviço de referência em Bibliotecas Universitárias. **BiblioCanto**, v. 11, n. 1, p. 47-72, 2025. DOI: 10.21680/2447-7842.2025v11n1ID39058.

TREVISOL NETO, Orestes; VARVAKIS, Gregório. Inteligência Artificial nas operações e serviços de bibliotecas universitárias no Brasil: evidências de um levantamento censitário. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 24, n. 00, e026023, 2026. DOI: 10.20396/rdbci.v24i00.8682646.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.