

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA TECNOLOGIA - CCET
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO - PPGPEP

Carolina Alves Rabelo

**A EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS:
PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO**

São Carlos-SP

2025

Carolina Alves Rabelo

**A EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS:
PROPOSTA DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos, como requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Gerência de Produção

Orientador: Prof. Dr. Glauco Henrique de Sousa Mendes

São Carlos-SP

2025

Rabelo, Carolina Alves

A experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas:
proposta de um modelo de avaliação / Carolina Alves
Rabelo -- 2025.
128f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de São
Carlos, campus São Carlos, São Carlos
Orientador (a): Glauco Henrique de Sousa Mendes
Banca Examinadora: Zaira Regina Zafalon, Jorge Daniel
Grenha Luís Teixeira
Bibliografia

1. Bibliotecas acadêmicas. 2. Experiência do estudante.
3. Avaliação da experiência. I. Rabelo, Carolina Alves. II.
Título.

Ficha catalográfica desenvolvida pela Secretaria Geral de Informática
(SIn)

DADOS FORNECIDOS PELO AUTOR

Bibliotecário responsável: Arildo Martins - CRB/8 7180



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia
Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção

Folha de Aprovação

Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Carolina Alves Rabelo, realizada em 24/03/2025.

Comissão Julgadora:

Prof. Dr. Glauco Henrique de Sousa Mendes (UFSCar)

Profa. Dra. Zaira Regina Zafalon (UFSCar)

Prof. Dr. Jorge Daniel Grenha Luís Teixeira (U.Porto)

O Relatório de Defesa assinado pelos membros da Comissão Julgadora encontra-se arquivado junto ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia de Produção.

Dedico este trabalho ao meu avô Pompilio Alves Filho (*in memoriam*), que me ensinou a ser forte, a acreditar em mim e a jamais desistir.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me conceder coragem e perseverança ao longo dos desafios enfrentados, possibilitando a conclusão desta etapa tão significativa da minha vida.

Aos meus pais e irmãos, expresso minha profunda gratidão por sempre acreditarem em mim. Em especial, agradeço à minha mãe, Raquel, pelo carinho, pelo suporte incondicional e pelo incentivo constante ao longo de toda a jornada.

Ao meu esposo, Alex, sou imensamente grata por ser meu porto seguro durante todo esse processo. Minha gratidão também à minha filha, Clarice, que, à sua maneira, me inspirou e motivou a seguir em frente.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Glauco Mendes, deixo meu sincero agradecimento por sua confiança em meu potencial, por sua orientação cuidadosa e pela parceria em cada desafio desta caminhada.

Estendo minha gratidão aos professores que compartilharam seus conhecimentos, especialmente aos membros da banca, pela generosidade e pelas contribuições para a construção dos artigos que compõem este trabalho.

Agradeço aos colegas do mestrado, cujas interações e experiências compartilhadas tornaram essa caminhada mais leve e significativa.

Sou igualmente grata aos colegas da Biblioteca Regional do Campus de Sinop-MT, pelo incentivo ao longo dessa trajetória.

Agradeço, ainda, à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal de Mato Grosso, pela oportunidade de qualificação proporcionada por este mestrado.

Por fim, meu sincero agradecimento aos estudantes que participaram da minha pesquisa. Sem vocês, este trabalho não seria possível. Muito obrigada!

*Se a experiência não é o que acontece,
mas o que nos acontece, duas pessoas,
ainda que enfrentem o mesmo
acontecimento, não fazem a mesma
experiência. O acontecimento é comum,
mas a experiência é para cada qual sua,
singular e de alguma maneira impossível
de ser repetida.*

(Jorge Larrosa Bondía)

RESUMO

A experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas abrange dimensões físicas, afetivas, cognitivas e sociais, englobando sentimentos e percepções destes indivíduos. Apesar de ser reconhecida, a compreensão aprofundada do conceito de EE e suas dimensões ainda requer investigação, o que torna sua avaliação complexa devido às variações em conceitualização e operacionalização. Assim, este estudo tem como objetivo desenvolver um instrumento integrado para a avaliação da experiência dos estudantes em bibliotecas acadêmicas, considerando os impactos dessa experiência na satisfação e lealdade. A dissertação é composta por dois artigos que utilizam uma abordagem multimétodo. O Artigo 1 realiza uma revisão sistemática da literatura para mapear a estrutura intelectual do tema, enquanto o Artigo 2 desenvolve e testa um modelo conceitual usando Modelagem de Equações Estruturais com dados de 292 estudantes de uma universidade pública brasileira. Essencialmente, a pesquisa avança ao (i) mapear a literatura existente, (ii) propor um modelo conceitual de avaliação e (iii) fornecer evidências empíricas sobre a relação entre as dimensões da EE, satisfação e lealdade. O estudo ainda oferece um instrumento de avaliação que pode promover práticas mais alinhadas às necessidades dos estudantes. Ademais, o potencial desse instrumento se estende para avaliar a experiência em outras unidades informacionais, como bibliotecas especializadas e escolares, museus e arquivos, permitindo adaptações específicas que contribuam para uma gestão mais eficiente e centrada no usuário.

Palavras-chave: bibliotecas acadêmicas; experiência do estudante; avaliação da experiência; revisão sistemática da literatura; survey.

ABSTRACT

The student experience (SX) in academic libraries encompasses physical, affective, cognitive, and social dimensions, incorporating the feelings and perceptions of these individuals. Despite its recognition, a deep understanding of the SX concept and its dimensions still requires investigation, making its evaluation complex due to variations in conceptualization and operationalization. Thus, this study aims to develop an integrated instrument for assessing the student experience in academic libraries, considering its impacts on satisfaction and loyalty. The dissertation consists of two articles that employ a multimethod approach. Article 1 conducts a systematic literature review to map the intellectual structure of the topic, while Article 2 develops and empirically tests a conceptual model using Structural Equation Modeling with data from 292 students at a Brazilian public university. Essentially, the research advances by (i) mapping existing literature, (ii) proposing a conceptual evaluation model, and (iii) providing empirical evidence on the relationship between SX dimensions, satisfaction, and loyalty. Moreover, the study offers an assessment tool that can promote practices more aligned with student needs. Additionally, the potential of this instrument extends to evaluating experiences in other informational units, such as specialized and, school libraries, museums, and archives, allowing specific adaptations that contribute to more efficient, user-centered management.

Keywords: academic libraries; student experience; experience evaluation; systematic literature review; survey.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Estrutura da dissertação	19
Figura 2 – Pontos em comum entre CX e EE	23
Figura 3 – Processo de extração e triagem dos dados	35
Figura 4 – Publicações por ano	37
Figura 5 – Acoplamento bibliográfico dos artigos da amostra	40
Figura 6 – Modelo conceitual	60
Quadro 1 – Matriz Metodológica da Dissertação	18
Quadro 2 – Estudos relacionados ao tema	26
Quadro 3 – Detalhes da busca na base de dados Scopus	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Periódicos mais produtivos	37
Tabela 2 – Métodos de pesquisa mais utilizados identificados na amostra	38
Tabela 3 – Top 15 artigos mais citados	39
Tabela 4 – Lentes teóricas e abordagens de destaque	44
Tabela 5 – Agenda de pesquisa futura para EE em bibliotecas acadêmicas	49
Tabela 6 – Estudos sobre a avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas	58
Tabela 7 – Perfil descritivo dos respondentes	65
Tabela 8 – Validação de confiabilidade e validade convergente dos construtos	69
Tabela 9 – Critério HTMT	70
Tabela 10 – Pesos externos, p-valor e erros padrão dos construtos	71
Tabela 11 – Hipóteses de pesquisa	72
Tabela 12 – Análise de previsão PLS	72

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CX	Experiência do Cliente
EE	Experiência do Estudante
IES	Instituições de Ensino Superior
PLS-SEM	Modelagem de Equações Estruturais de Mínimos Quadrados Parciais
RSL	Revisão Sistemática de Literatura
TAR	Teoria da Ação Racional
TCP	Teoria do Comportamento Planejado
TCR	Teoria Crítica da Raça
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
UFSCar	Universidade Federal de São Carlos
UX	Experiência do Usuário

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA	14
1.2 QUESTÕES DE PESQUISA E OBJETIVOS	17
1.3 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	19
2 REVISÃO EXPLORATÓRIA.....	20
2.1 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	20
2.2 EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE E SUA AVALIAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR	21
2.3 EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS.....	23
2.4 AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS.....	24
3 MÉTODO DA PESQUISA.....	27
3.1 VISÃO GERAL	27
3.2 ETAPAS DA PESQUISA.....	27
3.2.1 Etapa 1 – Revisão Sistemática da Literatura	27
3.2.2 Etapa 2 – Elaboração do modelo conceitual e survey	28
4 ARTIGO 1 – EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS: ANÁLISE DA ESTRUTURA INTELECTUAL E OPORTUNIDADES PARA O FUTURO	30
4.1 INTRODUÇÃO	30
4.2 MÉTODO DE PESQUISA	33
4.2.1 Coleta e tratamento de dados.....	34
4.2.2. Análise de dados	35
4.3 RESULTADOS.....	36
4.3.1 Análise descritiva	36
4.3.2 Temas de pesquisa	39
4.3.3 Lentes e abordagens teóricas	44
4.4 AGENDA DE PESQUISA FUTURA	48
4.4.1 Oportunidades de pesquisa futuras	48
4.4.2 Tópicos subexplorados ou negligenciados	51
5 ARTIGO 2 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS E SEUS IMPACTOS NA SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS ESTUDANTES.....	54
5.1 INTRODUÇÃO	55

5.2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	57
5.2.1 A Avaliação da EE em Bibliotecas	57
5.3 MODELO CONCEITUAL E DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES	60
5.3.1 Operacionalizando a EE em Bibliotecas Acadêmicas	60
5.3.2 Consequentes da EE em Bibliotecas	63
5.4 MÉTODO DE PESQUISA	64
5.4.1 Coleta de Dados e Amostra	64
5.4.2 Operacionalização das Variáveis e Instrumento de Pesquisa	66
5.4.3 Viés do Método Comum (Common Method Bias)	67
5.4.4 Análise de Dados	68
5.4.5 Confiabilidade e Validade	68
5.5. RESULTADOS	71
5.5.1 Modelo Estrutural	71
5.5.2 Efeitos de Controle	72
5.6 DISCUSSÃO	73
5.6.1 Avaliação da EE em bibliotecas	73
5.6.2 Impactos da EE em Bibliotecas Acadêmicas	75
6 CONCLUSÃO	77
6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS	77
6.2 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS	78
6.3 LIMITAÇÕES E OPORTUNIDADES FUTURAS DE PESQUISA	79
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICE A – ARTIGOS QUE COMPÕEM OS CLUSTERS	113
APÊNDICE B – CONSTRUTOS MEDIDOS NO MODELO	116
APÊNDICE C – PRODUTO TECNOLÓGICO	118

1 INTRODUÇÃO

Esta seção da dissertação introduz o tema experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas, explorando sua relevância. Além disso, apresenta a justificativa, o problema de pesquisa, os objetivos e a estrutura desta dissertação.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

No contexto da educação superior, as bibliotecas acadêmicas desempenham um papel estratégico no apoio aos processos de ensino e aprendizagem, contribuindo significativamente para o desenvolvimento dos estudantes (Corrall; Jolly, 2019; Tu; Hwang, 2020). Elas oferecem uma ampla gama de recursos, tanto físicos quanto digitais, como livros, periódicos científicos, bases de dados e repositórios institucionais, abrangendo diversas áreas do conhecimento (Dixit *et al.*, 2024; Iqbal; Hussain Asad, 2023; Malik *et al.*, 2024). Além desses recursos, se destacam por fornecer serviços personalizados, que são essenciais para a produção acadêmica, incluindo alfabetização informacional e digital, workshops de escrita e serviços de empréstimo entre bibliotecas (Deja; Rak; Bell, 2021; Gunton, 2022; Oliveira, 2018).

Paralelo a isso, a comunidade acadêmica também atribui um valor social e cultural às bibliotecas, percebendo-as como espaços de convivência e troca de ideias (Gayton, 2008; Lotfy *et al.*; Reed; Johnson, 2023; Tarango; Machin-Mastromatteo; Cortés-Vera, 2023). Nesse sentido, bibliotecas acadêmicas também atuam como centros de engajamento cultural e social, promovendo eventos e criando áreas colaborativas (Bell; Piper; O'Sullivan, 2023; Chan; Chiu; Lam, 2020). Além disso, possuem coleções voltadas ao lazer e ao desenvolvimento pessoal que incentivam a leitura recreativa e o crescimento socioemocional de seus usuários (Khoo; Rozaklis; Hall, 2012; Trembach *et al.*, 2020).

Ainda que as bibliotecas busquem atender toda a comunidade (por exemplo, professores, servidores, estudantes e sociedade), atenção especial é dada à relação entre as bibliotecas e os estudantes em virtude de sua importância no processo educacional desses atores (Wittkower; McInnis; Pope, 2022). Por esta razão, temas como qualidade em serviços e, mais recentemente, a experiência dos estudantes (EE) em bibliotecas acadêmicas vêm ganhando destaque nas áreas de ciência da

informação e biblioteconomia (Appleton, 2020; Davis; Saunders, 2022; Fu *et al.*, 2023; Scoulas; Carrillo; Naru, 2021). De fato, estudos têm se dedicado a investigar como a EE em bibliotecas pode afetar a satisfação, a retenção e o sucesso acadêmico dos estudantes (Appleton, 2020; O’Kelly *et al.*, 2023; Schlak, 2018; Scoulas; De Groote, 2019). Investigar a EE também é relevante na perspectiva da gestão das bibliotecas acadêmicas, já que em algumas instituições de ensino, a destinação de recursos humanos e financeiros está ligada à maneira pela qual a comunidade acadêmica percebe a qualidade dos serviços prestados (Santa Anna, 2020; Silva, 2019).

Aplicada ao contexto das bibliotecas, a EE pode ser definida como o conjunto de percepções, emoções e interações que um estudante tem em relação à biblioteca, ao longo de toda a sua jornada acadêmica, envolvendo múltiplas dimensões, incluindo aspectos físicos, sociais, cognitivos e emocionais (Davis; Saunders, 2022; Priestner; Borg, 2016; Seale; Hicks; Nicholson, 2022; Walton, 2015). Na dimensão física, o espaço físico (por exemplo, layout, mobiliário, iluminação e nível de ruído) é influente no cultivo de um ambiente favorável às atividades acadêmicas (Mei; Aas; Eide, 2020). Na dimensão social, a biblioteca funciona como um centro de interações interpessoais, promovendo um senso de comunidade e sinergia entre os estudantes (Bryant; Matthews; Walton, 2009). Na dimensão cognitiva, as bibliotecas estão intimamente relacionadas ao desenvolvimento dos estudantes, sentimentos de autoeficácia e relação contínua com o conhecimento (Bronstein, 2014). Por fim, na dimensão afetiva, os sentimentos vivenciados pelos estudantes na biblioteca podem gerar emoções como surpresa ou inspiração (Giannopoulou; Tsakonas, 2015).

Além de compreender o conceito de EE, é necessário avaliar como os estudantes percebem essas dimensões (Bell, 2014; ODonnell; Anderson, 2022). Por isso, esforços para avaliar a EE vem sendo realizados em diferentes países, por exemplo, Estados Unidos (Scoulas; De Groote, 2019), China (Peng *et al.*, 2022), Austrália (Hughes *et al.*, 2018) e Canadá (Guay; Rudin; Reynolds, 2019). A ênfase na avaliação é também destacada em pesquisas que apontam para a necessidade de as bibliotecas serem centradas em seus usuários e orientadas para proporcionar experiências positivas (Datig, 2015; Naughton, 2023; Seale; Hicks; Nicholson, 2022; Johnston, 2022). Portanto, investigar a EE em bibliotecas acadêmicas é fator determinante para entender o impacto, a relevância e a evolução de seu papel no contexto acadêmico (Adetayo *et al.*, 2023; Aslam, 2022; Bucy, 2022).

Todavia, a avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas deve ser abordada de maneira holística, ou seja, considerando a multidimensionalidade deste conceito (Fu *et al.*, 2023; Schmidt; Etches, 2012; Walton, 2015). Logo, a avaliação da EE não deve se restringir apenas, por exemplo, à percepção dos estudantes em relação aos recursos informacionais ou ambientes físicos (Adetayo *et al.*, 2023; Cox *et al.*, 2019; Scoulas; Dunya; De Groote, 2021). Vale ressaltar que embora existam estudos que relacionem EE em bibliotecas com resultados de satisfação e lealdade (Gómez-Cruz; Harari-Betancourt; Vergara-Mendoza, 2020; Iqbal; Hussain Asad, 2023), como medir a EE em bibliotecas e a determinação de seus impactos ainda carecem de mais investigação. Por exemplo, muitos estudos sobre avaliação concentram-se na mensuração da qualidade dos serviços em bibliotecas por meio de modelos como o SERVQUAL ou o seu modelo adaptado LibQUAL+ (Asogwa, 2014; Mahmood; Rehman; Ashiq, 2023; Soares-Silva *et al.*, 2020). Embora a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca aos estudantes seja considerada fundamental (Gómez-Cruz; Harari-Betancourt; Vergara-Mendoza, 2020; Figueiredo *et al.*, 2020), a EE é um conceito mais abrangente e, portanto, aborda questões que incluem percepções e emoções de maneira holística (Soares-Silva *et al.*, 2020; Feraco *et al.*, 2023).

Ademais, na literatura, os estudos focam em elementos específicos para avaliar a EE. Por exemplo, Zhang, Niu e Promann (2017) e Davis e Song (2020) examinaram a EE em relação ao uso de e-books. Asher *et al.* (2017) utilizaram práticas etnográficas para compreender a EE em oito instituições, incluindo suas interações com bibliotecas. Mei, Aas e Eide (2020) focaram na EE no ambiente físico das bibliotecas. Peng *et al.* (2022) mediram a satisfação dos estudantes com reformas realizadas nas bibliotecas. Enquanto Scoulas, Dunya e De Groote (2021) investigaram a validade psicométrica de um instrumento de pesquisa utilizado para avaliar comportamento, percepção e atitude em relação ao uso da biblioteca. Assim, apesar dessas pesquisas serem valiosas para o campo, elas se concentram em atributos específicos da EE em bibliotecas (por exemplo, Davis; Song, 2020; Peng *et al.* 2022).

Este estudo se insere na lacuna existente ao avaliar a EE em bibliotecas acadêmicas de forma multidimensional, abrangendo todas as suas dimensões: física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica. Adicionalmente, a dissertação busca

compreender o impacto dessa experiência em resultados como a satisfação do estudante e a lealdade à biblioteca.

1.2 QUESTÕES DE PESQUISA E OBJETIVOS

Apesar de pesquisadores e bibliotecários terem reconhecido a importância de se avaliar a EE em bibliotecas, são incipientes os estudos com uma abordagem de avaliação abrangente e multidimensional (Block, 2018; Fu *et al.*, 2023; Seale; Hicks; Nicholson, 2022). Além de considerar uma abordagem de avaliação contemplando múltiplas dimensões da experiência, é também primordial avaliar seus impactos na satisfação e lealdade dos estudantes de forma a ratificar sua relevância prática para os gestores das bibliotecas. Assim, a presente dissertação busca responder as seguintes questões de pesquisa:

QP1: Como avaliar a experiência dos estudantes nas bibliotecas acadêmicas, considerando suas múltiplas dimensões e seus desdobramentos?

QP2: Quais os impactos da experiência dos estudantes em bibliotecas em indicadores como satisfação e lealdade dos estudantes com as bibliotecas?

Logo, o objetivo geral da dissertação é desenvolver um instrumento integrado para a avaliação da experiência dos estudantes em bibliotecas acadêmicas, considerando os impactos dessa experiência na satisfação e na lealdade. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

OE1: Identificar abordagens de avaliação da experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas na literatura;

OE2: Propor um modelo de avaliação da experiência do estudante em bibliotecas que contemple todas as dimensões da EE;

OE3: Investigar em que medida a experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas impacta a satisfação e lealdade em relação a esses espaços.

Para atingir os objetivos propostos, esta dissertação adota uma abordagem multimétodo, na qual diferentes métodos de pesquisa e seus resultados são apresentados na forma de artigos desenvolvidos ao longo do mestrado, conforme orientado por Kubota *et al.* (2018). Esse tipo de abordagem é frequentemente utilizado quando há necessidade de combinar diferentes tipos de estudo para responder a uma questão de pesquisa, bem como facilitar a divulgação científica dos resultados obtidos (Da Costa; Ramos; Pedron, 2019). Assim, o Artigo 1 envolveu uma revisão sistemática da literatura, que combinou análises bibliométrica e temática, com o intuito de investigar a literatura internacional existente, focando especificamente em questões relacionadas à EE em bibliotecas acadêmicas. Por sua vez, o Artigo 2 adota uma abordagem quantitativa para avaliar a EE em bibliotecas e seu impacto na satisfação e lealdade dos estudantes.

O Quadro 1 descreve a estrutura metodológica da dissertação, elucidando como os dois artigos contribuem para os objetivos da pesquisa.

Quadro 1 - Matriz Metodológica da Dissertação

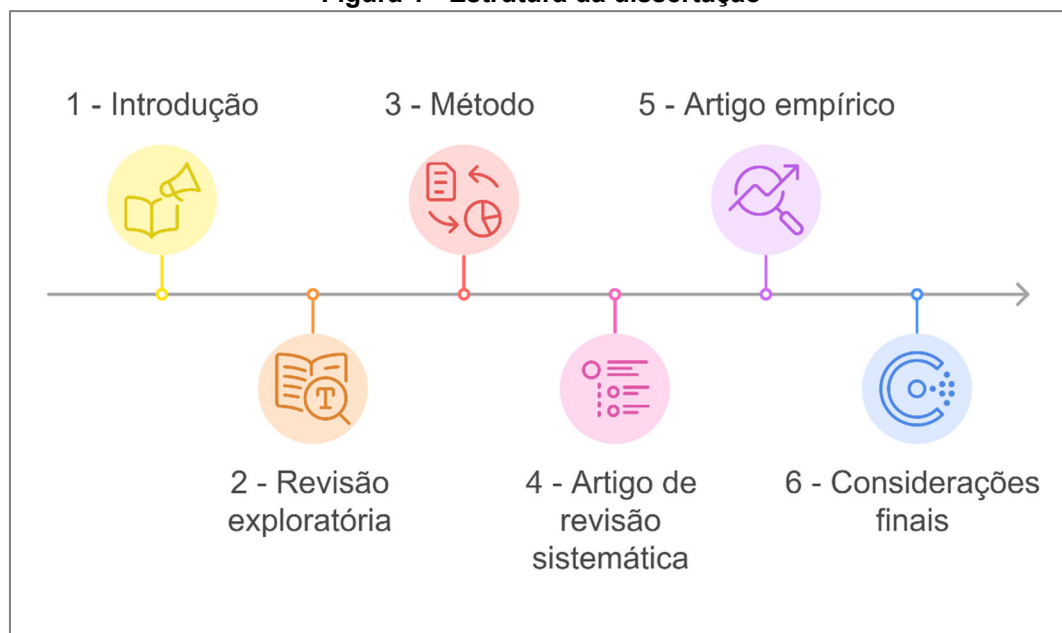
Ordem	Objetivos específicos	Método de pesquisa	Coleta de dados	Análise dos dados	Resultados obtidos
ARTIGO 1	OE1: Identificar abordagens de avaliação da experiência do estudante em bibliotecas na literatura.	Revisão Sistemática da Literatura (RSL)	Bases de dados <i>Scopus</i>	Bibliométrica e Temática	✓ Caracterização da estrutura intelectual da EE em bibliotecas abrangendo seis temas dominantes; ✓ Identificação das principais abordagens teóricas; ✓ Reconhecimento de tópicos subexplorados; ✓ Proposição de agenda futura de pesquisa.
ARTIGO 2	OE2: Propor um modelo de avaliação da experiência do estudante em bibliotecas que contemple todas as dimensões da EE; OE3: Investigar em que medida a experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas impacta a satisfação e lealdade em relação a esses espaços.	Revisão bibliográfica e Survey.	Questionário online.	Modelagem de Equações Estruturais (PLS-SEM)	✓ Modelo para avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas. ✓ Impactos da EE em bibliotecas na satisfação e lealdade dos estudantes.

Fonte: Elaboração própria

1.3 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está organizada em seis seções principais. O primeiro capítulo introduz a dissertação, apresentando a contextualização, o problema de pesquisa e os objetivos do estudo. O segundo capítulo traz uma revisão exploratória dos conceitos fundamentais relacionados ao tema da pesquisa. No terceiro capítulo, são descritos os procedimentos metodológicos adotados, incluindo as características da pesquisa e as etapas para execução dos métodos. Os capítulos 4 e 5 consistem em artigos que abrangem os resultados da revisão sistemática da literatura e do estudo empírico, respectivamente. Por fim, o sexto capítulo apresenta as conclusões da dissertação, discutindo ainda as contribuições teóricas e práticas do trabalho, suas limitações e sugestões para pesquisas futuras. A estrutura do trabalho é resumida na Figura 1.

Figura 1 - Estrutura da dissertação



Fonte: Elaboração própria

2 REVISÃO EXPLORATÓRIA

Esta seção apresenta uma contextualização teórica sucinta dos conceitos fundamentais relacionados à experiência estudante, que servem de base para este estudo. Seu objetivo é apresentar uma visão concisa de conceitos fundamentais da dissertação.

2.1 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O conceito de Experiência do Cliente (Customer Experience - CX) teve sua origem em 1982, quando Holbrook e Hirschman enfatizaram as dimensões emocionais e interativas dos clientes em resposta aos estímulos ambientais (Scussel, 2020; Silva *et al.*, 2021). Algum tempo depois, a economia da experiência, introduzida por Pine e Gilmore (1998), destacou a importância de fornecer serviços excelentes e criar experiências memoráveis para os clientes. Paralelamente, o marketing experiencial, popularizado por Schmitt (1999), emergiu como uma alternativa ao marketing tradicional, concentrando-se na criação de conexões emocionais com os clientes (Scussel, 2020). A partir dos anos 2000, houve uma mudança na perspectiva da CX, reconhecendo que experiências passadas influenciam novas experiências (Verhoef *et al.*, 2009). Somado a isso, desde 2010, a pesquisa começou a valorizar o papel ativo dos clientes na criação de suas próprias experiências (Lemon; Verhoef, 2016).

Assim, é perceptível que a evolução do conceito ampliou o domínio do campo, para além da dinâmica de mercado ao considerar contextos sociais e relações interpessoais (Scussel, 2020; Silva *et al.*, 2021). Dada a natureza multifacetada da CX, ela frequentemente é considerada um construto guarda-chuva (Silva *et al.*, 2021). Assim, é essencial não generalizar e explorar as dimensões da experiência no contexto específico que se pretende investigar (Becker; Jaakkola, 2020; Cano *et al.*, 2021). Em razão disso, uma compreensão abrangente da CX exige um exame meticuloso de dimensões dessa experiência (Becker; Jaakkola, 2020). Alguns autores identificaram seis dimensões da CX: emocional, sensorial, cognitiva, pragmática, estilo de vida e relacional (Gentile; Spiller; Noci, 2007). Enquanto Lemon e Verhoef (2016) e Schmitt (1999) propuseram dimensões da CX que compreendem respostas

cognitivas, afetivas, físicas, sensoriais e sociais. Na literatura atual, as definições de CX são: “respostas e reações não deliberadas e espontâneas a estímulos específicos” (Becker; Jaakkola, 2020, pp. 640); ou ainda, reações mentais multidimensionais e subjetivas do cliente durante um estágio específico da jornada (Gahler; Klein; Paul, 2022).

2.2 EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE E SUA AVALIAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

O conceito de EE se apresenta como um tema complexo, reunindo diferentes perspectivas ideológicas acerca do propósito da universidade, objetivos educacionais, representação estudantil, fatores financeiros e desempenho acadêmico (Benckendorff; Ruhanen; Scott, 2009; Kandiko-Howson; Matos, 2021; Sabri, 2011). Para Cogswell (2018), todas essas questões são analisadas por meio da experiência do estudante, resultando em mudanças de políticas externas e internas da universidade, que resultam em uma experiência positiva para o estudante. Assim, são precisamente essas mudanças políticas que colocam em destaque o tema da EE, promovendo um paradigma alternativo, o qual considera o estudante como cliente (Calma; Dickson-Deane, 2020; Kandiko-Howson; Matos, 2021; Matus; Rasu; Cano, 2021).

Desse modo, a experiência do estudante no ensino superior é considerada um fenômeno complexo e multifacetado, compartilhando similaridades com a experiência do cliente (Amado; Guzman; Juarez, 2023; Matus; Rasu; Cano, 2021; Cano *et al.*, 2021). Dentro desse contexto, o conceito de EE engloba todas as vivências dos estudantes no ensino superior, desde recursos acadêmicos e pedagógicos até oportunidades de pesquisa, sistemas universitários e atividades extracurriculares, incluindo tanto avaliações subjetivas quanto objetivas dos elementos tangíveis e intangíveis encontrados ao longo de sua jornada acadêmica (Amado; Guzman; Juarez, 2023; Balmaceda Castro; Rusu; Aciar, 2021; Jones, 2017). Chandra *et al.* (2019) ressaltam a importância de aprimorar essas experiências, especialmente as relacionadas à aprendizagem, pois estão intrinsecamente ligadas à qualidade das ofertas educacionais.

Adicionalmente, é fundamental reconhecer que a experiência do estudante não se limita à aquisição de conhecimento, mas também abrange o desenvolvimento

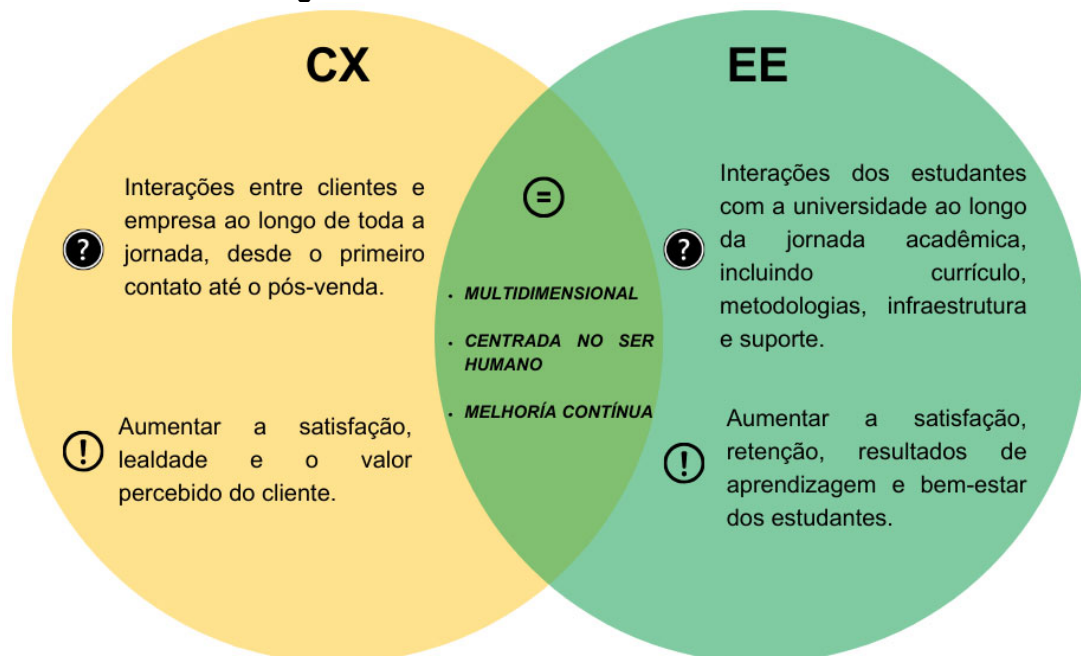
peçoal, aprimoramento do bem-estar, qualidade das interações sociais e a construção de identidade (Jones *et al.*, 2021; Pötschulat; Moran; Jones, 2021). Por isso, as transformações individuais, a formação acadêmica, as conexões e mudanças sociais inesperadas desempenham papéis significativos na experiência dos estudantes na educação superior (Barragán-Díaz, 2020). Essa realidade ressalta a responsabilidade coletiva de todas as áreas das Instituições de Ensino Superior (IES) em compreender as necessidades desses indivíduos e promover melhorias nos serviços oferecidos (Tight, 2020, 2023). Neste cenário, as IES têm se empenhado em entender a perspectiva dos estudantes para compreender como eles interagem com espaços e serviços oferecidos pela universidade (Aljedaani *et al.*, 2023; Andriana; Evans, 2020).

A avaliação da EE, como destacado por Kandiko Howson (2021), desempenha um papel decisivo na iniciativa baseada em evidências dentro do ensino superior. Tanto o método qualitativo (Ang *et al.*, 2021; Shah; Pabel, 2020) quanto o quantitativo (Grebennikov; Shah, 2017; Kandiko Howson; Matos, 2021) são utilizados para coletar dados sobre esse tema. Um dos métodos mais utilizados em estudos de EE, a etnografia tem ganhado popularidade significativa devido à sua capacidade de explorar a cultura, comportamentos e interações de grupos sociais em seu ambiente natural (Gusterson, 2008). Ao empregar práticas etnográficas como observação participante, grupo focal e entrevistas não estruturadas, pode-se obter uma visão holística da EE no ensino superior, identificando fatores que influenciam o desempenho acadêmico ou necessidades específicas (Brown, 2009). Essas percepções são fundamentais para o desenvolvimento de abordagens educacionais mais inclusivas (Mattos; Castro, 2011). No entanto, a pesquisa etnográfica apresenta desafios, como o custo, a necessidade de períodos prolongados de imersão e a coleta meticulosa de dados (Hammersley; Atkinson, 2022).

Por outro lado, no método quantitativo, a prática de avaliação da experiência do estudante por meio de pesquisas de levantamento, tem raízes nos EUA e no Reino Unido (Fryer; Zeng; Zhao, 2021). Na década de 70, houve uma mudança significativa na percepção sobre a retenção, levando à busca por métodos de avaliação da experiência do estudante (Sharp; Sharp; Young, 2020). Segundo Zeng, Fryer e Zhao (2023) as Teorias de Engajamento (Astin, 1999) e de Retenção (Tinto, 2012) sustentaram essa mudança. Definido por Astin (1999) como o nível de esforço físico

e psicológico que o estudante investe em sua jornada acadêmica, o engajamento do estudante é reconhecido como um fator determinante para seu sucesso (Kandiko Howson; Matos, 2021; Zeng; Fryer; Zhao, 2023; Zhu *et al.*, 2025). À vista disso, foram criadas pesquisas de levantamento em larga escala, como o College Student Experiences Questionnaire (CSEQ), nos EUA e o National Student Survey (NSS), no Reino Unido (Gonyea *et al.*, 2003). Essas avaliações têm sido fundamentais para melhorar a experiência do estudante no ensino superior, fornecendo novas perspectivas que podem orientar mudanças no currículo e nas comunidades de apoio aos estudantes (Kandiko Howson, 2021; Fryer; Zeng; Zhao, 2021).

Figura 2 – Pontos em comum entre CX e EE



Fonte: Elaboração própria

2.3 EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS

Em 2014, o conceito de “biblioteca UX” representou um avanço expressivo no campo da biblioteconomia acadêmica, uma vez que, até aquele momento, havia sido pouco explorado na literatura especializada (Priestner; Borg, 2016; Seale; Hicks; Nicholson, 2022). Essa abordagem, inicialmente voltada para o desenvolvimento de sistemas de informação considerados como “úteis, utilizáveis e desejáveis”, intensificou o foco em ambientes digitais e processos estratégicos de design, promovendo uma pesquisa mais centrada no usuário no contexto de bibliotecas

(Schmidt; Etches, 2014). Dessa forma, o campo se consolidou ao reconhecer a importância das interações positivas e enfatizar a satisfação (Schmidt; Etches, 2014; Seale, Hicks e Nicholson, 2022). Portanto, a abordagem UX se posicionou como uma solução viável e de baixo custo para medir o engajamento e o uso desses espaços, ao mesmo tempo em que oferecia respostas às preocupações acerca da relevância das bibliotecas em um cenário em constante transformação (Lanclos; Asher, 2016; Priestner; Borg, 2016; Seale; Hicks; Nicholson, 2022).

A ênfase da experiência do usuário em bibliotecas teve seu início nas investigações etnográficas realizadas em 2007 por Foster e Gibbons. Bell (2014), destaca que referências esporádicas surgiram na literatura acadêmica do ensino superior, mencionando a “experiência do estudante”, para englobar comodidades, serviços e engajamento do estudante para além do habitual bom atendimento. No entanto, havia uma falta de consenso sobre sua natureza e manifestação específica do termo em bibliotecas (Bell, 2014; Zhu *et al.*, 2025). Para Appleton (2016), à medida que as instituições de ensino superior passaram a priorizar a EE, os gestores de bibliotecas começaram a reavaliar as interações desses indivíduos com os espaços e serviços. O objetivo era alinhar essas ofertas às reais expectativas dos estudantes, em vez de baseá-las unicamente em suposições dos bibliotecários acerca de suas necessidades e preferências (Appleton, 2016; Priestner; Borg, 2016). Atualmente, bibliotecas têm definido setores exclusivos para a prática UX e capacitado profissionais especificamente para este fim, e que se denominam bibliotecários UX (Gylje, 2022; MacDonald, 2015; Pshock, 2017; Young; Chao; Chandler, 2020).

2.4 AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS

Priestner e Borg (2016), sugerem que o impacto significativo dos avanços tecnológicos nas bibliotecas ao longo do tempo, e o esforço dos bibliotecários para acompanhar este processo, podem ter impactado negativamente no reconhecimento da importância da experiência cotidiana dos usuários. No entanto, Walton (2015), declara que a necessidade de adaptar a UX em bibliotecas acadêmicas surgiu precisamente como resposta à transição para os serviços digitais. Desta forma, a ênfase de UX em serviços digitais e virtuais em bibliotecas, intimamente ligada ao conceito de usabilidade, tem sido discutida extensivamente na literatura de

biblioteconomia por ter se originado dessa transição (Seale; Hicks; Nicholson, 2022; Walton, 2015; Young; Chao; Chandler, 2020). Além disso, Gylje (2022), observa que UX em bibliotecas foi influenciado significativamente pelo *design thinking*, sendo explorado inicialmente em bibliotecas por Bell e Shank (2007), e que culminou em uma metodologia mais dinâmica no desenvolvimento de serviços, espaços e recursos de biblioteca.

Logo, a avaliação de EE desempenha papel fundamental na gestão de bibliotecas acadêmicas, pois está diretamente ligada à necessidade de demonstrar seu valor e relevância (Appleton, 2018). Nesse contexto, Datig (2015) destaca que essa necessidade vai além da comprovação do impacto da biblioteca, pois abrange o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, por meio da observação e registro do comportamento e percepção dos estudantes. Para Massis (2018), é essencial que a biblioteca estabeleça um canal de comunicação com os estudantes, pois isso ajuda na tomada de decisão em relação a continuidade ou modificação dos serviços oferecidos.

De fato, apesar da coleta sistemática de dados estatísticos e realização de pesquisas com usuários realizadas por bibliotecas, uma lacuna persistia na abordagem adotada, se limitando a números e negligenciando assim a experiência individual do usuário, seus sentimentos e percepções (Appleton, 2016; Priestner; Borg, 2016). Paralelo a isso, Datig (2015) enfatiza que, historicamente, as bibliotecas já realizavam pesquisas sobre a experiência dos usuários, embora não as rotulassem formalmente como “avaliação de experiência”. Assim, bibliotecários vem há algum tempo adotando abordagens e ferramentas UX tais como testes de usabilidade, *design thinking*, mapeamento de jornadas e servicescape, para avaliar a EE na interação com espaços, produtos e serviços, visando identificar pontos problemáticos e promover melhorias (Datig, 2015; Guay; Rudin; Reynolds, 2019; Marquez; Downey; Clement, 2015; Mei; Aas; Eide, 2020; Whang *et al.*, 2017).

Em 2016, Porat conduziu um estudo sobre práticas de avaliação da experiência em bibliotecas acadêmicas, dividindo-as em quatro seções: Biblioteca como Local, Navegação, Satisfação e Experiência do Usuário. O autor também listou métodos para obter feedback dos estudantes, incluindo: pesquisas sobre níveis de ruído, que avaliam a aceitabilidade e eficácia dos dispositivos de monitoramento; *wayfinding*, que analisa o tempo gasto para encontrar livros e a sinalização da biblioteca; testes de

usabilidade, focados na melhoria de sites e catálogos; e pesquisas de satisfação, que medem a satisfação geral e identificam áreas para melhorias. No Quadro 2, apresentamos uma seleção de estudos que abordam a avaliação da experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas, destacando as dimensões identificadas nessas pesquisas.

Quadro 2 - Estudos relacionados ao tema

Referência	País	Objetivo do estudo	Dimensões
Fu <i>et al.</i> (2023)	Inglaterra	Entender a experiência de estudantes internacionais em bibliotecas acadêmicas na Era Digital, integrando características comportamentais e experienciais.	Cognitiva, Física e Tecnológica
Ibraheem e Devine (2016)	Estados Unidos	Investigar as experiências acadêmicas e interpessoais, de um grupo de estudantes no uso da biblioteca.	Física e Social
Johnson (2020)	Estados Unidos	Explorar as relações entre características específicas dos estudantes e a inexperiência, apatia e ansiedade da biblioteca.	Afetiva
Mei, Aas e Eide (2020)	Noruega	Investigar como o uso, necessidades e experiências dos estudantes no ambiente físico de uma biblioteca acadêmica influenciam seu comportamento e aprendizagem.	Física e Social
Peng <i>et al.</i> (2022)	China	Desenvolver uma estrutura de seis dimensões para renovar espaços de bibliotecas acadêmicas e investigar a experiência dos estudantes nesses ambientes.	Física

Fonte: Elaboração própria

3 MÉTODO DA PESQUISA

Esta seção detalha o método de pesquisa utilizado na dissertação. Inicialmente, classificamos a pesquisa quanto ao tipo, abordagem e natureza do método, em seguida descrevemos as etapas conduzidas para sua execução.

3.1 VISÃO GERAL

Esta pesquisa é classificada como descritiva, pois caracteriza um fenômeno (experiência do estudante) e identifica seus fatores contribuintes (Cervo; Bervian; Da Silva, 2007). A estratégia de pesquisa envolveu dois métodos principais, os quais deram sustentação aos dois artigos que formam esta dissertação. O primeiro consistiu na Revisão Sistemática de Literatura (RSL), fundamentada nos preceitos de Tranfield, Denyer e Smart (2003), que combinou técnicas bibliométricas e análise temática (Artigo 1). O segundo método consistiu em uma pesquisa de levantamento do tipo survey (Forza, 2002), empregada no Artigo 2. Este tipo de pesquisa geralmente envolve um corte transversal único, com dados coletados por meio de um instrumento de pesquisa aplicado a uma amostra específica de indivíduos (Babbie, 2005).

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

A realização da pesquisa foi em duas etapas, nas quais os objetivos da dissertação foram atendidos, cada um contribuindo para a compreensão do tema EE em bibliotecas acadêmicas.

3.2.1 Etapa 1 - Revisão Sistemática da Literatura - RSL

Para a consecução da primeira etapa, foi conduzida uma RSL, contemplando o OE1 da pesquisa. O artigo 1 que compõe esta dissertação, intitulado "*Experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas: análise da estrutura intelectual e oportunidades para o futuro*", teve como objetivo explorar a complexidade da experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas. Para isso, foram usadas técnicas bibliométrica e de análise temática para mapear a estrutura intelectual deste tema assim como identificar as principais abordagens teóricas e oportunidades de pesquisa futura. A análise da amostra, composta por 160 artigos, revelou seis temas

predominantes: experiência de estudantes internacionais, design de serviços, impacto das tecnologias, alfabetização informacional, aspectos psicológicos e emocionais, engajamento e satisfação. Adicionalmente, foram sugeridos direcionamentos para uma agenda de pesquisa futura. Este artigo foi publicado em uma revista internacional (<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102878>).

3.2.2 Etapa 2 – Elaboração do modelo conceitual e survey

O segundo artigo, alinhado aos objetivos específicos 2 e 3, é empírico e concentra-se no desenvolvimento e teste de um modelo conceitual para avaliar a EE em bibliotecas acadêmicas. Para sua elaboração, foi realizada a pesquisa de levantamento (survey) por meio da aplicação de um questionário eletrônico. A escolha de realizar uma pesquisa de levantamento se justificou pela eficácia em coletar dados quantitativos de uma amostra representativa da população-alvo (Haladyna; Rodriguez, 2013). Assim, a abordagem adotada se mostrou apropriada, pois permitiu alcançar uma ampla gama de respondentes e capturar de forma sistemática e padronizada as informações necessárias para a investigação (Babbie, 2005; Forza, 2002).

3.2.2.1 População, amostra e procedimentos de amostragem

A pesquisa investigou a experiência dos estudantes que utilizam a Biblioteca Central e as bibliotecas regionais da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT). Os convites para participação foram enviados por e-mail pessoal e institucional, contendo o link para o questionário online. Utilizamos a plataforma *SurveyMonkey* para elaborar e disponibilizar os questionários eletronicamente. Participaram estudantes de graduação e pós-graduação cadastrados em alguma das cinco bibliotecas pesquisadas. Além disso, a pesquisa foi divulgada nas redes sociais da universidade, na página institucional por meio de uma matéria sobre o estudo com o link do questionário e por meio de banners em áreas de grande circulação. O questionário permaneceu acessível por 50 dias para assegurar um número substancial de respostas. Para traçar o perfil dos respondentes, foram coletadas informações demográficas. A íntegra do questionário está disponível no Apêndice C desta dissertação.

3.2.2.2 Análise de dados

Para análise de dados da etapa 2, utilizamos a técnica de Modelagem de Equações Estruturais de Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM). O PLS-SEM permite analisar complexas inter-relações entre variáveis observadas e latentes, conforme afirmado por Hair *et al.* (2014). A técnica PLS-SEM foi escolhida para este estudo devido à sua capacidade de avaliar a validade do modelo, as cargas dos indicadores nos construtos e as relações causais entre eles (Hair *et al.*, 2014). Além disso, trata-se de uma abordagem amplamente aplicada em pesquisas em Ciências Sociais (Alzahrani *et al.*, 2019; Amado; Guzmán; Juarez, 2023; Batista-Toledo; Gavilan, 2023; Su; Guo, 2021).

4 ARTIGO 1 - EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS: ANÁLISE DA ESTRUTURA INTELECTUAL E OPORTUNIDADES PARA O FUTURO

RABELO, Carolina A.; TEIXEIRA, Jorge Grenha; MENDES, Glauco HS. Student experience in academic libraries: Analysis of intellectual structure and opportunities for future research. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 50, n. 3, p. 102878, 2024. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102878>

4.1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas acadêmicas desempenham um papel fundamental no desenvolvimento acadêmico dos estudantes, proporcionando-lhes um ambiente de pesquisa, aprendizagem e crescimento intelectual (Dei; Asante, 2022; Leung *et al.*, 2022). Para atingir esses objetivos, as bibliotecas acadêmicas em todo o mundo estão atualmente passando por uma evolução significativa para se adaptar às demandas educacionais emergentes (Dube; Jacobs, 2023). Além dos serviços tradicionais de bibliotecas (por exemplo, empréstimos de livros), a oferta de serviços digitais (por exemplo, programas de e-learning e comunicação em mídias sociais) também aumentou (Hong; Kim; Yang, 2022; Palumbo, 2022). De fato, a digitalização estimulou mudanças nas bibliotecas acadêmicas (Rafiq *et al.*, 2021), e a pandemia de Covid-19 acelerou essa tendência (Garnar; Tonyan, 2021; Jackson; Moreno; Scoulas, 2023). Nesse contexto, onde os domínios físico, social e digital coexistem dentro das bibliotecas acadêmicas, os estudantes são expostos a uma variedade de estímulos que aprimoram suas experiências de aprendizagem e facilitam a descoberta de informações relevantes (Dei; Asante, 2022; Deville; Sughrue, 2023; Scoulas, 2021).

O conceito de experiência do estudante (EE) é um caso particular de experiência do cliente (CX) (Matus *et al.*, 2021). Na área de marketing, a discussão da experiência tem uma longa história e recebeu múltiplas conceituações (Palmer, 2010; Lemon; Verhoef, 2016; Silva *et al.*, 2021). Uma das definições mais aceitas é a que entende CX como construto multidimensional com foco nas respostas cognitivas, emocionais, comportamentais, sensoriais e sociais do cliente a todas as interações

diretas ou indiretas com a empresa durante a jornada do cliente (Lemon; Verhoef, 2016). No entanto, devido à sua relevância, o conceito de experiência tem sido explorado em outras áreas, como psicologia (focada nas respostas psicológicas), usabilidade (focada no uso de produtos e serviços) e educação (Matus *et al.*, 2021; Pötschulat; Moran; Jones, 2021; Roth; Jornet, 2014). Neste último caso, Matus *et al.* (2021) afirmam que o EE envolve os resultados de aprendizagem e as interações dos estudantes com os produtos, serviços e sistemas da instituição. Assim, EE pode ser definido como "as percepções físicas e emocionais que um estudante ou futuro estudante experimenta em resposta à interação com produtos, sistemas ou serviços fornecidos por uma instituição de ensino superior e interações com pessoas relacionadas ao campo acadêmico, dentro e fora dos espaços acadêmicos" (Matus *et al.*, 2021, p. 15).

As experiências positivas referem-se à percepção (comparada às expectativas) dos estudantes sobre o ambiente educacional, que promove crescimento, aprendizagem e bem-estar emocional. Em última análise, eles contribuem para o engajamento dos estudantes e o sucesso acadêmico (Dewille; Sughrue, 2023; Reyes *et al.*, 2012; Seligman *et al.*, 2009). Engajamento significa o investimento de tempo e energia dos estudantes em suas tarefas educacionais (Dewille; Sughrue, 2023; Kuh *et al.*, 2008), enquanto o sucesso acadêmico é mais complexo e inclui vários aspectos como desempenho acadêmico, satisfação, aquisição de novos conhecimentos e alcance de metas educacionais (Kuh *et al.*, 2006). Quando os estudantes têm experiências positivas sobre sua vida acadêmica, eles tendem a demonstrar níveis mais altos de engajamento, o que pode, conseqüentemente, contribuir para seu sucesso acadêmico (Severiens *et al.*, 2015; Dewille; Sughrue, 2023).

O conceito de EE foi examinado a partir de duas perspectivas intimamente relacionadas: usabilidade e marketing (Jiang *et al.*, 2022). A experiência do usuário (UX) surge da usabilidade e reflete percepções subjetivas do uso de bens e serviços (por exemplo, ferramentas de biblioteca, sites, e-books etc.). Por outro lado, a experiência do cliente (CX) é mais abrangente, estendendo a análise a todas as interações dentro de uma instituição de ensino superior, englobando cursos, sistemas, serviços, outros estudantes etc. (Matus *et al.*, 2021). Em relação às bibliotecas acadêmicas, o conceito EE engloba como os estudantes respondem aos estímulos de

vários aspectos da biblioteca, incluindo o ambiente físico, recursos tecnológicos, outros estudantes e funcionários (Eshbach, 2020; Wójcik, 2019).

Embora o EE tenha ganhado a atenção de pesquisadores e bibliotecários (Fu *et al.*, 2023; Scoulas *et al.*, 2021), há uma escassez de estudos que sistematizam o conhecimento existente, identifiquem as lentes teóricas e abordagens utilizadas para compreender o fenômeno EE e, proporcionem futuras oportunidades de pesquisa para avançar no tema (Seale *et al.*, 2022). Para enfrentar esses desafios, algumas revisões da literatura foram publicadas. Por exemplo, Weaver (2013) analisou como as bibliotecas apoiam o ciclo de vida da jornada do estudante no ensino superior. Mais do que uma revisão aprofundada da literatura, este artigo identifica práticas que apoiam as jornadas dos estudantes. Gallant e Wright (2014) examinaram o EE com sites de bibliotecas. McLaughlin (2015) descreveu abordagens centradas no usuário adotadas por algumas bibliotecas. Porat (2016) analisou o feedback dos estudantes sobre espaços, serviços e recursos da biblioteca, elencando métodos que poderiam ser utilizados nessas avaliações. Appleton (2020) forneceu estratégias para aumentar o envolvimento dos estudantes com os serviços da biblioteca. Matus, Rasu e Cano (2021) pesquisaram a literatura para esclarecer a definição, dimensões e métodos utilizados para avaliar o EE; no entanto, esta revisão não está focada no contexto específico das bibliotecas acadêmicas.

Como tal, embora essas revisões contribuam para melhorar nosso conhecimento sobre EE em bibliotecas acadêmicas, elas se concentram em tópicos ou abordagens específicas (por exemplo, Appleton, 2020; Gallant Wright, 2014; Porat, 2016). Além disso, esse corpo de conhecimento parece fragmentado à medida que está espalhado por diferentes disciplinas (Matus *et al.*, 2021; Fu *et al.*, 2023). Finalmente, a pesquisa sobre EE em bibliotecas acadêmicas tem crescido e, portanto, a compreensão de sua evolução, bem como de sua estrutura intelectual, é cada vez mais relevante. Assim, por meio de uma revisão quantitativa e sistemática da literatura, podemos analisar e sistematizar o corpo de conhecimento sobre o EE em bibliotecas acadêmicas e oferecer oportunidades futuras de pesquisa para avançar no tema.

Especificamente, buscamos responder às seguintes questões de pesquisa:

QP1: Qual é a estrutura intelectual da literatura sobre a experiência dos estudantes em bibliotecas acadêmicas?

QP2: Quais são as principais lentes teóricas e abordagens utilizadas nessa literatura?

QP3: Quais são as oportunidades para futuras pesquisas nesse tema?

Portanto, este artigo tem como objetivo identificar e analisar a estrutura do conhecimento sobre a experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas, mapeando a literatura relacionada por meio de análises bibliométricas e temáticas de uma amostra final de 160 artigos publicados em periódicos indexados na Scopus entre 1995 e 2022. Ao fazer isso, este artigo contribui de três maneiras. Primeiro, caracteriza a estrutura intelectual do EE em bibliotecas acadêmicas ao identificar seis temas dominantes: (i) experiência de estudantes internacionais; (ii) projeto de serviços; (iii) impacto das tecnologias; (iv) alfabetização informacional; (v) aspectos psicológicos e emocionais; (vi) engajamento e motivação. Em segundo lugar, identifica as principais lentes teóricas e abordagens que sustentam esse campo de pesquisa. Finalmente, o artigo delinea caminhos potenciais para pesquisas futuras.

4.2 MÉTODO DE PESQUISA

Realizamos uma revisão sistemática da literatura (SLR) para abordar nossas questões de pesquisa. SLRs são um tipo de revisão de literatura que visa garantir robustez metodológica e qualidade na pesquisa científica (Tranfield *et al.*, 2003). As SLRs visam mitigar o viés seguindo critérios predefinidos para seleção do estudo, extração de dados e síntese da literatura existente (Palmatier *et al.*, 2018; Tranfield *et al.*, 2003). A Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses - PRISMA é uma das abordagens de SLR mais utilizadas e visa melhorar a qualidade do processo de revisão sistemática (Moher *et al.*, 2015). O PRISMA fornece uma lista de verificação e um fluxograma para reduzir o viés e garantir a legitimidade da análise dos dados. Assim, neste estudo, empregamos as diretrizes de SLR propostas por Tranfield *et al.* (2003) com o apoio da abordagem PRISMA (Moher *et al.*, 2015). As seções a seguir explicam os procedimentos implementados.

4.2.1 Coleta e tratamento de dados

Para a coleta de dados, foi desenvolvido um protocolo de pesquisa para nortear nossa revisão na base de dados Scopus. Esse banco de dados foi selecionado por sua ampla cobertura multidisciplinar. Elaboramos um guia de extração de dados englobando um conjunto de palavras-chave relacionadas aos construtos "experiência do estudante" e "biblioteca acadêmica". O conjunto de palavras-chave para cada construto foi escolhido com base em outros estudos relevantes relacionados aos investigados neste estudo (Quadro 3). Vinculamos essas palavras-chave usando operadores booleanos como mostrado na Tabela 1. Limitamos os tipos de publicações a artigos de periódicos e revisões em inglês, resultando em uma amostra inicial de 463 artigos. O processo para gerar a amostra final está ilustrado na Figura 3.

Quadro 3 - Detalhamento da busca na base de dados Scopus
Search Terms in Scopus

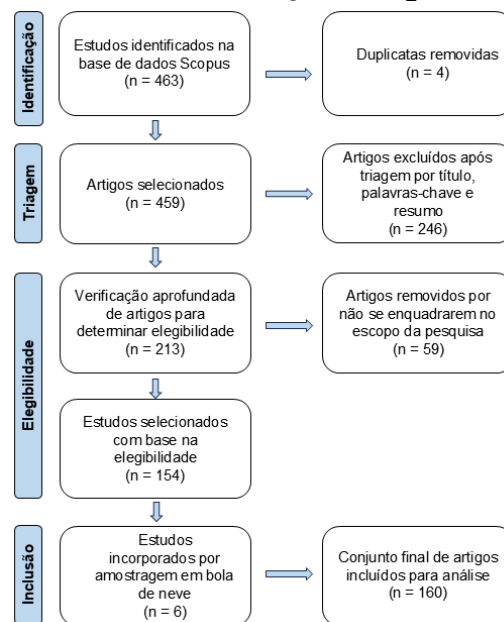
Field Tag	Title, Abstract, and Keywords	"student experience" OR "customer experience" OR "user experience" OR "library experience" OR "service experience"
Boolean		AND
		"academic library" OR "academic libraries" OR "university library" OR "university libraries" OR "college library" OR "college libraries"
Boolean		AND
Document Type	Article, Review	(LIMIT-TO (DOCTYPE, "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE, "re"))
Boolean		AND
Language		LIMIT-TO (LANGUAGE, "English")

Fonte: Elaboração própria

Na etapa seguinte, os metadados dos artigos foram importados para o software Mendeley™. Um processo de triagem iniciado pela leitura de títulos, resumos e palavras-chave. Artigos abordando bibliotecas não acadêmicas (por exemplo, Passehl-Stoddart, 2018), treinamento de pessoal (por exemplo, Harrington *et al.*, 2021), práticas de biblioteca não relacionadas a EE (por exemplo, Rysavy; Michalak, 2020), não foram incluídos nesta fase. Além disso, aqueles que não destacaram fortes conexões entre a percepção do bibliotecário e EE também foram excluídos (por exemplo, Karmakar, 2020). Dois membros da equipe de pesquisa estiveram envolvidos nesse processo. Em casos de incerteza, o artigo foi lido na íntegra, discutido entre esses dois membros e decidido sobre sua inclusão ou exclusão. Após essa etapa, foram selecionados 154 artigos. Além disso, uma técnica de bola de neve

para trás foi utilizada para analisar as referências citadas pelos artigos focais, resultando em 3.758 referências. Para selecionar os mais pertinentes, considerou-se um processo de triagem daqueles citados pelo menos 20 vezes. Por meio desse processo, seis artigos foram incluídos, resultando em uma amostra final de 160 artigos focais (Arquivos suplementares). A figura 3 ilustra o processo de seleção com base no fluxograma PRISMA.

Figura 3 - Processo de extração e triagem dos dados



Fonte: Elaboração própria

4.2.2. Análise de dados

Análises bibliométricas e temáticas foram combinadas para mapear a estrutura intelectual da literatura sobre EE em bibliotecas acadêmicas. Essa abordagem integrada é essencial para mapear a estrutura intelectual e identificar temas de pesquisa dentro da literatura sob investigação (Zupic; Cater, 2015; Silva *et al.*, 2021). Enquanto a análise bibliométrica emprega uma abordagem quantitativa para a descrição, avaliação e monitoramento de pesquisas publicadas (Zupic; Cater, 2015; Cosh *et al.*, 2022), a análise temática adota uma abordagem indutiva e qualitativa para melhor interpretar as contribuições dos autores e obter insights para pesquisas futuras (Nowell *et al.*, 2017; Silva *et al.*, 2021). Em relação à análise bibliométrica, foram

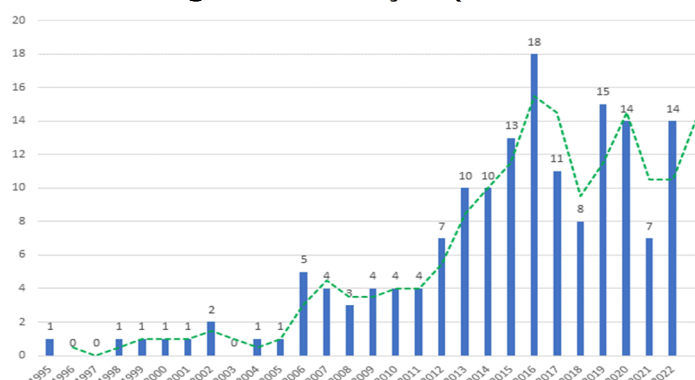
empregadas duas técnicas: análise de citações e acoplamento bibliométrico (Zupic; Čater, 2015; Srivastava; Sivaramkrishnan, 2022).

Primeiro, realizamos a análise de citações (por exemplo, frequência de publicação, principais periódicos, artigos mais citados e métodos de pesquisa) usando a Biblioshiny (Aria; Cuccurullo, 2017), que realiza a análise de mapeamento científico usando as funções do pacote Bibliometrix R. Em seguida, a técnica de acoplamento bibliográfico foi empregada para desvendar a estrutura intelectual da literatura analisada. Essa técnica avalia o grau de semelhança ou parentesco temático entre dois artigos a partir de suas referências compartilhadas. Assim, quanto mais as referências citadas em dois artigos se sobrepõem, mais forte é a sua conexão (Zupic; Čater, 2015). Além disso, o acoplamento bibliométrico tem recebido atenção dos pesquisadores devido à sua simplicidade e capacidade de incluir publicações recentes que ainda não foram citadas (Srivastava; Sivaramkrishnan, 2022). Com base nessa relação, foi gerada uma rede com clusters de artigos semelhantes, refletindo os principais temas dentro da estrutura intelectual (Van Eck; Waltman, 2014). Para isso, foi utilizado o software VOSviewer (Van Eck; Waltman, 2010). Posteriormente, foi realizada uma análise temática (Nowell *et al.*, 2017) dos artigos para identificar seus fundamentos teóricos e aprofundar a compreensão de suas contribuições (Mariani; Harshemi; Wirtz, 2023). Esta análise teve como objetivo traçar direções futuras de pesquisa para enriquecer esse campo de estudo.

4.3 RESULTADOS

4.3.1 Análise descritiva

A figura 3 apresenta a frequência das publicações ao longo do tempo. Nota-se um aumento de publicações a partir de 2013 (com uma média de mais de 10 artigos por ano) e um pico de 18 publicações em 2016, indicando um crescente interesse em EE em bibliotecas. Esta tendência é evidente nos últimos três anos, com 14 artigos em 2020, seguindo-se 7 em 2021 e novamente 14 em 2022. Quanto à origem dos autores nos artigos da amostra, estes eram de 24 países, principalmente Estados Unidos (93 autores), Reino Unido (18), China (13), Austrália (10) e Canadá (4).

Figura 4 - Publicações por ano

Fonte: Adaptado da Base de Dados Scopus

No total, 58 periódicos publicaram os 160 artigos focais. A Tabela 1 apresenta os periódicos com, no mínimo, quatro publicações. Também exibe seus índices-H e o total de citações recebidas pelos artigos publicados pela revista. Os três periódicos mais produtivos são: Journal of Academic Librarianship (11 artigos), Journal of Web Librarianship (10) e Reference Services Review (8). Além disso, os periódicos com maior número de citações são Journal of Academic Librarianship (171 citações), Library Management (101 citações) e Reference Services Review (99 citações).

Tabela 1 - Periódicos mais produtivos

Periódico	Índice-H	TC	NP
Journal of Academic Librarianship	7	171	11
Journal of Web Librarianship	6	89	10
Reference Services Review	7	99	8
New Review of Academic Librarianship	6	77	8
College and Research Libraries	5	95	7
Library Management	5	101	6
Journal of Library Administration	4	21	6
Electronic Library	4	72	5
Internet Reference Services Quarterly	4	76	5
Library Hi Tech	4	67	5
portal: Libraries and The Academy	4	71	5
Australian Academic and Research Libraries	4	85	4
Performance Measurement and Metrics	4	24	4

Fonte: Adaptado da Base de Dados Scopus

A Tabela 2 apresenta os métodos de pesquisa empregados pelos artigos focais. Mais de 90% dos artigos são empíricos (146 artigos), enquanto 14 são revisões de literatura ou artigos conceituais. Dentre os artigos empíricos, 48 deles empregaram abordagem qualitativa, como estudos de caso (22), entrevistas (15), grupos focais (5),

estudos etnográficos (4) e foto elicitação (2). Ao contrário, 70 artigos utilizaram abordagem quantitativa, como pesquisas (46), testes de usabilidade (17) e questionários (7). Além disso, 28 artigos empregaram uma abordagem de método misto, combinando métodos de ambas as abordagens.

Tabela 2 - Métodos de pesquisa mais utilizados identificados na amostra

Métodos de pesquisa		Publicações	Referências Representativas
Teóricos			
Revisões	Sistemática	6	Appleton (2018); Seale <i>et al.</i> (2022)
	Narrativa ou Conceitual	8	Bell (2011); Datig (2015); Davis; Saunders (2022)
Empíricos			
Qualitativos	Estudos de caso	22	Cox; Brewster (2021); Malefant (2006)
	Entrevista	15	Liu; Winn (2009); Mei; Aas; Eide (2020); Whang <i>et al.</i> (2017)
	Grupos focais	5	Fitzgerald <i>et al.</i> (2020); Prabha <i>et al.</i> (2007)
	Etnografia	4	Bryant <i>et al.</i> (2009); Block (2020)
	Foto-elicitação	2	Bedi; Webb (2017); Lin; Chiu (2012)
Quantitativos	Survey	46	Dominguez (2016); Scoulas <i>et al.</i> (2021); Zhuo <i>et al.</i> (2007)
	Testes de usabilidade	17	Davis; Song (2020); Gross; Sheridan (2011)
	Questionário	7	Mulliken (2017); Whitmire (1999)
Multimétodo	Survey associada a métodos qualitativos	28	Frost <i>et al.</i> (2020); Whitmire (2006)

Fonte: Elaboração própria

A Tabela 3 apresenta os artigos mais citados, abrangendo uma variedade de temas de pesquisa. O artigo mais citado (Prabha *et al.*, 2007) discute o comportamento de busca de informação entre usuários de bibliotecas. Gross e Sheridan (2011), Liu e Winn (2009) e Whitmire (2002) também se aprofundam no comportamento de busca de informações dos estudantes. A área de serviços é abordada por Bryant *et al.* (2009) e Cox (2018). Eles discutem espaços informais e sociais de aprendizagem dentro das bibliotecas acadêmicas. Outro tópico é a experiência de estudantes internacionais (e.g., Hughes, 2010; Knight; Hight; Polfer, 2010; Saw *et al.*, 2013). Por fim, outros artigos abordam diversos tópicos de pesquisa, como design de serviços (Bell, 2014; Marquez *et al.*, 2015), pensamento crítico (Whitmire, 1998), usabilidade (Wei; Chang; Cheng, 2015), serviços de referência (Ross; Nilsen, 2000) e ansiedade de biblioteca (Jiao *et al.*, 2006).

Tabela 3 - Top 15 artigos mais citados

Referências	Objetivo Principal	Citações
Prabha <i>et al.</i> (2007)	Understanding how students satisfy their information needs.	139
Bryant <i>et al.</i> (2009)	Analyzing the library's physical space usage.	121
Whitmire (2002)	Using the <i>Biglan</i> Model to comprehend information-seeking behavior patterns.	105
Gross; Sheridan (2011)	Examining how students utilized the library's new search tool.	67
Saw <i>et al.</i> (2013)	Preferred social networks for disseminating information among international students.	63
Hughes (2010)	Discussing international students' experiences with the library.	47
Liu; Winn (2009)	Examining students' information-seeking behavior.	44
Marquez <i>et al.</i> (2015)	Relevance of mapping processes for the library user experience.	34
Whitmire (1998)	Investigating how students' university experiences can influence critical thinking formation.	34
Cox (2018)	Exploring students' experiences in informal learning spaces.	32
Wei; Chang; Cheng. (2015)	Testing the usability of the library's mobile application.	31
Bell (2014)	Designing the user experience as the core of academic library operations.	30
Ross; Nilsen (2000)	Examining student reports regarding their experience with reference services.	30
Jiao <i>et al.</i> (2006)	Investigating differences in library anxiety between Caucasian and African American students.	28
Knight; Hight; Polfer (2010)	Analyzing international students' library usage patterns.	24

Fonte: Elaboração própria

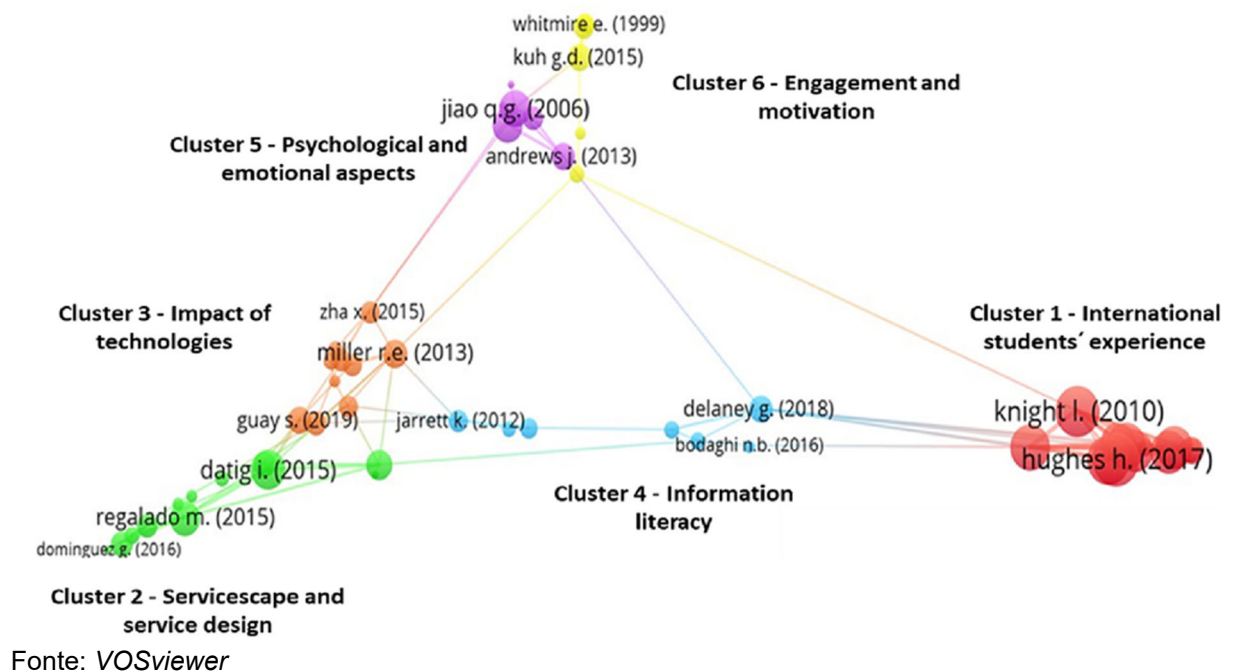
4.3.2 Temas de pesquisa

A técnica de acoplamento bibliográfico foi empregada para identificar a estrutura intelectual da literatura de EE em bibliotecas acadêmicas (Van Eck; Waltman, 2010). Na rede gerada, foram incluídas apenas publicações com pelo menos dez citações, seguindo sugestões de estudos anteriores (e.g., Mariani; Harshemi; Wirtz, 2023). Esse critério garante que apenas artigos de maior impacto sejam considerados, permitindo uma visualização mais clara dos resultados. Consequentemente, 63 artigos foram considerados, mas apenas 52 formaram o componente principal da rede (excluindo artigos não relacionados aos demais).

Como mostra a figura 5, os artigos focais foram agrupados em seis clusters, representados por cores diferentes. Cada cluster inclui artigos que apresentam similaridade temática, representando temas de pesquisa dessa literatura. Os nós da

rede representam os artigos, enquanto o tamanho do nó indica o número de citações recebidas por um determinado artigo (Van Eck; Waltman, 2014). Considerou-se também a força total de ligação dos artigos. Para calculá-los, o *VOSviewer* examina os links dos artigos, que se referem à associação entre dois artigos na análise de acoplamento bibliográfico: quanto mais forte o vínculo, maior a força (Van Eck; Waltman, 2014). Posteriormente, o *VOSviewer* avalia todas as conexões identificadas com um determinado artigo e calcula seus valores de força, conhecidos como força total do elo (Van Eck; Waltman, 2014). Artigos com maior força total de ligação estão associados a mais publicações, indicando sua influência em um determinado tema de pesquisa. Assim, medidas de força total de link ajudam a mitigar o viés de artigos mais antigos que recebem mais citações (Van Eck; Waltman, 2014; Srivastava; Sivaramkrishnan, 2022). No Apêndice A, apresentamos os artigos mais influentes em cada cluster com base em suas citações e forças totais de link.

Figura 5 - Acoplamento bibliográfico dos artigos da amostra



4.3.2.1 Experiência de Estudantes Internacionais

O cluster 1 (representado pelos nós vermelhos na Figura 4) é composto por 12 artigos que se concentram principalmente na experiência de estudantes internacionais em bibliotecas acadêmicas. Esses artigos empregam uma variedade de métodos de pesquisa, incluindo pesquisas (7 artigos), entrevistas ou grupos focais (3) e métodos

mistos (2). Uma característica notável é a perspectiva estritamente pedagógica do conceito de EE nas bibliotecas acadêmicas dentro deste cluster. Esses estudos detalham práticas de apoio a estudantes internacionais, abordando seus desafios e maximizando o uso de recursos informacionais, enriquecendo a experiência desse grupo (Knight; Hight; Polfer, 2010; Zhuo; Emanuel; Jiao, 2007). Embora os estudantes internacionais tragam novas perspectivas e experiências para os pares locais (Hughes *et al.*, 2018), eles enfrentam inúmeros desafios na adaptação, como barreiras linguísticas e diferenças culturais (Aihong, 2009; Hughes, 2010). Para enfrentar esses desafios, recomenda-se, em primeiro lugar, que as bibliotecas acadêmicas implementem práticas de alfabetização informacional (Hughes *et al.*, 2017; Hurley; Hegarty; Bolger, 2006). Além disso, outra maneira sugerida de auxiliar é identificar plataformas de mídia social preferidas para a disseminação de serviços de biblioteca, aumentando assim o engajamento entre estudantes internacionais (Saw *et al.*, 2013). Por fim, uma prática adicional sugerida por Sackers *et al.* (2008) é a coleta de informações sobre as reais necessidades desses estudantes.

4.3.2.2 Servicescape e Design de Serviços

Os artigos no Cluster 2 (representados pelos nós verdes na Figura 4), abordam a experiência do estudante (EE) a partir de uma perspectiva de marketing de serviços, com foco no design de serviços e espaços de aprendizagem em bibliotecas acadêmicas. Composto por 12 artigos, esse cluster emprega principalmente métodos empíricos como etnografia (4 artigos), pesquisa survey (4) e entrevistas/grupos focais (2). Um tema central nesse conjunto é defendido por Bell (2014), que defende a criação de ambientes e serviços de bibliotecas centrados no usuário. Para atingir esse objetivo, estudos de cluster sugerem que o primeiro passo envolve pesquisar as necessidades, motivações e expectativas dos estudantes, o que, por sua vez, aumentaria a aceitação e a utilização dos serviços de biblioteca (Datig, 2015; Lampert; Dabbour, 2007; Márquez *et al.*, 2015). Por exemplo, observou-se que esses serviços e espaços podem contribuir significativamente para a satisfação dos estudantes e melhoria do desempenho acadêmico, como evidenciado por Scoulas e De Groote (2019), bem como Wu e Lanclos (2011). Outro aspecto importante desse cluster é a paisagem de serviços, pois as bibliotecas acadêmicas são ambientes sociais onde os estudantes interagem, mas também é essencial que elas proporcionem um ambiente

tranquilo dedicado ao estudo (McCaffrey; Breen, 2016; Regalado; Smale, 2015). Devido a essa dualidade, Bryant *et al.* (2009) afirmam que o design de serviços é crucial para equilibrar os aspectos sociais e funcionais da biblioteca.

4.3.2.3 Impacto das Tecnologias

O cluster 3 (representado pelos nós laranjas na Figura 4) engloba 10 artigos focados no impacto da tecnologia nas experiências dos estudantes. Um resultado esperado neste cluster é a utilização de testes de usabilidade (isoladamente ou em combinação com outros métodos) como principal método de pesquisa desse cluster, sendo empregado em sete artigos, seguidos de três artigos utilizando métodos de pesquisa baseados em questionários. Outro aspecto fundamental desse cluster é a recomendação de avaliações frequentes das ferramentas tecnológicas fornecidas pelas bibliotecas. Essa avaliação regular, conforme relata Mullins (2017), concentra-se especialmente na análise do impacto dessas ferramentas na satisfação dos estudantes e na democratização do acesso ao conhecimento. Alinhados a essa visão, Guay *et al.* (2019) argumentam que o avanço da digitalização tem impulsionado as bibliotecas a oferecerem recursos tecnológicos que facilitem o processamento de informações. Daí a importância de os sites das bibliotecas serem intuitivos, comunicarem efetivamente os serviços disponíveis e orientarem os estudantes para fontes confiáveis de informação, como sugerido por Dominguez *et al.* (2015) e Gross; Sheridan (2011).

4.3.2.4 Alfabetização Informacional

O tema do Cluster 4 (representado pelos nós azuis na Figura 4) lança luz sobre os processos de aprendizagem dos estudantes, considerando uma perspectiva de experiência do usuário. Esse cluster é composto por sete artigos que empregaram predominantemente métodos qualitativos, como entrevistas ou grupos focais. Os artigos focam nas experiências dos estudantes com programas, práticas e ferramentas de biblioteca destinadas a desenvolver suas habilidades de alfabetização informacional. A alfabetização informacional desempenha um papel significativo na experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas, pois se refere à sua capacidade de navegar em várias fontes de informação, facilitando o pensamento crítico e a tomada de decisões (Delaney; Bates, 2018). Por exemplo, Bodaghi *et al.* (2016)

analisaram o comportamento de busca de estudantes com deficiência visual e suas interações com bibliotecários, espaços de bibliotecas e serviços. Outros estudos exploraram como os estudantes se comportam ao usar ferramentas de busca e descoberta de bibliotecas (Foster; MacDonald, 2013; Wu; Chen, 2014) e como estabelecem critérios para garantir que as informações encontradas sejam suficientes para suas pesquisas (Prabha *et al.*, 2007).

4.3.2.5 Aspectos Psicológicos e Emocionais

O cluster 5 (representado pelos nódulos roxos da Figura 4) investiga predominantemente as facetas psicológicas e emocionais relacionadas às experiências dos estudantes nas bibliotecas acadêmicas. É composto por seis publicações, das quais quatro utilizam pesquisas de opinião e duas utilizam grupos focais como abordagens metodológicas. Esse cluster examina a dificuldade percebida imposta aos estudantes pelos procedimentos da biblioteca, resultando em ansiedade e culminando em experiências negativas nas bibliotecas. Alguns estudos têm explorado a correlação entre o comportamento de ansiedade e as disparidades nacionais, como indicado por McPherson (2015), Song, Zhang e Clarke (2014) e Jiao *et al.* (2006). Além disso, foram examinadas as discrepâncias raciais percebidas no uso do espaço da biblioteca e seu impacto no engajamento, retenção e desempenho acadêmico, conforme discutido por Elteto *et al.* (2008). Nesse cluster, destaca-se o uso de mapas de jornada do cliente, em estudos realizados por Andrews e Eade (2013), para identificar obstáculos ao uso da biblioteca que podem causar ansiedade e prejudicar a satisfação dos estudantes com os serviços da biblioteca.

4.3.2.6 Engajamento e Satisfação

Neste cluster, destaca-se a complexidade da correlação entre a experiência do estudante (EE) na biblioteca acadêmica e seus efeitos no marketing, como engajamento e satisfação dos estudantes, indicando a necessidade de maiores investigações. Representado pelos nós amarelos da Figura 4, o cluster 6 é o menor cluster da rede, composto por cinco artigos, incluindo duas revisões, dois estudos quantitativos e um artigo qualitativo, todos focados no engajamento dos estudantes e sua relação com a satisfação. Por exemplo, a revisão de Weaver (2013) explora a

jornada do estudante e as iniciativas da biblioteca acadêmica, destacando práticas para aumentar o sucesso acadêmico. Outros estudos fornecem evidências empíricas, como Han *et al.* (2014), que afirmam que o engajamento dos estudantes pode promover a lealdade. Whitmire (1998) também enfatiza que o envolvimento com a biblioteca contribui para o desenvolvimento do pensamento crítico. No entanto, Kuh e Gonyea (2015) argumentam que as experiências em bibliotecas não contribuem diretamente para a alfabetização ou satisfação com a informação dos estudantes, destacando a importância de outras experiências, dentro e fora da sala de aula.

4.3.3 Lentes e abordagens teóricas

Os títulos, palavras-chave, resumos e corpo dos artigos focais foram analisados utilizando-se a abordagem de análise temática para identificar as lentes teóricas empregadas. A Tabela 4 resume as teorias e abordagens mais utilizadas, ordenadas por frequência.

Tabela 4 - Lentes teóricas e abordagens de destaque

Teoria ou Abordagem	Síntese	Referências representativas
Experiência do estudante (EE)	Foca em melhorar as expectativas, emoções e interações dos estudantes em relação à biblioteca, visando otimizar a experiência e a usabilidade	Guay <i>et al.</i> (2019); Mullins (2017); Zhang <i>et al.</i> (2017)
Design de Serviço	Centra-se na criação e melhoria de serviços bibliotecários usando uma abordagem centrada no estudante	Andrews; Eade (2013); Marquez <i>et al.</i> (2015); Whang <i>et al.</i> (2017)
Ansiedade de Biblioteca	Aborda o desconforto psicológico que os estudantes podem experimentar ao utilizar bibliotecas, buscando estratégias para amenizar essa ansiedade	Jiao <i>et al.</i> (2006); McPherson (2015)
Teoria do Comportamento Planejado (TCP) Teoria da Ação Racional (TAR)	Ambos examinam a influência de atitudes percebidas, normas sociais e controle comportamental sobre as intenções e comportamentos dos estudantes	Chang <i>et al.</i> (2009); Prabha <i>et al.</i> (2007)
Teoria Crítica da Raça (TCR)	Analisa as intersecções de raça, poder e estruturas sociais para compreender as desigualdades raciais no uso de bibliotecas	Bucy (2022); Elteto <i>et al.</i> (2008)

Fonte: Elaboração própria

4.3.3.1 Experiência do Estudante (EE)

Os estudos de EE têm sido fundamentados nos conceitos inter-relacionados de UX e CX. Enquanto UX é mais específico e se concentra nas percepções subjetivas do uso de produtos, serviços e sistemas de bibliotecas; a CX considera a experiência holística dos estudantes nas dimensões emocional, sensorial, cognitiva, afetiva e relacional (Bell, 2014; Matus *et al.*, 2021). Ambos os conceitos buscam compreender a dinâmica das interações dos estudantes e seu impacto no bem-estar e na satisfação. Eles aparecem em artigos focais de diferentes clusters. A pesquisa de UX realizada em bibliotecas pode avaliar a usabilidade de recursos, identificar áreas problemáticas e propor melhorias para uma experiência mais intuitiva e eficiente. Por exemplo, UX foi usado para investigar serviços baseados em tecnologia descritos no Cluster 3. Mullins (2017) relatou as experiências dos estudantes com um aplicativo móvel que fornece acesso ao catálogo digital e aos serviços de referência da biblioteca. Por outro lado, CX engloba uma gama mais ampla de experiências ao longo da jornada do estudante. Por exemplo, no Cluster 1, Fu *et al.* (2023) exploram as perspectivas comportamentais e experienciais no contexto de bibliotecas acadêmicas com estudantes internacionais. Curiosamente, EE da perspectiva UX é mais proeminente, enquanto EE da perspectiva CX é mais sutil em artigos focais (Matus *et al.*, 2021). Ao entender as diferenças e sinergias entre UX e CX, as bibliotecas podem desenvolver estratégias para otimizar o EE em todos os pontos de contato, tornando-se centros de aprendizagem mais agradáveis e eficazes.

4.3.3.2 *Service Design*

Essa abordagem se concentrou na criação e aprimoramento de serviços com uma perspectiva centrada no usuário. Tem como objetivo projetar serviços mais eficazes, eficientes e agradáveis, considerando todos os pontos de contato do usuário com a organização (Silva *et al.*, 2023). Além de considerar a interação direta com os usuários, o design do serviço também engloba o layout físico da biblioteca e seu relacionamento com as partes interessadas. Um aspecto fundamental do *service design* é o uso de várias ferramentas para entender melhor as necessidades e os desafios do usuário. Por exemplo, o mapeamento da jornada do usuário, empregado por Marquez *et al.* (2015), revela as principais dificuldades encontradas pelos estudantes ao interagir com os serviços da biblioteca. Da mesma forma, Whang *et al.* (2017) demonstraram como o *service design* pode ser aplicado para compreender os

desafios enfrentados pelos estudantes transferidos, resultando na criação de novas formas de apoio acadêmico. É importante destacar a importância do equilíbrio entre aspectos funcionais e visuais em ambientes de serviços de bibliotecas, como observado por Lin e Chiu (2012). Esse equilíbrio impacta não só a satisfação dos estudantes, mas também o uso da biblioteca. Além disso, a gestão efetiva da biblioteca pode promover aspectos de interação social, como apontam os autores. Portanto, a utilização do *service design* em bibliotecas pode trazer benefícios substanciais, aumentando sua relevância e competitividade. Além disso, ao priorizar o envolvimento dos estudantes no desenvolvimento e melhoria dos serviços, as bibliotecas podem oferecer experiências positivas e memoráveis aos estudantes.

4.3.3.3 Ansiedade de Biblioteca

Proposto por Mellon (1986), Ansiedade de Biblioteca (Library Anxiety) aborda o desconforto comportamental e físico que os indivíduos experimentam ao visitar e usar bibliotecas. Essa ansiedade pode ser atribuída a vários fatores, como falta de familiaridade com os recursos disponíveis, experiências negativas passadas, barreiras linguísticas, incompreensão das regras da biblioteca e falta de inteligência emocional (Jan; Anwar; Warraich, 2020; Onwuegbuzie, 1997; Song; Zhang; Clarke, 2014). Estudos sobre ansiedade de biblioteca sugerem que promover um ambiente acolhedor e adotar tecnologias como chatbots são estratégias que as bibliotecas acadêmicas podem empregar para mitigar a ansiedade dos estudantes (Mckie; Narayan, 2019; Shelmerdine, 2018). Em nossa amostra, essa teoria está associada principalmente ao Cluster 5 (ver Figura 3), onde alguns estudos utilizaram a Library Anxiety Scale - LAS (Bostick, 1992) ou versões adaptadas para medir a ansiedade entre estudantes. Por exemplo, Jiao *et al.* (2006) investigaram a relação entre raça e ansiedade em estudantes de pós-graduação, considerando fatores como barreiras da equipe, barreiras afetivas, barreiras mecânicas, conforto e conhecimento da biblioteca. McPherson (2015) identificou gatilhos de ansiedade de biblioteca em estudantes de graduação, destacando a influência de fatores pessoais, como falta de habilidades de pesquisa ou experiência anterior, e fatores institucionais, como disponibilidade de recursos e sinalização inadequada. Portanto, a Teoria da Ansiedade de Biblioteca fornece uma estrutura importante para a compreensão do desconforto que os indivíduos podem experimentar ao usar bibliotecas. Ao

implementar estratégias para reduzir a ansiedade e promover um ambiente acolhedor, as bibliotecas podem se tornar espaços mais inclusivos e acessíveis.

4.3.3.4 Teorias de Predição Comportamental

A Teoria da Ação Racional (TAR) e a Teoria do Comportamento Planejado (TCP) são teorias utilizadas para prever comportamentos em diversos contextos (Conner, 2020; Mariani; Harshemi; Wirtz, 2023). No TAR, o fator preditivo consiste na intenção de uma pessoa de realizar um comportamento específico. No entanto, fatores relacionados às opiniões e experiências passadas de outras pessoas também influenciam o comportamento potencial. Associada ao TAR, a TCP é um modelo psicológico que descreve como atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido influenciam as intenções e, posteriormente, o comportamento (Ajzen, 1991; Conner, 2020). Evidências sugerem que a TCP é amplamente utilizada para compreender o comportamento de compartilhamento de informações e conhecimento (Fauzi *et al.*, 2023). De fato, no âmbito das bibliotecas acadêmicas, tanto a TAR quanto a TCP são aplicáveis para prever comportamentos como busca de informações, utilização de recursos e preferência por formatos específicos (Mustafa *et al.*, 2021). Por exemplo, Prabha *et al.* (2007) empregaram a TAR para examinar o comportamento de busca dos estudantes, investigando os critérios que eles usam para determinar a adequação da informação às suas necessidades de pesquisa. Similarmente, Chang *et al.* (2009) exploraram os fatores psicológicos que influenciam o comportamento de busca, ainda que em bibliotecas digitais, integrando TAR e TCP em suas análises. Esses exemplos ressaltam a aplicabilidade e a relevância dessas teorias na compreensão e predição de comportamentos em bibliotecas.

4.3.3.5 Teoria Crítica da Raça (TCR)

Surgiu na década de 1970 em resposta ao crescente reconhecimento das disparidades raciais nos Estados Unidos e globalmente, com o objetivo de investigar o racismo e a discriminação como sistemas arraigados dentro de estruturas sociais, políticas e econômicas (Burton *et al.*, 2010; Ladson-Billings; Tate, 1995). Além disso, a TCR se estende para abordar questões de gênero, classe social e outras formas de opressão (Rankin-Wright; Hylton; Norman, 2020). Promover os valores de

diversidade, equidade e inclusão é vital em bibliotecas (American Library Association, 2021). No entanto, estratégias práticas para atingir esses objetivos e os elementos necessários para sua efetiva implementação nessas instituições ainda são escassas (Ryan; Rashid, 2023). Uma abordagem para compreender as experiências dos estudantes em relação à justiça social em bibliotecas é integrar os princípios da TCR em pesquisas com grupos marginalizados. Por exemplo, Elteto *et al.* (2008) examinaram as experiências de estudantes de diferentes origens raciais em bibliotecas, revelando o impacto dessas instituições nas experiências e no sucesso acadêmico de estudantes negros, destacando disparidades qualitativas ao longo de linhas raciais. Outro estudo aplicou a *Tribal Critical Race Theory* (2005), um ramo da TCR focado em estudos de povos indígenas, para examinar as experiências de estudantes nativos americanos em bibliotecas (Bucy, 2022). O autor ressalta que esses estudantes muitas vezes se sentem marginalizados e enfatiza a importância dos serviços básicos da biblioteca para eles. Além disso, destacou que a representação visível dos nativos americanos nas bibliotecas promove um sentimento de pertencimento.

4.4 AGENDA DE PESQUISA FUTURA

Esta seção descreve duas direções potenciais para o avanço da pesquisa sobre EE em bibliotecas acadêmicas. A primeira (exploração) concentra-se em apresentar oportunidades de pesquisa com base nos temas identificados na estrutura intelectual (fig. 5), enquanto a segunda (exploração) destaca tópicos que receberam pouca atenção ou foram negligenciados na literatura investigada.

4.4.1 Oportunidades de pesquisa futuras

A Tabela 5 destaca oportunidades futuras de pesquisa, considerando publicações recentes relacionadas aos temas identificados na estrutura intelectual.

Tabela 5 - Agenda de pesquisa futura para EE em bibliotecas acadêmicas

Temas	Potenciais Questões de Pesquisa	Referências Representativas
<i>Cluster 1 Experiência de estudantes internacionais</i>	a) Quais barreiras impedem a plena utilização da biblioteca pelos estudantes internacionais e como podem ser superadas? b) Como melhorar a comunicação e a interação entre a equipe e os estudantes multilíngues para mitigar as dificuldades de navegação e a ansiedade da biblioteca? c) Em que medida as diferenças culturais impactam a experiência dos estudantes internacionais?	Almeida; Tidal (2022); Couture <i>et al.</i> (2021); Fu <i>et al.</i> (2023);
<i>Cluster 2 Design de serviços e servicescape</i>	a) Como a experiência do estudante é influenciada pelos espaços individuais e coletivos? b) Que características devem ser consideradas na concepção de espaços multiuso? c) Que adaptações nos serviços bibliotecários implementadas durante a pandemia da COVID-19 continuam relevantes?	Block (2020); Mei; Aas; Eide (2020); Scoulas <i>et al.</i> (2021)
<i>Cluster 3 Impacto das tecnologias</i>	a) Como explorar o uso da realidade virtual no ensino de bibliotecas? b) Como os efeitos físicos associados ao uso de ferramentas de realidade virtual em bibliotecas afetam o engajamento dos estudantes? c) A configuração personalizada de aplicativos móveis de bibliotecas promove motivação no uso de ferramentas?	Frost <i>et al.</i> (2020); Jiang <i>et al.</i> (2022); Roy <i>et al.</i> (2022)
<i>Cluster 4 Alfabetização informacional</i>	a) Como o estudante define o uso adequado da biblioteca e como essa percepção afeta sua experiência? b) De que forma a interação entre a percepção do estudante e o uso efetivo da biblioteca impacta seu engajamento?	Lemire <i>et al.</i> (2021); Suthiprapa; Tuamsuk (2022)
<i>Cluster 5 Aspectos psicológicos e emocionais</i>	a) Que teorias bibliotecárias sustentam o papel da biblioteca no bem-estar dos estudantes? b) Como coletar narrativas dos estudantes sobre suas experiências para delinear serviços que contribuam para o bem-estar? c) Como aumentar o sentimento de pertença dos estudantes que utilizam os serviços de biblioteca online?	Couture <i>et al.</i> (2021); Cox; Brewster (2021); Scoulas (2021)
<i>Cluster 6 Engajamento e satisfação</i>	a) Como avaliar a eficácia do ensino de bibliotecas gamificadas entre os estudantes? b) Em que medida a percepção de diversão com instrução gamificada influencia o engajamento? c) Em que medida a literacia informacional de um estudante influencia o envolvimento com serviços de referência online?	Davis; Saunders (2022); Marks (2020); Reed; Miller (2020)

Fonte: Elaboração própria

No Cluster 1 (*experiência de estudantes internacionais*), as oportunidades de pesquisa estão relacionadas à superação de barreiras associadas à cultura e ao idioma do país de acolhimento. Estudos recentes sugerem oportunidades para identificar as percepções reais desses estudantes sobre o funcionamento da biblioteca e adaptar estratégias de busca de informações para superar barreiras culturais e linguísticas (Fu *et al.*, 2023). Além disso, mais estudos poderiam explorar os fatores que influenciam a percepção dos estudantes internacionais sobre a biblioteca como um espaço inclusivo (Couture *et al.*, 2021). Investigações adicionais avaliando a eficácia da sinalização multilíngue em bibliotecas e a adaptação da alfabetização informacional poderiam melhorar a experiência para estudantes multilíngues (Almeida; Tidal, 2022).

No Cluster 2 (*design de serviço e servicescape*), estudos recentes indicam a necessidade de avanços no planejamento de espaços e novos serviços centrados no estudante. Por exemplo, investigar a relação entre o espaço físico da biblioteca e a produtividade dos estudantes é essencial (Hong *et al.*, 2022). Da mesma forma, examinar o impacto de diferentes espaços da biblioteca (por exemplo, estudo individual) e elementos ambientais (por exemplo, ruído, temperatura etc.) na experiência do estudante é essencial (Mei; Aas; Eide, 2020; Peng *et al.*, 2022). Portanto, as oportunidades de pesquisa envolvem a coleta contínua de dados sobre as experiências dos estudantes e ajustes nos serviços com base em suas necessidades (Scoulas *et al.*, 2021).

No Cluster 3 (*impacto das tecnologias*), são necessárias mais pesquisas que abordem a aceitação e a interação dos estudantes com as novas tecnologias (por exemplo, inteligência artificial, realidade virtual etc.) adotadas pelas bibliotecas. Outras oportunidades potenciais envolvem estudos longitudinais que poderiam explorar o EE com recursos tecnológicos mais tradicionais, como sites (Dease; Villaespesa; Macdonald, 2021), serviços de referência online (Suthiprapa; Tuamsuk, 2022) e e-books (Davis; Song, 2020) seriam valiosos. Por fim, os pesquisadores podem explorar desafios no uso da realidade virtual em bibliotecas acadêmicas (Yoon *et al.*, 2022) ou como o uso da realidade virtual pode impactar o EE (Sureephong *et al.*, 2023).

No Cluster 4 (*alfabetização informacional*), Lemire *et al.* (2021) indicam que a alfabetização informacional em bibliotecas prioriza os estudantes do primeiro ano.

Assim, novas pesquisas são necessárias para investigar diferentes populações (por exemplo, bolsistas, estudantes do último ano etc.). Suthiprapa e Tuamsuk (2022) também enfatizam a importância de estudos que abordam comportamentos e atitudes para adaptar serviços de referência de acordo com as necessidades específicas dos estudantes. Por fim, mais estudos são necessários para entender como a alfabetização informacional pode ser usada para superar a desinformação potencializada pelas *fake news* pós-pandemia e pela polarização política (Sample, 2020; Tella; Ajani; Ailaku, 2023).

No Cluster 5 (*aspectos psicológicos e emocionais*), há uma preocupação crescente com a saúde emocional dos estudantes. Os pesquisadores puderam se aprofundar em temas relacionados à saúde mental e ao bem-estar dos estudantes em bibliotecas acadêmicas, realizando estudos para combater a ansiedade da biblioteca (Johnson, 2020), promover um sentimento de pertencimento (Couture *et al.*, 2021; Scoulas, 2021), bem-estar (Cox; Brewster, 2021), e garantir experiências inclusivas (Fitzgerald *et al.*, 2020) e equitativas (Bucy, 2022; Davis; Saunders, 2022).

No Cluster 6 (*engajamento e satisfação*), estudos sugerem investigar como a assistência de aplicativos móveis pode aumentar o engajamento dos estudantes com serviços virtuais de referência (Chesley *et al.*, 2020). Além disso, a realização de entrevistas em profundidade para identificar as necessidades de leitura dos estudantes de pós-graduação, fornecer atendimento personalizado e aumentar o engajamento (Marks, 2020) seria benéfica. Outra direção valiosa seria pesquisar a eficácia da orientação gamificada em bibliotecas acadêmicas e tornar essas sessões mais agradáveis e envolventes (Reed; Miller, 2020).

4.4.2 Tópicos subexplorados ou negligenciados

Esta seção apresenta alguns tópicos subexplorados, representando oportunidades de pesquisa para ampliar a estrutura intelectual investigada. Alguns tópicos potenciais estão abaixo.

4.4.2.1 Biblioterapia

Alinhada aos clusters 5 e 6, a biblioterapia surge como uma prática para melhorar a experiência dos estudantes, promovendo o bem-estar emocional e psicológico. A pesquisa sobre sua eficácia e implementação em bibliotecas

acadêmicas tem o potencial de enriquecer a base de conhecimento dentro desses clusters. Dado seu impacto significativo no sucesso acadêmico, o bem-estar dos estudantes tem atraído a atenção dos pesquisadores (Baik *et al.*, 2019; Bladek, 2021). A biblioterapia emprega livros e leitura para promover esse bem-estar (Grimes *et al.*, 2023). Apesar de ser um tema de pesquisa promissor em relação aos aspectos emocionais e psicológicos dos estudantes, seu estudo em bibliotecas acadêmicas permanece limitado (Cox; Brewster, 2021; Zanal *et al.*, 2023). Portanto, investigar a biblioterapia por meio de estudos longitudinais e focar seus efeitos na melhoria da experiência dos estudantes por meio da promoção do bem-estar seria particularmente intrigante.

4.4.2.2 Bibliotecas inteligentes

Associado ao Cluster 3, este tópico explora o uso de tecnologias baseadas em IA para promover experiências inovadoras. O conceito engloba a integração de tecnologias inteligentes para fomentar a inovação em bibliotecas acadêmicas (Cox *et al.*, 2019; Gul; Bano, 2019). Ao examinar como os estudantes interagem com agentes conversacionais e ferramentas de IA, os pesquisadores podem aprofundar o escopo desse cluster. Consequentemente, os estudos poderiam aprofundar as interações dos estudantes com agentes conversacionais habilitados por IA em comparação com os métodos tradicionais de atendimento ao cliente em bibliotecas acadêmicas (Adetayo, 2023). Outra oportunidade envolve avaliar a eficácia de ferramentas habilitadas para IA na redução da ansiedade da biblioteca, especialmente em alinhamento com os tópicos do Cluster 5 (Safadel *et al.*, 2023). Assim, a integração da IA em bibliotecas acadêmicas representa um campo em evolução que se estende além das tecnologias tradicionais.

4.4.2.3 Capital Social da Biblioteca

Em proximidade com o Cluster 6, este tópico pretende explorar como as interações sociais em bibliotecas contribuem para o capital social dos estudantes. Embasado em Bourdieu (1986), o conceito de capital social envolve um conjunto de elementos que englobam laços sociais, redes de confiança e normas de reciprocidade. Assim, investigar como esses espaços promovem o sentimento de

pertencimento e identidade dos estudantes se alinha aos objetivos desse cluster. As bibliotecas servem como espaços de apoio, inclusão e interação social, o que pode gerar valor social (Bell; Piper; O'Sullivan, 2023; Chan; Chiu; Lam, 2020; Harris, 2007; Lawson, 2004; Vårheim, 2014). No entanto, o capital social permanece sendo explorado de forma limitada na literatura acadêmica de bibliotecas (Reed; Johnson, 2023; Wojciechowska, 2022). Assim, é fundamental investigar como os estudantes percebem o uso dos espaços interativos da biblioteca e como ele influencia a criação de capital social (Leung *et al.*, 2022). Além disso, é importante explorar como esse capital social afeta a experiência dos estudantes em relação ao bem-estar, pertencimento e criação de identidade (Froehlich *et al.*, 2023). Também é importante investigar como as bibliotecas apoiam as atividades em grupo e a participação em eventos para o desenvolvimento de habilidades, especialmente entre grupos marginalizados (Reed; Johnson, 2023; Wojciechowska, 2022). Outras pesquisas poderiam ser integradas em outros temas, como a experiência de estudantes internacionais (Cluster 1) com grupos de estudo e mentoria, ou na promoção de paisagens de serviços inovadores (2), como espaços físicos mais flexíveis.

4.4.2.4 Formação do Pensamento Crítico

Em consonância com o Cluster 4, sugerem-se estudos adicionais para aprofundar métodos de desenvolvimento das habilidades analíticas dos estudantes. A exploração do papel das bibliotecas acadêmicas na promoção do pensamento crítico dos estudantes pode ser conduzida juntamente com investigações sobre alfabetização informacional. Essas oportunidades se concentram no desenvolvimento das competências analíticas dos estudantes para avaliar criticamente as informações e tomar decisões informadas. Embora sejam escassos os estudos que abordam esse aspecto, novas pesquisas podem examinar a influência das experiências anteriores dos estudantes em bibliotecas em sua capacidade de pensar criticamente (Dempsey; Dalrymple, 2023; Goodsett; Schmillen, 2022). Além disso, a realização de testes avançados para avaliar a capacidade dos estudantes de discernir fontes e informações não confiáveis representa outra área promissora para exploração (Revez; Corujo, 2021).

4.4.2.5 Perspectivas Interdisciplinares

Teorias superficialmente exploradas na literatura de biblioteconomia têm o potencial de expandir nossa compreensão de EE em bibliotecas acadêmicas. Por exemplo, a Teoria Espacial, enfatizada por Block (2020), pode nos ajudar a entender como a disposição física dos espaços e recursos de estudo influencia a aprendizagem e o bem-estar do usuário. A Teoria da Cognição Incorporada, conforme empregada por Cox (2019), pode fornecer insights sobre como a interação física com materiais de leitura e dispositivos de pesquisa em bibliotecas afeta a aprendizagem dos estudantes. Explorar as Teorias de Aprendizagem pode servir como uma estrutura orientadora para a criação de recursos e serviços personalizados (Ellis; Phillips, 2013). Por fim, a Teoria da Qualidade Baseada no Esforço (Whitmire, 1998) pode subsidiar a efetividade dos recursos e serviços da biblioteca, considerando o esforço exercido pelos estudantes em suas pesquisas e estudos. Portanto, essas teorias e outras podem enriquecer nossa compreensão de EE em bibliotecas acadêmicas.

Esta seção discutiu os resultados da RSL, que caracterizou a estrutura intelectual da EE em bibliotecas acadêmicas, identificando seis temas dominantes, com destaque para a Experiência dos Estudantes Internacionais e Servicescape e Service Design. O estudo também delineou uma agenda de pesquisa futura, evidenciando tópicos negligenciados, e ressaltou que a EE em bibliotecas é multifacetada. Quando positiva, essa experiência pode contribuir para o engajamento e sucesso dos estudantes.

5 ARTIGO 2 – AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS E SEUS IMPACTOS NA SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS ESTUDANTES

5.1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas acadêmicas têm desempenhado um papel cada vez mais amplo, indo além da oferta dos tradicionais serviços, espaços e recursos institucionais que influenciam a aprendizagem e desempenho acadêmico dos estudantes (Amado; Guzmán; Juárez, 2021; Cano *et al.*, 2021; Matus; Rusu; Cano, 2021). Pelo contrário, estudos apontam que as bibliotecas devem também oferecer interações cognitivas, emocionais e sociais, contribuindo para o desenvolvimento integral dos estudantes (Davis; Saunders, 2022; Meesad; Mingkhwan, 2024; Velasquez, 2024). Assim, pesquisadores e gestores de bibliotecas têm despertado o interesse pelo conceito de Experiência do Estudante (EE) (Adetayo, 2023; De Groote; Scoulas, 2021; Wright, 2021). Todavia, a conceitualização de EE continua pouco clara e não consensual, sobretudo quando aplicado ao contexto das bibliotecas (Rabelo; Teixeira; Mendes, 2024; Zhu *et al.*, 2025).

A origem do conceito de EE em bibliotecas está ligada à Experiência do Usuário (UX), inicialmente voltada para melhorar a usabilidade (Priestner; Borg, 2016; Seale; Hicks; Nicholson, 2022). Com o tempo, o conceito se expandiu para incluir aspectos como bem-estar, funcionalidade dos espaços e suporte acadêmico (Bell, 2019; Priestner; Borg, 2016; Fu *et al.*, 2023). Logo, a EE passou a compartilhar semelhanças com a Experiência do Cliente (CX) do marketing, adotando uma visão holística e multidimensional (Rabelo; Teixeira; Mendes, 2024). Pode-se então conceituar a EE como o conjunto de respostas cognitivas, emocionais, comportamentais, sensoriais e sociais do estudante a todas as interações diretas ou indiretas ocorridas durante a jornada acadêmica (Amado; Guzmán; Cano *et al.*, 2021; Pötschulat; Moran; Jones, 2021; Rabelo; Teixeira; Mendes, 2024). Portanto, a EE representa a percepção global dos estudantes em relação às interações que eles vivenciam nesses ambientes (Davis; Saunders, 2022; Priestner; Borg, 2016; Schmidt; Etches, 2014). Neste artigo compartilhamos esta visão mais holística da EE e nos concentramos em sua vivência nas bibliotecas acadêmicas.

Todavia, diferentes aspectos da conceitualização de EE podem levar a dificuldades em sua operacionalização, gerando também preocupações com a sua medição (Fu *et al.*, 2023; Li; Erjiang; Tian, 2024). De fato, muitas abordagens para avaliação da EE em bibliotecas não captam toda as nuances do conceito e, portanto, têm capacidade limitada para medir a EE (Fu *et al.*, 2022; De Groote; Scoulas, 2021). Por exemplo, alguns estudos (e.g., Atkinson; Walton, 2017; Srirahayu; Anugrah; Layyinah, 2021), utilizam instrumentos que foram desenvolvidos para avaliar outros construtos teóricos correlatos como a qualidade em serviços (LibQUAL) ou a lealdade (NPS). Também, adotam abordagens fragmentadas para avaliar a EE em bibliotecas ao se concentrarem nas percepções dos estudantes a elementos específicos como ambiente físicos (Mei; Aas; Eide, 2020; Peng *et al.*, 2022) ou serviços digitais (Soltani-Nejad *et al.*, 2020; Xu; Du, 2018).

A medição da EE deve ir além dos indicadores tradicionais da qualidade de serviço ou usabilidade (DeVille; Sughrue, 2023; Scoulas; Carillo; Naru, 2021). Pelo contrário, a medição da EE deve ser holística contemplando diferentes dimensões (física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica) da experiência. Ademais, ela deve ser adaptada às particularidades do contexto específico das bibliotecas acadêmicas (Fu *et al.*, 2023; Najafgholinejad, 2023; Tamyaz *et al.*, 2024). Considerando que há uma lacuna sobre como avaliar holisticamente a EE em bibliotecas acadêmicas, este trabalho busca responder a seguinte questão de pesquisa: *(i) Como as diferentes dimensões (física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica) influenciam a formação da experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas?"*

Outra questão importante a responder refere-se aos consequentes da EE em bibliotecas (Blummer; Kenton, 2018; Scoulas; De Groote, 2019; Soltani-Nejad, 2020, 2021). Neste sentido, as pesquisas têm demonstrado resultados conflitantes. Por exemplo, estudos anteriores indicaram que uma experiência positiva em bibliotecas pode aumentar a satisfação e a lealdade dos estudantes (Iqbal; Hussain Asad, 2023; Soltani-Nejad *et al.*, 2021; Twum *et al.*, 2022; Xu; Du, 2018). Por outro lado, outros questionam a consistência e a força desses efeitos (Gómez-Cruz *et al.*, 2020; Soares-Silva, 2019). Além disso, as pesquisas tendem a segmentar os consequentes considerando apenas aspectos físicos (Peng *et al.*, 2022) ou digitais (Soltani-Nejad *et al.*, 2020; Xu; Du, 2018) da biblioteca, limitando assim a compreensão destes resultados na EE de forma integrada, pois há uma interação contínua desses

contextos (Fu *et al.*, 2023). Logo, como as evidências ainda são contraditórias, são necessárias mais investigações para esclarecer as relações entre EE em bibliotecas, satisfação e lealdade. Com isso, este estudo busca também responder uma segunda questão de pesquisa: *(ii) Qual é o impacto da EE na satisfação e lealdade dos estudantes com a biblioteca?*

Para responder às duas questões de pesquisa, o estudo utiliza uma estratégia de levantamento do tipo survey, coletando dados primários por meio de uma pesquisa transversal com 292 estudantes de graduação e pós-graduação de uma universidade pública. As respostas foram analisadas com técnicas de Modelagem de Equações Estruturais – Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM). Assim, nosso estudo contribui para a literatura sobre a avaliação da experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas de duas maneiras principais. Primeiro, ao propor um modelo multidimensional que avança em relação às abordagens que analisam aspectos isolados da experiência (*e.g.*, Fu *et al.*, 2023; Peng *et al.*, 2022); segundo, ao operacionalizar a EE em bibliotecas em cinco dimensões (física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica), destacando aquelas com maior influência na percepção dos estudantes. Além disso, o estudo fornece evidências empíricas da relação entre a EE e resultados como satisfação e lealdade, atendendo aos chamados de outros trabalhos (Fu *et al.*, 2023; Iqbal; Hussain Asad, 2023; Seale; Hicks; Nicholson, 2022).

O artigo está organizado da seguinte forma: a Seção 5.2 apresenta o contexto teórico; a Seção 5.3 introduz o modelo conceitual e as hipóteses; a Seção 5.4 detalha o método de análise dos dados; a Seção 5.5 apresenta os resultados, seguidos pela discussão na Seção 5.6.

5.2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

5.2.1 A Avaliação da EE em Bibliotecas Acadêmicas

Com o aumento de interesse na EE, as bibliotecas acadêmicas têm adotado diferentes abordagens para sua avaliação. Assim, alguns estudos relatam o uso de métodos associados à qualidade em serviços como o Net Promoter Score (NPS) e o modelo LibQUAL (*e.g.*, Atkinson; Walton, 2017; Srirahayu; Anugrah; Layyinah, 2021). Porat (2016), analisou as práticas de avaliação em bibliotecas acadêmicas,

organizando-as em quatro categorias: Espaço, Navegação, Satisfação e Experiência do Usuário. Ele apresentou métodos para coletar opiniões dos estudantes, como pesquisas sobre níveis de ruído, estudos de wayfinding, testes de usabilidade e pesquisas de satisfação (Porat, 2016). Algumas pesquisas utilizaram o mapeamento da jornada do estudante, sobretudo para se avaliar a EE com recursos digitais (e.g., Najafgholinejad, 2023; Tamyiez *et al.*, 2024). E outros empregaram abordagens qualitativas (e.g., pesquisas etnográficas), que exploram a EE em ambientes físicos e o comportamento de busca de informações (e.g., Leung *et al.*, 2022; Sandelli; Cunningham, 2019).

Tabela 6 - Estudos sobre a avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas

Referência	Objetivo da pesquisa	Método	Principais conclusões	Diferenças em relação ao presente estudo
Srirahayu <i>et al.</i> (2021)	Determinar o nível de NPS em bibliotecas acadêmicas da Indonésia e sua relação com a satisfação e lealdade dos usuários.	Questionário (200 estudantes).	A satisfação não afeta diretamente o NPS, mas afeta a lealdade, que, por sua vez, impacta positivamente o NPS. Recomenda-se melhorar instalações e serviços alinhados às necessidades dos usuários para aumentar lealdade e NPS.	● Foco distinto (concentra-se na lealdade); ● Método distinto (NPS).
Peng <i>et al.</i> (2022)	Avaliar a satisfação dos estudantes com reformas realizadas em bibliotecas e sua influência nas experiências de aprendizagem.	Questionário (457 estudantes de graduação e pós-graduação).	A satisfação pode ser aumentada com design centrado no estudante, otimização do ambiente físico e mobiliário mais confortável.	● Foco distinto (concentra-se somente na satisfação); ● Análise somente na dimensão física.
Fu <i>et al.</i> (2023)	Entender a experiência de estudantes internacionais em bibliotecas acadêmicas na Era Digital.	Mapeamento cognitivo e entrevistas semiestruturadas (15 estudantes de pós-graduação).	Compreender a experiência desse público é necessário para criar serviços de biblioteca inclusivos, apoiar a transição e mitigar impacto cultural.	● Análise em três dimensões (comportamental, experiencial e percepção); ● População distinta (apenas estudantes de pós-graduação estrangeiros); ● Método distinto (abordagem qualitativa).

(Continuação)				
Referência	Objetivo da pesquisa	Método	Principais conclusões	Diferenças em relação ao presente estudo
Iqbal e Hussain Asad (2023)	Investigar a lacuna entre os serviços esperados e percebidos pelos estudantes e seu impacto na satisfação e lealdade.	Questionário (304 estudantes de graduação).	A probabilidade de retorno e recomendação da biblioteca é moderada. Melhorar os serviços aumentará a satisfação e promoverá a fidelização.	• Foco distinto (concentra-se na qualidade do serviço); • População distinta (apenas estudantes de graduação); • Análise somente nas três dimensões do LIBQUAL+.
Mubofu (2023)	Examinar as experiências, motivações, satisfação e serviços indisponíveis como preditores da provisão de serviços de informação em bibliotecas.	Questionário (80 participantes).	A maioria dos usuários expressou satisfação com os serviços. Porém, apontaram necessidades urgentes de melhoria como Wi-Fi, e acervo físico. Treinamento de funcionários e investimentos em infraestrutura foi altamente recomendado.	• Foco distinto (concentra-se na qualidade do serviço); • População não identificada; • Amostragem reduzida.

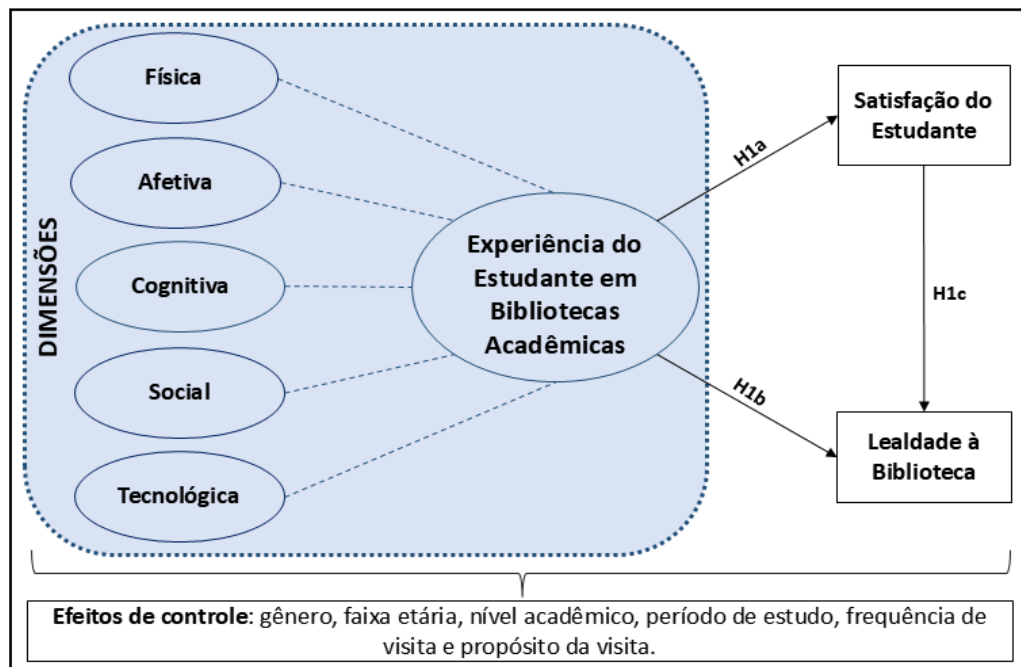
Fonte: Elaboração própria

Conforme mostra a Tabela 6, estudos anteriores contribuíram para avançar a compreensão da avaliação da EE em bibliotecas, contudo, são fragmentados e carecem de uma abordagem da EE de forma mais abrangente (e.g., Peng *et al.*, 2022; Mubofu, 2023). Essa limitação evidencia uma lacuna significativa, especialmente porque a EE é uma experiência intrinsecamente multifacetada, que abrange dimensões físicas, afetivas, cognitivas e sociais, todas interconectadas (Tamyey *et al.*, 2024; Velasquez, 2024). Outro aspecto se refere ao avanço das tecnologias digitais em bibliotecas, o qual introduz novas camadas de complexidade, como apontado por Adetayo *et al.* (2023). Um exemplo é a adoção de ferramentas como atendimento multicanal e chatbots, bem como a ampliação de atuação em redes sociais, ações que buscam aprimorar a interação com os estudantes (Adetayo, 2023; Choi, 2024; Joshi, 2024). Diante desse cenário, é imperativo o desenvolvimento de um modelo conceitual multidimensional de avaliação de EE em bibliotecas, que ofereça uma estrutura integrativa, capaz de avaliar essa experiência como um processo dinâmico, holístico e mais alinhado às demandas contemporâneas.

5.3 MODELO CONCEITUAL E DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES

A Figura 6 ilustra o modelo conceitual proposto. Nele, a EE em bibliotecas foi concebida como um construto multidimensional que integra as dimensões física, afetiva, cognitiva e social, como sugerido na literatura sobre CX (Becker; Jaakkola, 2020; Bustamante; Rubio, 2017; Lemon; Verhoef, 2016). Todavia, incluímos a dimensão tecnológica para refletir o crescente uso de novas tecnologias em bibliotecas acadêmicas (Adetayo, 2023; Jackson; Moreno; Scoulas, 2023; Rafiq *et al.*, 2021). Todas as dimensões formam a EE, indicando que os estudantes percebem a experiência por meio do conjunto de dimensões (Klaus; Maklan, 2013; Kuppelwieser; Klaus, 2021). Também, para avançar a pesquisa sobre a EE em bibliotecas, analisamos empiricamente o impacto da EE em dois indicadores de sucesso institucional: satisfação do estudante (Cristobal, 2018; Iqbal; Hussain Asad, 2023; Malik *et al.*, 2024) e lealdade à biblioteca (Kiran; Diljit, 2011; Martensen; Grønholdt, 2003; Twum *et al.*, 2022). A compreensão dessas inter-relações é fundamental para que as bibliotecas possam aprimorar suas práticas de gestão, com o objetivo de fortalecer o engajamento dos estudantes e compreender melhor suas necessidades (Iqbal; Hussain Asad, 2023; Scoulas *et al.*, 2024, 2025; Twum *et al.*, 2021, 2022).

Figura 6 - Modelo conceitual



Fonte: Elaboração própria.

5.3.1 Operacionalizando a EE em Bibliotecas Acadêmicas

5.3.1.1 Dimensão Física

A dimensão física envolve as reações dos estudantes em relação ao ambiente físico da biblioteca (Mei; Aas; Eide, 2020; Peng *et al.*, 2021). Os estudos que investigam respostas dos estudantes aos estímulos físicos em bibliotecas acadêmicas consideram elementos como layout, mobiliário, temperatura e iluminação (Block, 2020; Mei; Aas; Eide, 2020). Outro aspecto relevante é a tranquilidade do local, que, quando garantida, aprimora o foco dos estudantes (Regalado; Smale, 2015). Quanto aos efeitos, a literatura ressalta o papel do ambiente físico na EE, evidenciando seu impacto na aprendizagem e na satisfação dos estudantes (Mei; Aas; Eide, 2020; Peng *et al.*, 2022). Para Jiao e Onwuegbuzie (1999), uma estrutura inadequada causa obstáculos ao acesso de recursos, afetando negativamente o processo de aprendizagem. Outros estudos indicam ainda que o ambiente físico da biblioteca molda as respostas cognitivas e emocionais dos estudantes, impactando tanto a frequência de visitas quanto a capacidade de concentração (Adetayo *et al.*, 2023; Bussell, 2021; Mei; Aas; Eide, 2020).

5.3.1.2 Dimensão Afetiva

A dimensão afetiva considera as emoções, sentimentos e estados psicológicos (positivos ou negativos) que os estudantes experimentam durante as suas interações com a biblioteca (Brewster; Cox, 2021; Bussell, 2021; Scoulas, 2021). De fato, a promoção de relações afetivas positivas coopera para o bem-estar e senso de pertencimento (Allen *et al.*, 2021; Gardijan, 2023; Scoulas, 2021). Por outro lado, estudos revelaram que emoções adversas no uso de bibliotecas podem prejudicar a EE, promovendo sentimentos de ansiedade, confusão, inferioridade e incerteza, que afetam negativamente o desempenho acadêmico (Bladek, 2021; Jiao; Onwuegbuzie, 1999; Shelmerdine, 2018). Logo, fica evidente que as emoções têm impacto substancial na forma como os estudantes percebem sua experiência em bibliotecas (Bladek, 2021; Hughes, 2010; Schlak, 2018).

5.3.1.3 Dimensão Cognitiva

A dimensão cognitiva abrange a aquisição de conhecimento e as respostas mentais dos estudantes (Bronstein, 2014; Bussell, 2021; Shelmerdine, 2018). Logo, esta dimensão está ligada à capacidade intelectual do estudante e como ele processa

e aplica o conhecimento adquirido. Pesquisas apontam que as habilidades informacionais dos estudantes estão relacionadas a processos cognitivos, incluindo motivação, argumentação e elaboração de estratégias de aprendizagem (Flierl *et al.*, 2018; Goodsett; Schmillen, 2022). Adicionalmente, Deja, Rak e Bell (2021) argumentam que as bibliotecas acadêmicas estão passando por uma transformação para se tornarem facilitadoras da criatividade e da inovação, o que pode impactar a produtividade dos estudantes. Nesse sentido, compreender o aspecto cognitivo da EE é um fator determinante para avaliar como a biblioteca influencia os processos mentais envolvidos durante a busca por informações (Adetayo *et al.*, 2023; Bussell, 2021).

5.3.1.4 Dimensão Social

A dimensão social envolve as interações e relacionamento dos estudantes no uso da biblioteca (Adetayo *et al.*, 2023; Bicley; Corral, 2011). Deste modo, esta dimensão refere-se à interação dos estudantes com a equipe e com seus pares no ambiente da biblioteca, que se manifestam, por exemplo, em percepções de competência e companheirismo, respectivamente (Adetayo *et al.*, 2023; Twum *et al.*, 2022). De acordo com Malik *et al.* (2024), a confiança na equipe é consolidada quando os usuários reconhecem seu papel como contribuinte direto para o alcance de seus objetivos educacionais, o que intensifica a relação com a biblioteca. Já as interações entre pares contribuem na formação de redes de apoio, favorecendo o desenvolvimento acadêmico e profissional dos estudantes (Delaney; Bates, 2015; Salisbury; Peasley, 2018). Além disso, estudos recentes têm destacado o papel das bibliotecas e bibliotecários na promoção do capital social, reforçando seu impacto na construção de redes de colaboração entre os estudantes (Fong, 2020; Leung *et al.*, 2022; Wojciechowska, 2023).

5.3.1.5 Dimensão Tecnológica

Durante a elaboração do modelo, identificamos a importância de considerar a dimensão tecnológica, visto que os recursos digitais e físicos das bibliotecas apoiam os processos de aprendizagem e contribuem para um melhor desempenho acadêmico (Gul; Bano, 2019; Rafi; Jianming; Ahmad, 2019). Por exemplo, a inteligência artificial tem o potencial de aprimorar a EE ao facilitar o acesso dos estudantes a materiais por

meio de suporte contínuo via assistentes virtuais (Sonawane *et al.*, 2024). No entanto, a adoção dessas novas tecnologias pode afetar negativamente a EE, já que elas podem causar preocupações com a privacidade ou gerarem frustrações devido a restrições orçamentárias, infraestrutura inadequada, e falta de treinamento (Hamad; Al-Fadel; Fakhouri, 2023; Pinho; Franco; Mendes, 2020). Portanto, avaliar a EE com as tecnologias é fundamental para assegurar que as bibliotecas atendam às demandas dos usuários, proporcionando uma experiência eficiente e alinhada ao processo de aprendizagem dos estudantes (Gul; Bano, 2019; Jiang *et al.*, 2022).

5.3.2 Consequentes da EE em Bibliotecas

5.3.2.1 Satisfação dos Estudantes

A satisfação dos estudantes é reconhecida como um dos principais indicadores de sucesso institucional no ensino superior, influenciando diretamente a retenção e a capacidade de atrair novos estudantes (Eather *et al.*, 2022; Nastasić; Banjević; Gardašević, 2019; Wong; Chapman, 2023). Contudo, na literatura sobre EE, poucos estudos consideram a relação entre satisfação e EE (*e.g.*, Fu *et al.*, 2023; Velasquez, 2024). Porém, numa perspectiva diferente, este estudo explora a EE em bibliotecas como um determinante da satisfação, como sugerido em outros estudos da área de marketing (Klaus; Maklan, 2013; Kuppelwieser; Klaus, 2021). Nesse contexto, a satisfação do estudante é resultado de uma combinação de fatores, incluindo os serviços oferecidos, atendimento e os ambientes físico e digital (Iqbal; Hussain Asad, 2023; Malik *et al.*, 2023). Dessa forma, uma experiência positiva pode promover um sentimento de atendimento ou superação das expectativas, resultando na confiança em relação à biblioteca (Appleton, 2020; Kiran; Diljit, 2011). Considerando a relação entre EE e satisfação, a seguinte hipótese foi proposta:

H1a. A EE em bibliotecas acadêmicas tem um impacto positivo na satisfação dos estudantes.

5.3.2.2 Lealdade à Biblioteca

Rowley e Dawes (1999) definem a lealdade em bibliotecas como a combinação entre atitude positiva e comportamento do usuário, que pode variar da ausência de vínculo à lealdade plena. Essa perspectiva é fortalecida por Soltani-Nejad *et al.* (2020)

e Helgesen e Nessel (2011), que destacam a influência de experiências positivas na lealdade. Portanto, a lealdade com a biblioteca se manifesta de duas formas: comportamental e atitudinal (Kiran; Diljit, 2011; Rowley; Dawes; 1999). Enquanto a primeira refere-se à intenção de retorno e à criação de um vínculo emocional com a biblioteca em comparação a outros espaços de estudo; a segunda se manifesta na disposição do estudante em recomendar a biblioteca aos colegas (Kiran; Diljit, 2011; Rowley; Dawes; 1999; Soltani-Nejad *et al.*, 2021). Sobretudo, em um cenário cada vez mais digital, as bibliotecas enfrentam o desafio manter sua relevância junto à comunidade acadêmica (Twum *et al.*, 2021; Xu; Du, 2018). Considerando que a EE pode levar a uma maior lealdade à biblioteca, a seguinte hipótese foi proposta:

H1b. A EE em bibliotecas acadêmicas tem um impacto positivo na lealdade dos estudantes.

5.4 MÉTODO DE PESQUISA

5.4.1 Coleta de Dados e Amostra

A pesquisa teve como população-alvo, os estudantes de graduação e pós-graduação que utilizam bibliotecas acadêmicas de uma das maiores universidades públicas do Brasil. Os dados foram coletados por meio de um questionário online disponibilizado na plataforma SurveyMonkey e enviado para todos os estudantes matriculados nessa universidade. Além do questionário, os potenciais respondentes também receberam explicações sobre os objetivos da pesquisa e, se decidissem participar, assinavam um termo de livre consentimento. Para estimular um maior número de respostas, convites foram enviados por e-mail diretamente aos estudantes assim como foram feitas divulgações nas redes sociais da Universidade. O questionário online esteve disponível entre 23 de julho e 12 de setembro de 2024. A participação foi voluntária, sem oferta de incentivos, evitando assim possíveis vieses.

Ao todo, foram coletados 517 questionários. Todavia, para assegurar a qualidade dos dados, 225 questionários foram excluídos por estarem incompletos (99), com dados faltantes (113) e terem sido considerados como outliers (13). A exclusão desses questionários contribuiu para uma amostra final mais robusta, composta por 292 respostas válidas. Para avaliar o tamanho da amostra, dois métodos foram aplicados considerando as características do software de análise

utilizado (PLS-SEM) e do modelo estrutural (Hair *et al.*, 2017; Hair *et al.*, 2019): (i) o cálculo baseado no R-quadrado mínimo, com poder estatístico de 0,90, indicando uma amostra mínima de 88 respondentes; e (ii) o método da raiz quadrada inversa, que, a partir de uma análise retrospectiva do coeficiente de caminho estatisticamente significativo ($p < 0,05$), apontou um mínimo de 66 participantes. Portanto, este estudo atendeu esses dois métodos de análise.

A Tabela 7 mostra o perfil dos respondentes. Os respondentes eram, majoritariamente, estudantes de graduação (76,03%). A maioria dos participantes relatou idade entre 18 e 24 anos (60,62%) e identificou-se como do gênero masculino (59,59%). Em termos de frequência de visita, 24,32% relataram frequentar o espaço quase todos os dias. Quanto aos principais motivos da visita a biblioteca, 61,6% das respostas foram relacionadas ao empréstimo e devolução, 61,4% ao estudo individual e 30,3% ao estudo em grupo.

Tabela 7 - Perfil descritivo dos respondentes

Características	Descrição	Quantitativo	Porcentagem
<i>Gênero</i>	Masculino	174	59,59%
	Feminino	75	25,34%
	Prefiro não responder	43	14,73%
<i>Faixa etária</i>	< 17 anos	0	0%
	18 - 24 anos	177	60,62%
	25 - 34 anos	63	21,58%
	35 - 44 anos	33	11,30%
	45 - 54 anos	16	5,48%
	55 - 64 anos	1	0,34%
	Acima de 65 anos	2	0,68%
<i>Nível acadêmico atual</i>	Graduação	222	76,03%
	Pós-Graduação	70	23,97%
<i>Período/ano de estudo</i>	1º ao 2º semestre (1º ano de graduação)	49	16,78%
	3º ao 4º semestre (2º ano de graduação)	81	27,74%
	5º ao 6º semestre (3º ano de graduação)	49	16,78%
	7º ao 8º semestre (4º ano de graduação)	34	11,64%
	9º ao 10º semestre (5º ano de graduação)	13	4,45%
	11º ao 12º semestre (6º ano de graduação)	4	1,37%
	Sou estudante de especialização	6	2,05%
	Sou estudante de mestrado	46	15,75%
	Sou estudante de doutorado	10	3,42%
<i>Frequência de visita</i>	Utilizo em raras ocasiões	82	28,08%
	Uma vez por semana	58	19,86%
	2-3 vezes por semana	64	21,92%
	Quase todos os dias	71	24,32%
	Todos os dias	17	5,82%

Fonte: Elaboração própria

5.4.2 Operacionalização das Variáveis e Instrumento de Pesquisa

Para operacionalização do modelo conceitual (Figura 6) os construtos foram concebidos a partir de itens de medição selecionados com base na literatura existente. A EE foi estruturada como um construto formativo de segunda ordem), refletindo a integração das dimensões da experiência: Física, Afetiva, Cognitiva, Tecnológica e Social. Em particular, as dimensões da EE em bibliotecas foram concebidas como construtos formativos de primeira ordem, enquanto os consequentes da EE (satisfação e lealdade) são construtos reflexivos de primeira ordem. Portanto, o modelo congrega um construto de ordem superior (reflexivo) que é formado por construtos de ordem inferior (formativos), o que otimiza a organização do modelo, facilita sua compreensão e contribui para um modelo estatístico mais robusto e preditivo (Hair *et al.*, 2018; Sarstedt *et al.*, 2019). Essa decisão foi fundamentada na literatura que concebe a EE como um conceito holístico e multidimensional (Amado; Gúzman; Juarez, 2023; Cano *et al.*, 2021; Matus; Rusu; Cano, 2021).

5.4.2.1 Variável Independente

O construto EE foi composto por cinco dimensões. A Dimensão Física (DF) tem cinco itens baseados em Dole (2002); a Dimensão Afetiva (DA) tem seis itens que foram derivados de Huysmans e Oomes (2013) e Scoulas (2021); a Dimensão Cognitiva (DC) tem cinco itens baseados em Dole (2002); Dimensão Social divide-se em interação com a equipe (DSE), com cinco itens de Dole (2002), e interação com os pares (DSP), com quatro itens de Adetayo *et al.* (2023) e um de Ramsey (2016) e a Dimensão Tecnológica (DT) foi composta por cinco itens baseados em Asemi, Kazempour e Ashrafi Rizi (2010) e Jiang *et al.* (2022).

5.4.2.2 Variáveis Dependentes

No modelo conceitual (Figura 5), também investigamos os consequentes da EE: *satisfação do estudante e lealdade à biblioteca*. Esses construtos foram concebidos como construtos reflexivos de primeira ordem. Assim, os construtos Satisfação do Estudante e Lealdade à Biblioteca foram medidos com três itens cada baseados em Martensen e Grønholdt (2003). O Apêndice B apresenta cada um dos construtos, itens de mensuração, afirmações e referências.

5.4.2.3 Variáveis de Controle

Incluímos variáveis adicionais para controlar as características a relação entre a EE e os resultados institucionais. Essas variáveis foram gênero, faixa etária, nível acadêmico, período de estudo, frequência de visitas e propósito da visita.

5.4.2.4 Instrumento de Pesquisa

O questionário foi estruturado em três seções principais. A primeira seção destinou-se a traçar o perfil dos respondentes. A segunda seção focou em analisar afirmativas relacionadas às dimensões da EE. Por fim, a terceira seção explorou os impactos decorrentes dessa experiência. Todos os itens foram adaptados para garantir clareza e relevância ao contexto do estudo. Adicionalmente, uma escala Likert de 7 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) e 7 (concordo totalmente), foi empregada em toda a pesquisa para capturar opiniões diferenciadas e aumentar a sensibilidade dos dados para análise (Hair *et al.*, 2017). Importante dizer que o questionário foi submetido a um pré-teste com estudantes a fim de se obter um feedback dos itens e escalas propostos. Após o pré-teste, pequenas modificações foram feitas (por exemplo, substituições de palavras e maior clareza). Na sequência, a versão final do questionário foi disponibilizada aos respondentes.

5.4.3 Viés do Método Comum

Para mitigar potenciais problemas relacionados ao Viés do Método Comum (*Common Method Bias - CMB*), este estudo adotou medidas sugeridas por Podsakoff *et al.* (2003), tais como garantir o anonimato dos respondentes, randomizar os itens do questionário e realizar testes piloto para aprimorar o instrumento e eliminar ambiguidades. A avaliação do CMB também foi realizada com o Harman's Single Factor Test, resultando em uma análise fatorial exploratória sem rotação cujo primeiro fator explicava 34% da variância. Adicionalmente, o teste de colinearidade completa (Kock, 2015) foi aplicado e os valores do *Variance Inflation Factor (VIF)* permaneceram abaixo de 3,3. Este resultado confirma que o viés do método comum não foi identificado. Por fim, o viés de não resposta foi analisado por meio da comparação entre os primeiros e últimos respondentes, utilizando o teste de Levene e o teste t, conforme Armstrong e Overton (1977). Os dois testes não identificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos. Portanto, esses resultados indicam que o CMB não é um problema neste estudo.

5.4.4 Análise de Dados

Os dados foram analisados por meio da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (Hair *et al.*, 2014) e com suporte do software Smart-PLS, que usa o Partial Least Squares (PLS). Antes da análise, a limpeza dos dados garantiu a remoção de casos de *straightline*, valores ausentes e outliers (Hair *et al.*, 2014; Rousseeuw; Van Zomeren, 1990). Neste caso, 113 questionários estavam incompletos, possuíam dados faltantes ou eram *straightline*. Outros 13 casos foram removidos por serem outliers, o que resultou numa amostra final de 292 questionários válidos.

O PLS-SEM foi empregado na análise dos resultados devido às suas vantagens em relação a técnicas similares (Hair *et al.*, 2017; Hair *et al.*, 2021; Manley *et al.*, 2021). Adicionalmente, para estimar o construto de ordem superior, utilizamos na análise a *Disjoint Two-Stage Approach* (Sarstedt *et al.*, 2019). Nesta abordagem, no primeiro estágio, as pontuações dos construtos de ordem inferior foram calculadas sem incluir o de ordem superior. No segundo estágio, essas pontuações foram empregadas como indicadores do construto de ordem superior na análise PLS-SEM (Sarstedt *et al.*, 2019). Em seguida, os demais construtos do modelo foram avaliados com suas medidas padrão de múltiplos itens, conforme realizado no primeiro estágio (Sarstedt *et al.*, 2019). Essa técnica foi escolhida por permitir a aplicação completa dos critérios de avaliação do modelo estrutural em ambas as etapas (Sarstedt *et al.*, 2019).

5.4.5 Confiabilidade e Validade

No modelo de mensuração, testes de confiabilidade e validade foram realizados para os construtos reflexivos e formativos de primeira ordem (Hair *et al.*, 2018). Para os reflexivos, analisaram-se o Alfa de Cronbach (CA), a Confiabilidade Composta (CC) e a Variância Média Extraída (VME) (Hair *et al.*, 2020; Sarstedt *et al.*, 2019). Para os formativos, avaliaram-se os pesos externos (*Outer Weights*), as cargas externas (*Outer Loadings*) e a colinearidade entre os indicadores, com base no *Variance Inflation Factor* (VIF) (Hair *et al.*, 2018; Kock, 2015). Neste processo, cinco itens (DA_3, DA_4, DC_3, DSE_1 e DT_3) foram removidos para melhor ajuste do modelo.

Como mostra a Tabela 8, todos os indicadores de confiabilidade foram satisfeitos, uma vez que os valores para o Alfa de Cronbach (CA) e Confiabilidade Composta (CR) ficaram acima do valor sugerido de 0,70 (Hair *et al.*, 2020). A exceção foi o construto satisfação do estudante que teve valor de CA de 0,674, que é também

um valor aceitável (Hair *et al.*, 2020). Em termos de validade convergente, consideramos os Outer Loadings e a Average Variance Extracted (VME) (Fornell; Larcker, 1981; Hair *et al.*, 2018; Henseler; Ringle; Sarstedt, 2015). Os Outer Loadings excedem ou estão próximos do valor recomendado de 0,7 e, portanto, foram considerados satisfatórios (Hair *et al.*, 2020). Os valores de VME também ficaram acima do valor de 0,50 (Fornell; Larcker, 1981; Hair *et al.*, 2014).

Tabela 8 - Validação de Confiabilidade e Validade Convergente dos Construtos

Construto	Códigos	Cronbach's Alpha (CA)	Composite Reliability (CR)	Outer Loadings	VME
Afetiva	DA_1	0,819	0,881	0,862	0,649
	DA_2			0,815	
	DA_5			0,765	
	DA_6			0,775	
Cognitiva	DC_1	0,797	0,868	0,763	0,621
	DC_2			0,797	
	DC_4			0,765	
	DC_5			0,827	
Física	DF_1	0,752	0,843	0,821	0,575
	DF_2			0,695	
	DF_4			0,696	
	DF_5			0,811	
Social	DSE_2	0,855	0,888	0,879	0,615
	DSE_3			0,813	
	DSE_4			0,757	
	DSE_5			0,879	
	DSP_1			0,830	
	DSP_2			0,783	
	DSP_3			0,740	
	DSP_4			0,695	
	DSP_5			0,861	
Tecnológica	DT_1	0,759	0,841	0,799	0,571
	DT_2			0,717	
	DT_4			0,685	
	DT_5			0,815	
Satisfação	SE_1	0,674	0,858	0,833	0,752
	SE_2			0,900	
Lealdade	LB_1	0,741	0,851	0,746	0,657
	LB_2			0,869	
	LB_3			0,813	

Fonte: Elaboração própria

Para testar a validade discriminante foi usada a razão Heterotrait-Monotrait (HTMT), considerando um ponto de corte de 0,90 (Hair *et al.*, 2018, 2020). Esse

método é adequado para verificar a distinção entre construtos reflexivos e formativos em diferentes níveis hierárquicos (Hair *et al.*, 2018). Os resultados da avaliação de HTMT indicaram que a maioria das relações apresentou valores inferiores a 0,90, o que confirma distinções conceituais entre os construtos. A Tabela 9 apresenta os valores obtidos.

Tabela 9 - Critério HTMT

HTMT	Afetiva	Cognitiva	Física	Lealdade	Satisfação	Social	Tecnológica
Afetiva							
Cognitiva	0.856						
Física	0.791	0.439					
Lealdade	0.878	0.787	0.713				
Social	0.784	0.635	0.527	0.879			
Satisfação	0.852	0.626	0.492	0.604		0.685	
Tecnológica	0.812	0.857	0.420	0.732	0.633	0.775	

Fonte: Elaboração própria

O construto formativo EE foi avaliado com base em três análises principais (Cheah *et al.*, 2018; Hair *et al.*, 2018). Estas análises visaram estabelecer a validade e a natureza multidimensional do construto. Inicialmente, realizou-se uma análise de redundância, relacionando o construto de segunda ordem a uma variável única que refletia a percepção dos respondentes sobre sua experiência com as bibliotecas acadêmicas. O coeficiente de redundância obtido foi de 0,72, confirmando a validade convergente do construto Experiência do Estudante (Cheah *et al.*, 2018).

Em seguida, a colinearidade entre as dimensões de primeira ordem foi avaliada utilizando o Variance Inflation Factor (VIF). Os valores encontrados variaram entre 1,75 e 4,11, ficando abaixo do limite de 5,0 recomendado por Hair *et al.* (2018), o que indica a ausência de problemas de colinearidade entre as dimensões. Por fim, empregou-se o procedimento de bootstrapping (5000 subamostras) para avaliar a significância estatística e a contribuição relativa de cada dimensão de primeira ordem para o construto de segunda ordem. Os resultados, apresentados na Tabela 10, demonstraram que todas as dimensões contribuem para o construto Experiência do Estudante em Bibliotecas Acadêmicas.

Tabela 10 - Pesos externos, p-valor e erros padrão dos construtos formativos de primeira ordem

Relacionamentos	Peso externo	p-valor	Erro padrão	Resultados
Dimensão Afetiva → EE	0,459	<0,001	0,041	Confirmada
Dimensão Cognitiva → EE	0,241	<0,023	0,039	Confirmada
Dimensão Física → EE	0,222	<0,002	0,035	Confirmada
Dimensão Social → EE	0,197	<0,032	0,038	Confirmada
Dimensão Tecnológica → EE	0,195	<0,032	0,036	Confirmada

Fonte: Elaboração própria

Como mostrado na Tabela 10, a Dimensão Afetiva destacou-se com o maior peso externo ($\beta = 0,459$, $p < 0,001$), seguida pelas dimensões Cognitiva ($\beta = 0,241$, $p = 0,023$) e Física ($\beta = 0,222$, $p = 0,002$). As dimensões Social ($\beta = 0,197$) e Tecnológica ($\beta = 0,195$), embora com pesos externos menores, também apresentaram contribuições estatisticamente significativas ($p < 0,05$). Estes resultados corroboram a validade do construto EE (Sarstedt *et al.*, 2019) e confirmam a natureza multidimensional da EE no contexto das bibliotecas acadêmicas, alinhando-se com os estudos recentes de Fu *et al.* (2023) e Velasquez (2024).

5.5. RESULTADOS

5.5.1 Modelo Estrutural

A Tabela 11 apresenta os resultados dos testes de hipóteses, coeficientes de caminho e p-valores. Os resultados demonstram relações positivas entre a Experiência do Estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas e os construtos Satisfação ($\beta=0,613$, $p<0,000$) e Lealdade ($\beta=0,583$, $p<0,000$), confirmando as hipóteses H1a e H1b. O poder explicativo do modelo foi avaliado por meio do coeficiente de determinação (R^2). Valores de R^2 acima de 0,26 são considerados significativos em Ciências Sociais (Cohen, 2013). No presente modelo, a EE em bibliotecas acadêmicas apresenta forte influência na Satisfação ($R^2=0,599$) e na Lealdade ($R^2=0,556$). Desta forma, os resultados confirmam o efeito positivo da EE na satisfação dos estudantes e na lealdade à biblioteca.

Tabela 11 - Hipóteses de pesquisa

Hipóteses	Relacionamentos	Coefficiente de caminho (β)	p-valor	Erro padrão	Resultado
H1a	EE em bibliotecas → Satisfação	0,613	0,000	0,048	Confirmada
H1b	EE em bibliotecas → Lealdade	0,583	0,000	0,027	Confirmada
H1c	Satisfação → Lealdade	0,267	0,000	0,056	Confirmada

Fonte: Elaboração própria

Por fim, para avaliar o poder preditivo do modelo em dados fora da amostra, foi aplicado o procedimento de previsão PLS, conforme recomendado por Hair *et al.* (2020) e Shmueli *et al.* (2019). O procedimento de previsão pelo PLS verifica se o valor de Q^2 é maior que zero para todos os itens. Além disso, compara-se o erro absoluto médio (MAE) obtido na análise PLS-SEM com o do modelo de regressão linear (LM), sendo esperado que o MAE do PLS-SEM seja menor (Hair *et al.*, 2020; Shmueli *et al.*, 2019). Os resultados (ver Tabela 12) mostram valores positivos de Q^2 para todos os indicadores, confirmando um poder preditivo médio fora da amostra e reforçando a aplicabilidade do modelo.

Tabela 12 - Análise de Previsão PLS

ITEM	Q^2 predict	PLS-SEM_MAE	LM_MAE
SE_1	0.125	0.567	0.566
SE_2	0.376	0.693	0.710
LB_1	0.165	0.529	0.540
LB_2	0.458	0.480	0.498
LB_3	0.405	0.792	0.822

Fonte: Elaboração própria

5.5.2 Efeitos de Controle

Apesar da maioria dos efeitos não apresentar relevância estatística, algumas correlações se sobressaíram. Por exemplo, o gênero demonstrou um impacto positivo sutil ($\beta=0,123$, $p=0,042$), enquanto o nível acadêmico exibiu uma influência positiva mais acentuada ($\beta=0,179$, $p=0,015$). Em contrapartida, faixa etária e período de estudo não mostraram efeitos significativos ($p>0,05$), sugerindo uma percepção relativamente uniforme da experiência do estudante em bibliotecas. Estes resultados evidenciam os efeitos secundários das variáveis de controle.

5.6 DISCUSSÃO

5.6.1 Avaliação da EE em bibliotecas

Este estudo contribuiu ao propor e validar um modelo conceitual da Experiência do Estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas como um construto de natureza multidimensional, composto pelas dimensões física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica. Assim, nossa proposta vai ao encontro das ideias discutidas na literatura sobre Customer Experience (CX), que destaca o caráter holístico das experiências em diferentes ambientes de interação (Becker; Jaakkola, 2020; Lemon; Verhoef, 2016; Klaus; Maklan, 2013). Porém, sugere esta concepção para o contexto específico da EE em bibliotecas. Ao agregar as cinco dimensões, o estudo não apenas reforça a importância de analisar a experiência dos estudantes como algo complexo e interconectado, como também permite superar análises que tratam a experiência dos estudantes de forma unidimensional, abrindo espaço para novas perspectivas. Bibliotecas acadêmicas têm sido instadas a se renovar, para atender às demandas dos estudantes contemporâneos e reafirmar sua relevância, conforme destacado por Freeman e Nagel (2025) e Fu *et al.* (2023).

Os resultados revelaram que dentre as cinco dimensões analisadas, a de maior destaque foi a afetiva ($\beta = 0,082$, $p = 0,000$). Essa descoberta evidencia como os aspectos emocionais desempenham um papel essencial na EE em bibliotecas, se alinhando a estudos recentes que conectam experiências emocionais positivas ao aumento da satisfação e, até mesmo, à fidelidade dos estudantes em relação à biblioteca (e.g., Adetayo, 2023; Scoulas, 2021). No aspecto emocional, se sentir acolhido parece exercer uma influência profunda na EE. Gillen-O'Neel (2019), afirma que o senso de pertencimento dos estudantes tem forte ligação com o engajamento e o desempenho acadêmico, principalmente em estudantes de primeira geração. Por essa razão, as universidades têm sido mais sensíveis em relação às demandas emocionais dos estudantes (Cox; Brewster, 2021; Gillen-O'Neel, 2019; Ji *et al.*, 2024), promovendo ações que colaboraram para o desenvolvimento dos estudantes em sua jornada acadêmica e qualificando sua equipe para promover maior acolhimento e bem-estar, como proposto por Scoulas e De Groote (2022) e Yazdani (2024).

Em seguida, a dimensão cognitiva aparece como a segunda mais relevante ($\beta = 0,082$, $p = 0,000$). Isso ressalta o papel das bibliotecas no suporte ao aprendizado,

na formação do pensamento crítico e desempenho acadêmico dos estudantes (Flierl *et al.*, 2018; Goodsett; Schmillen, 2022). As bibliotecas acadêmicas oferecem recursos e ambientes fundamentais para desenvolver a autonomia e a habilidade de usar informações de forma eficaz (Aharoni; Gazit, 2020; Davis; Saunders, 2022). Blummer e Kenton (2018) consideram que para atender às expectativas de uma comunidade acadêmica em constante transformação, é preciso adotar estratégias que integrem o aprendizado ativo ao uso diário das bibliotecas.

Já a dimensão física, que, embora também tenha demonstrado impacto positivo e significativo ($\beta = 0,082$, $p = 0,000$), teve uma influência menor em comparação às dimensões afetiva e cognitiva. Ainda que a literatura frequentemente destaque o impacto da dimensão física na EE (*e.g.*, DeFrain; Hong, 2020; Leung *et al.*, 2022; Mei; Aas; Eide, 2020; Peng *et al.*, 2022), nossos resultados revelaram uma nuance distinta: que a EE não se limita aos aspectos físicos da biblioteca. Pelo contrário, ela integra outros elementos que tornam a interação do estudante com a biblioteca mais significativa, como sugerido por De Groote e Scoulas (2021) e Fu *et al.* (2023).

Os resultados também revelaram que a dimensão social apresentou uma relevância limitada ao contrário de pesquisas anteriores, que destacaram o suporte social oferecido pelo pessoal das bibliotecas quanto da colaboração entre pares no fortalecimento do sentimento de pertencimento e compromisso do estudante com a instituição (Hughes, 2010, Kiran, 2010; Adetayo, 2023). Entretanto, a menor representatividade desta dimensão pode ser atribuída ao contexto atual de maior digitalização e à transformação das dinâmicas sociais no ensino superior, em que muitos estudantes preferem estudar de forma independente ou utilizar outros espaços de interação, como sugerido por DeVille e Sughrue (2023) e Mei, Aas e Eide (2020).

Finalmente, o uso de novas tecnologias em bibliotecas tem recebido bastante destaque pela literatura, especialmente nos anos pós pandemia do Covid-19 (Rafiq *et al.*, 2021; Gyau; Liu; Kwakye, 2021; Jiang *et al.*, 2022). Todavia, a dimensão tecnológica teve impacto menor neste estudo. Essa descoberta indica que, embora as inovações tecnológicas e o acesso remoto continuem a ser essenciais para facilitar a conexão com os recursos bibliográficos digitais, os estudantes atribuem uma importância substancial às interações emocionais e cognitivas que ocorrem em bibliotecas (Adetayo *et al.*, 2023; Bussell, 2021). Isso reforça a necessidade de equilibrar o investimento em tecnologias com iniciativas voltadas para experiências

mais centradas no estudante, que não somente sejam intelectualmente enriquecedoras, mas também promovam bem-estar. Esse equilíbrio possibilitaria um maior engajamento dos estudantes com a biblioteca, em alinhamento com os estudos de Bladek (2021) e Brewster e Cox (2023).

5.6.2 Impactos da EE em Bibliotecas Acadêmicas

O artigo avança ao explorar as relações entre a EE em bibliotecas acadêmicas e resultados como satisfação e recomendação, aspectos ainda pouco abordados na literatura em Ciência da Informação (e.g., Iqbal; Hussain Asad, 2023; Fu *et al.*, 2023). Os resultados mostram uma correlação significativa entre a EE e a satisfação do estudante com a biblioteca, corroborando os estudos de Alam e Mezbah-Ul-Islam (2023) e Iqbal e Hussain Asad (2023). Além disso, observamos que a satisfação é afetada por sentimentos de pertencimento, associados a um ambiente que satisfaz tanto às necessidades funcionais quanto emocionais dos estudantes (Gómez-Cruz; Harari-Betancourt; Vergara-Mendoza, 2020; Scoulas, 2021).

Os resultados indicaram ainda um impacto positivo da experiência do estudante (EE) na lealdade à biblioteca. Estudos mostram que estudantes que percebem altos níveis de suporte tendem a utilizar a biblioteca com mais frequência e a recomendá-la a colegas (Appleton, 2018; Bakti; Sumaedi, 2013; Kiran; Diljit, 2011; Malik *et al.*, 2023; Soltani-Nejad *et al.*, 2021). Nesse contexto, estratégias como a personalização dos serviços, a adequação do espaço físico e a criação de um ambiente acolhedor podem fortalecer a conexão entre os estudantes e a biblioteca, conforme evidenciado por Flierl *et al.* (2018), Mei, Aas e Eide (2020) e Yi, Hwang e Kim (2022). Portanto, para possibilitar uma experiência positiva e significativa em bibliotecas, é fundamental considerar que as vivências dos estudantes são moldadas por respostas afetivas, cognitivas e físicas, alinhando-se às perspectivas de Bussell (2021) e DeFrain e Hong (2020).

Por fim, a análise dos resultados também revelou uma interação positiva entre satisfação do estudante e a lealdade à biblioteca, ratificando os estudos conduzidos por Iqbal e Hussain Asad (2023), Eather *et al.* (2022) e Twum *et al.* (2022). Essa interação demonstra que estudantes satisfeitos desenvolvem maior engajamento com a biblioteca, refletindo em uso contínuo e recomendações positivas (Iqbal; Hussain Asad, 2023; Selicean; Ilea, 2024). Por essa razão, a avaliação da EE deve integrar

tanto aspectos funcionais quanto emocionais, e seus resultados servirão de base para implementar melhorias nas bibliotecas acadêmicas (Alam; Mezbah-ul-Islam, 2023; Malik *et al.*, 2024; Twum *et al.*, 2020).

Esta seção discutiu os resultados da pesquisa de levantamento do tipo survey, destacando contribuições principais para o campo de EE em bibliotecas acadêmicas. O estudo propôs um modelo multidimensional que integra as dimensões física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica, evidenciando maior contribuição da dimensão afetiva para essa experiência, bem como impactos positivos da EE na satisfação do estudante e na lealdade à biblioteca.

6 CONCLUSÃO

Esta dissertação teve como objetivo investigar a Experiência do Estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas, analisando seus impactos na satisfação e lealdade. Para alcançar este objetivo, foram desenvolvidos dois artigos científicos. O primeiro artigo consistiu em uma RSL que mapeou a literatura internacional acerca da EE em bibliotecas, identificando a estrutura intelectual do tema, as principais abordagens teóricas e propondo uma agenda de pesquisa futura. O segundo artigo focou no desenvolvimento de um modelo para avaliação da EE, o qual foi aplicado por meio de uma pesquisa de levantamento realizada com estudantes de uma universidade pública brasileira. Os desdobramentos da pesquisa estão detalhados nos artigos que compõem esta dissertação. A seguir, serão apresentadas um resumo das implicações e limitações desta pesquisa.

6.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS

Primeiro, esta dissertação contribui para o avanço da literatura sobre a Experiência do Estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas, integrando diferentes abordagens. Os resultados indicam que a EE tem sido abordada de forma fragmentada concentrando-se em seis temas centrais: (i) experiência de estudantes internacionais, (ii) design de serviços e ambiente físico, (iii) impacto das tecnologias, (iv) alfabetização informacional, (v) aspectos psicológicos e emocionais e (vi) engajamento e satisfação. Ademais, o fenômeno tem sido explorado por diferentes disciplinas, tais como a Psicologia, Administração, Ciências da Informação e Educação. Portanto, a dissertação contribui ao mapear a estrutura intelectual deste tema, ajudando pesquisadores a criarem conexões e uma visão mais integrativa entre esses temas, superando a fragmentação identificada.

Segundo, os resultados também evidenciaram que o fenômeno EE tem sido operacionalizado e mensurado de forma incompleta ou associado a outros conceitos como, por exemplo, a qualidade em serviços. Desta forma, a dissertação aproxima o conceito de EE aplicado às bibliotecas acadêmicas com o conceito de Experiência do Cliente (CX), propondo uma abordagem mais holística conforme sugerido por Becker e Jaakkola (2020). O modelo conceitual proposto operacionaliza a EE em bibliotecas por meio de múltiplas dimensões, integrando fatores físicos, afetivos, cognitivos,

sociais e tecnológicos. Com isso, a pesquisa avança ao propor um modelo conceitual que avalia a EE de forma holística e que pode servir de guia para pesquisadores e gestores que queiram avaliar a EE em bibliotecas.

Por fim, embora estudos prévios tenham explorado a satisfação e a lealdade em bibliotecas e seus impactos na retenção e engajamento dos estudantes (Bakti; Sumaedi, 2013; Kiran; Diljit, 2011; Soltani-Nejad *et al.*, 2021), ainda há lacunas na compreensão da EE em bibliotecas como um fenômeno multidimensional que afeta simultaneamente esses dois indicadores. Em especial, há uma lacuna na investigação da EE como um fenômeno multidimensional capaz de influenciar a lealdade de forma independente da satisfação. Os resultados desta pesquisa demonstraram que a EE em bibliotecas não afeta somente a satisfação, como também impacta a lealdade de forma independente – tanto atitudinal (intenção de retorno) quanto comportamental (recomendação da biblioteca para colegas). Essa constatação avança a literatura ao evidenciar que a lealdade à biblioteca não é apenas um reflexo da satisfação, mas pode ser diretamente moldada pela experiência, reforçando a necessidade de estratégias gerenciais que considerem a experiência holística do estudante, indo além da simples melhoria da qualidade do serviço.

6.2 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

No campo prático, os resultados deste estudo oferecem recomendações especialmente para a gestão de bibliotecas acadêmicas. A validação empírica do modelo proposto permite que gestores de unidades de informação adotem uma estrutura sistemática para avaliar a EE em suas bibliotecas, monitorando também seu impacto sobre a satisfação e a lealdade dos estudantes. Dessa forma, a aplicação em casos reais pode guiar a criação de indicadores e apontar melhorias nos serviços prestados pela instituição pesquisada. Por exemplo, dependendo dos resultados obtidos, uma biblioteca pode identificar a necessidade de investir em treinamentos específicos que promovam acolhimento emocional e atendimento personalizado, fortalecendo as interações interpessoais, que são um fator relevante para a EE. Ademais, a adoção de tecnologias emergentes e serviços inovadores (e.g., chatbots baseados em inteligência artificial para suporte informacional ou espaços multifuncionais) pode ser analisada a partir de seus impactos na EE. Portanto, bibliotecas que adotam um modelo de avaliação contínua da EE estarão mais

preparadas para antecipar mudanças e adaptar suas práticas, garantindo assim seu apoio no desempenho dos estudantes e consolidando seu papel como ambientes essenciais para o desenvolvimento acadêmico, profissional e social. Além disso, o nosso modelo possui potencial de aplicação em outras unidades de informação, desde que adequadamente adaptado ao contexto específico de cada instituição. Para isso, fatores específicos desses ambientes devem ser considerados, como tipos de usuários atendidos, objetivos institucionais e recursos tecnológicos disponíveis, ampliando assim suas possibilidades de uso e impacto.

6.3 LIMITAÇÕES E OPORTUNIDADES FUTURAS DE PESQUISA

Apesar das contribuições desta dissertação, algumas limitações devem ser destacadas, juntamente com sugestões para pesquisas futuras que possam superá-las. Primeiramente, no caso da Etapa 1 da pesquisa, a escolha da Scopus como única base de dados pode ter restringido a seleção de artigos da amostra analisada, mesmo considerando sua cobertura em termos de revistas científicas. Consequentemente, pesquisas futuras poderiam incorporar outras bases de dados, como a Web of Science e o Google Scholar, ampliando o escopo da revisão. Também, em relação ao artigo 1, estudos futuros podem explorar outras técnicas bibliométricas, como análise de coocorrência de palavras-chave ou redes de citações para proporcionar uma compreensão mais ampla das conexões e tendências dentro do tema estudado.

Em relação ao artigo empírico, este foi realizado com estudantes de uma única instituição pública de ensino superior, o que pode restringir a generalização dos resultados para diferentes contextos institucionais. Pesquisas futuras podem testar o modelo conceitual em diversas universidades, tanto públicas quanto privadas, para verificar sua aplicabilidade e robustez em distintos cenários educacionais. Adicionalmente, embora a abordagem survey tenha permitido capturar padrões gerais sobre a experiência estudantil (EE) na biblioteca, um aprofundamento qualitativo poderia fornecer aspectos mais detalhados e individuais sobre percepções e expectativas dos estudantes. Estudos futuros podem adotar metodologias mistas, combinando o instrumento proposto nesta pesquisa com entrevistas ou métodos etnográficos, possibilitando uma compreensão mais rica e aprofundada do fenômeno.

Por fim, é necessário reconhecer que outras variáveis que podem influenciar a relação entre a EE e a satisfação e lealdade dos estudantes não foram consideradas

no modelo analisado. Aspectos como o contexto social do estudante, a formação de sua identidade acadêmica e o papel dos docentes na mediação entre a aprendizagem e o uso das bibliotecas podem ser explorados em futuras pesquisas. Além disso, indicadores como o engajamento do estudante e o sucesso acadêmico podem contribuir para uma compreensão mais abrangente do tema e fundamentar novas formas de avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas.

REFERÊNCIAS

- ADETAYO, A. J. Artificial intelligence chatbots in academic libraries: the rise of ChatGPT. **Library Hi Tech News**, v. 40, n. 3, p. 18-21, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHTN-01-2023-0007>. Acesso em: 18 jan. 2024.
- ADETAYO, A. J. *et al.* The role of academic libraries in facilitating friendships among students. **IFLA journal**, v. 49, n. 4, p. 694-703, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/03400352231191540>. Acesso em: 18 jan. 2024.
- AHMAD, P.; BROGAN, M.; JOHNSTONE, M. N. The e-book power user in academic and research libraries: Deep log analysis and user customization. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 45, n. 1, p. 35-47, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00048623.2014.885374>. Acesso em: 24 abr. 2023.
- AIHONG, F. Creating a bilingual library information environment for foreign users. **The Electronic Library**, v. 27, n. 2, p. 237-246, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02640470910947584>. Acesso em: 24 abr. 2023.
- AJZEN, I. The theory of planned behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T). Acesso em: 20 jul. 2023.
- ALAM, M, J.; MEZBAH-UL-ISLAM, M. Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling. **Performance Measurement and Metrics**, v. 24, n. 1, p. 12-30, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0033>. Acesso em: 18 jan. 2024.
- ALJEDAANI, W. *et al.* If online learning works for you, what about deaf students? Emerging challenges of online learning for deaf and hearing-impaired students during COVID-19: a literature review. **Universal Access in the Information Society**, v. 22, n. 3, p. 1027-1046, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00897-5>. Acesso em: 15 mar. 2024.
- ALLEN, K. A. *et al.* Belonging: A review of conceptual issues, an integrative framework, and directions for future research. **Australian Journal of Psychology**, v. 73, n. 1, p. 87-102, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00049530.2021.1883409>. Acesso em: 18 jan. 2024.
- ALMEIDA, N.; TIDAL, J. Library Wayfinding and ESOL Students: Communication Challenges and Empathy-Based Intervention. **portal: Libraries and the Academy**, v. 22, n. 2, p. 453-474, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2022.0025>. Acesso em: 24 abr. 2023.
- ALVITE, L.; BARRIONUEVO, L. **Libraries for users: services in academic libraries**. Elsevier, 2010. 218 p.
- ALZAHIRANI, A. I. *et al.* Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. **Journal of Librarianship and**

Information Science, v. 51, n. 2, p. 291-306, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>. Acesso em: 15 mar. 2024.

AMADO MATEUS, M.; GUZMÁN RINCÓN, A.; CUERO ACOSTA, Y. A. Student experience scale: Factor analysis in higher education institutions. **Frontiers**, v. 7, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.1057651>. Acesso em: 18 jan. 2024.

AMADO, M.; GUZMÁN, A.; JUAREZ, F. Relationship between perceived value, student experience, and university reputation: structural equation modeling. **Humanities and Social Sciences Communications**, v. 10, n. 1, p. 1-13, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-02272-y>. Acesso em: 18 jan. 2024.

ANDREWS, J.; EADE, E. Listening to students: Customer journey mapping at Birmingham City University Library and learning resources. **New Review of Academic Librarianship**, v. 19, n. 2, p. 161-177, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2013.800761>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ANDRIANA, E.; EVANS, D. Listening to the voices of students on inclusive education: Responses from principals and teachers in Indonesia. **International Journal of Educational Research**, v. 103, ID 101644, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101644>. Acesso em: 16 dez. 2023.

ANG, W. H. D. *et al.* The role of resilience in higher education: A meta-ethnographic analysis of students' experiences. **Journal of Professional Nursing**, v. 37, n. 6, p. 1092-1109, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2021.08.010>. Acesso em: 26 jan. 2024.

APPLETON, L. Academic libraries, and student engagement: A literature review. **New Review of Academic Librarianship**, v. 26, n. 2-4, p. 189-213, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1784770>. Acesso em: 27 jan. 2024.

APPLETON, L. Qualitative methods for engaging students in performance measurement. **Information and Learning Science**, v. 119, n. 1/2, p. 64-76, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ILS-09-2017-0093>. Acesso em: 27 jan. 2024.

APPLETON, L. User experience (ULX) in libraries: let's get physical (and digital). **Insights: The UKSG Journal**, v. 29, n. 3, p. 224-227, 2016. Disponível em: <https://eprints.whiterose.ac.uk/166601/8/317-2651-1-PB.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2023.

ARIA, M.; CUCCURULLO, C. Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of Informetrics**, v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>. Acesso em: 20 jan. 2023.

ARMSTRONG, J. S.; OVERTON, T. S. Estimating nonresponse bias in mail surveys. **Journal of Marketing Research**, v. 14, n. 3, p. 396-402, 1977. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224377701400320>. Acesso em: 27 jan. 2024.

ASEMI, A.; KAZEMPOUR, Z.; ASHRAFI RIZI, H. Using LibQUAL+ TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. **The**

Electronic Library, v. 28, n. 4, p. 568-579, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02640471011065382>. Acesso em: 15 jan. 2024.

ASHER, A. *et al.* Mapping student days: Collaborative ethnography and the student experience. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.78.5.578>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ASLAM, M. Changing behavior of academic libraries and role of library professionals. **Information discovery and delivery**, v. 50, n. 1, p. 54-63, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IDD-05-2020-0048>. Acesso em: 15 dez. 2023.

ASTIN, A. W. Student involvement: A developmental theory for higher education. **Journal of College Student Development**, v. 40, n. 5, p. 518–529. 1999.

ATKINSON, J. Academic libraries, and quality: An analysis and evaluation framework. **New Review of Academic Librarianship**, v. 23, n. 4, p. 421-441, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1374257>. Acesso em: 15 jan. 2024.

ATKINSON, J.; WALTON, G. Establishing quality in university libraries: Role of external frameworks. **New Review of Academic Librarianship**, v. 23, n. 1, p. 1-5, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2016.1271238>. Acesso em: 27 jan. 2024.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de Survey**. Tradução: Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005. 519 p. (Coleção Aprender).

BAIK, C.; LARCOMBE, W.; BROOKER, A. How universities can enhance student mental wellbeing: The student perspective. **Higher Education Research & Development**, v. 38, n. 4, p. 674-687, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1576596>. Acesso em: 24 jul. 2023.

BAKTI, I. G. M. Y.; SUMAEDI, S. An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. **Library management**, v. 34, n. 6/7, p. 397-414, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>. Acesso em: 15 fev. 2024.

BALMACEDA CASTRO, I.; RUSU, C.; ACIAR, S. Student eXperience: A Survey in Argentinian Universities About Education in the Pandemic Context. *In*: **International Conference on Human-Computer Interaction**. Cham: Springer International Publishing, 2021. p. 233-241. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-030-90179-0_30. Acesso em: 15 dez. 2023.

BARRAGÁN-DÍAZ, D. M. La experiencia estudiantil universitaria en América Latina: una revisión de literatura. **Revista Colombiana de Educación**, n. 78, p. 147-172, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.17227/rce.num78-6708>. Acesso em: 15 dez. 2023.

BATISTA-TOLEDO, S.; GAVILAN, D. Student experience, satisfaction, and commitment in blended learning: a structural equation modelling approach. **Mathematics**, v. 11, n. 3, p. 749, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/math11030749>. Acesso em: 15 dez. 2023.

BECKER, L.; JAAKKOLA, E. Customer experience: fundamental premises and implications for research. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 48, p. 630-648, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>. Acesso em: 15 jan. 2024.

BEDI, S.; WEBB, J. Through the students' lens: Photographic methods for research in library spaces. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 12, n. 2, p. 15-35, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.18438/B8FH33>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BELL, E. C.; PIPER, S.; O'SULLIVAN, C. Users' Experiences in a Regional Academic Library Makerspace. **Journal of the Australian Library and Information Association**, p. 1-15, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2202512>. Acesso em: 20 jul. 2023.

BELL, S. J. Staying true to the core: designing the future academic library experience. **portal: Libraries and the Academy**, v. 14, n. 3, p. 369-382, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2014.0021>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BELL, S. J.; SHANK, J. D. **Academic librarianship by design**: A blended librarian's guide to the tools and techniques. Chicago, American Library Association, 2007. 181 p.

BELL, S. They need to know us, and we need to know them: Preparing today's students for tomorrow's reference. **The Reference Librarian**, v. 52, n. 4, p. 320-328, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02763877.2011.584502>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BELL, S. **Academic Librarians' C-Word Problem**. Disponível em: <<https://www.libraryjournal.com/story/Academic-Librarians-C-Word-Problem-From-the-Bell-Tower>>. Acesso em: 14 jan. 2024.

BENCKENDORFF, P.; RUHANEN, L.; SCOTT, N. Deconstructing the student experience: A conceptual framework. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 16, n. 1, p. 84-93, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.84>. Acesso em: 15 jul. 2023.

BICKLEY, R.; CORRALL, S. Student perceptions of staff in the Information Commons: a survey at the University of Sheffield. **Reference Services Review**, v. 39, n. 2, p. 223-243, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00907321111135466>. Acesso em: 15 fev. 2024.

BLADEK, M. Student well-being matters: Academic library support for the whole student. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 3, p. 102349, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102349>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BLOCK, C. M. Spatial realism through the lens of cinematic history: A framework for space evaluation in academic libraries. **Space and Culture**, v. 23, n. 2, p. 181-194, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1206331218770968>. Acesso em: 24 jan. 2024.

BLUMMER, B.; KENTON, J. M. Academic libraries and student learning outcomes. **Performance Measurement and Metrics**, v. 19, n. 1, p. 75-87, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-03-2018-0014>. Acesso em: 26 jan. 2024.

BODAGHI, N. B.; CHEONG, L. S.; ZAINAB, A. N. Librarians' empathy: Visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 42, n. 1, p. 87-96, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.11.003>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BONDÍA, J. L. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. **Revista Brasileira de Educação**, p. 20-28, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/Ycc5QDzZKcYVspCNspZVDxC/>. Acesso em: 22 jul. 2023.

BOSTICK, S. L. **The development and validation of the library anxiety scale**. 176 p. (Doctorate in Philosophy) - Wayne State University, Detroit, 1992.

BOURDIEU, P. The forms of capital. In: RICHARDSON, J. G. (Ed.). **Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education**. Greenwood Ln, 1986. p. 241-258.

BRAYBOY, B. M. J. Toward a tribal critical race theory in education. **The Urban Review**, v. 37, p. 425-446, 2005.

BREWSTER, L.; COX, A. M. Taking a 'whole university' approach to student mental health: The contribution of academic libraries. **Higher Education Research & Development**, v. 42, n. 1, p. 33-47, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1206331218770968>. Acesso em: 24 jan. 2024.

BRONSTEIN, J. The role of perceived self-efficacy in the information seeking behavior of library and information science students. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 40, n. 2, p. 101-106, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.01.010>. Acesso em: 27 jan. 2024.

BROWN, L. The transformative power of the international sojourn: An ethnographic study of the international student experience. **Annals of Tourism Research**, v. 36, n. 3, p. 502-521, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.03.002>. Acesso em: 23 jan. 2024.

BRYANT, J.; MATTHEWS, G.; WALTON, G. Academic libraries and social and learning space: A case study of Loughborough University Library, UK. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 41, n. 1, p. 7-18, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961000608099895>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BUKY, R. Native American Student Experiences of the Academic Library. **College & Research Libraries**, v. 83, n. 3, p. 416-433, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.83.3.416>. Acesso em: 15 jul. 2023.

BULL, S.; CRAFT, E.; DODDS, A. Evaluation of a resource discovery service: FindIt@Bham. **New Review of Academic Librarianship**, v. 20, n. 2, p. 137-166,

2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2014.897238>. Acesso em: 24 abr. 2023.

BURTON, L. M. *et al.* Critical race theories, colorism, and the decade's research on families of color. **Journal of Marriage and Family**, v. 72, n. 3, p. 440-459, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2010.00712.x>. Acesso em: 20 jul. 2023.

BUSSELL, H. Students Experience Cognitive and Emotional Responses to Academic Library Spaces. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 16, n. 3, p. 149-151, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.18438/ebliip29988>. Acesso em: 27 jan. 2024.

BUSTAMANTE, J. C.; RUBIO, N. Measuring customer experience in physical retail environments. **Journal of Service Management**, v. 28, n. 5, p. 884-913, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2016-0142>. Acesso em: 27 jan. 2024.

CALMA, A.; DICKSON-DEANE, C. The student as customer and quality in higher education. **International Journal of Educational Management**, v. 34, n. 8, p. 1221-1235, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2019-0093>. Acesso em: 27 jan. 2024.

CANO, S. *et al.* Analyzing the student experience concept: A literature review. *In: International Conference on Human-Computer Interaction*. Springer, Cham, 2021. p. 174-186. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-030-77685-5_14. Acesso em: 27 out. 2023.

CERVO, A. L.; BERVIAN, A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

CHAN, M. K. Y.; CHIU, D. K.; LAM, E. T. H. Effectiveness of overnight learning commons: a comparative study. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 6, ID 102253, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102253>. Acesso em: 24 abr. 2023.

CHANDRA, T. *et al.* The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. **Benchmarking: An International Journal**, v. 26, n. 5, p. 1533-1549, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>. Acesso em: 27 mar. 2024.

CHANG, C. C. *et al.* Predicting information-seeking intention in academic digital libraries. **The Electronic Library**, v. 27, n. 3, p. 448-460, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02640470910966899>. Acesso em: 24 abr. 2023.

CHEAH, J. H. *et al.* Convergent validity assessment of formatively measured constructs in PLS-SEM: On using single-item versus multi-item measures in redundancy analyses. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 30, n. 11, p. 3192-3210, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0649>. Acesso em: 24 jan. 2024.

CHEN, Y.; BROWN, C. Ensuring Chinese Engineering Graduate Students' Academic Success: A Study at the University of Oklahoma. **Science and Technology Libraries**, v. 31, n. 3, p. 320–41, 2012. Acesso em: 24 abr. 2023.

CHESLEY, C.; LOWE, A. M.; PUZIER, L. Can you see me now? Engaging distance learners through virtual reference consultations. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 5, p. 102199, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102199>. Acesso em: 20 jul. 2023.

CHOI, N. An examination of existing research on academic libraries and the social web. **Journal of Documentation**, v. 80, n. 4, p. 962-977, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-01-2024-0006>. Acesso em: 24 jan. 2024.

COGSWELL, C. Research handbook on quality, performance, and accountability in higher education. 2018. **Higher Education Research & Development**. v. 37, p. 1091-1092. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/07294360.2018.1473912>. Acesso em: 15 mar. 2024.

COHEN, J. **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. 567 p. New York: Routledge, 2013.

CONNER, M. Theory of planned behavior. In: **Handbook of sport psychology**, p. 1-18, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/9781119568124.ch1>. Acesso em: 20 jul. 2023.

CORRALL, S.; JOLLY, L. Innovations in learning and teaching in academic libraries: Alignment, collaboration, and the social turn. **New Review of Academic Librarianship**, v. 25, n. 2-4, p. 113-128, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1697099>. Acesso em: 20 dez. 2023.

COSH, K.; RAMINGWONG, S.; RAMINGWONG, L. A bibliometric analysis of Library Review trends. **Global Knowledge, Memory, and Communication**, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2022-0149>. Acesso em: 26 out. 2023.

COUTURE, J. *et al.* "We're Gonna Figure This Out": First-Generation Students and Academic Libraries. **portal: Libraries and the Academy**, v. 21, n. 1, p. 127-147, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2021.0009>. Acesso em: 24 abr. 2023.

COX, A. M. *et al.* The intelligent library: Thought leaders' views on the likely impact of artificial intelligence on academic libraries. **Library Hi Tech**, v. 37, n. 3, p. 418-435, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-08-2018-0105>. Acesso em: 24 abr. 2023.

COX, A. M. Learning bodies: Sensory experience in the information commons. **Library & Information Science Research**, v. 41, n. 1, p. 58-66, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.02.002>. Acesso em: 24 abr. 2023.

COX, A. M. Space, and embodiment in informal learning. **Higher Education**, v. 75, n. 6, p. 1077-1090, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10734-017-0186-1>. Acesso em: 24 abr. 2023.

COX, A. M.; BREWSTER, L. Services for student well-being in academic libraries: Three challenges. **New Review of Academic Librarianship**, v. 27, n. 2, p. 149-164, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1678493>. Acesso em: 24 abr. 2024.

CRISTOBAL, Arlyn Selga. Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: relationship to customer loyalty. **Library Philosophy and Practice**, v. 1706, p. 1-24, 2018. Disponível em: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706/>. Acesso em: 15. jan. 2024.

DA COSTA, P. R.; RAMOS, H. R.; PEDRON, C. D. Proposição de estrutura alternativa para tese de doutorado a partir de estudos múltiplos. **Revista Ibero Americana de Estratégia**, v. 18, n. 2, p. 155-170, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331267195002>. Acesso em: 20 mar. 2024.

DATIG, I. Walking in your users' shoes: An introduction to user experience research as a tool for developing user-centered libraries. **College & Undergraduate Libraries**, v. 22, n. 3-4, p. 234-246, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10691316.2015.1060143>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DAVIS, R. C.; SONG, X. Uncovering the mystery of how users find and use e-books through guerrilla usability testing. **Serials Review**, v. 46, n. 3, p. 193-200, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00987913.2020.1806648>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DAVIS, R.; SAUNDERS, L. Beyond lip service: A call for research-informed services for black and African American students. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 48, n. 6, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102479>. Acesso em: 24 jan. 2024.

DE GROOTE, S. L.; SCOULAS, J. M. The Impact of the Academic Library on Students' Success, in Their Own Words. **portal: Libraries and the Academy**, v. 22, n. 2, p. 355-374, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2022.0021>. Acesso em: 15 jan. 2024.

DEASE, N.; VILLAESPEA, E.; MACDONALD, C. M. Working together: Using student-driven UX projects to improve library websites. **College & Undergraduate Libraries**, v. 27, n. 2-4, p. 397-419, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10691316.2021.1888838>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DEFRAIN, E.; HONG, M. Interiors, affect, and use: How does an academic library's learning commons support students' needs? **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 15, n. 2, p. 42-69, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18438/ebliip29677>. Acesso em: 15 out. 2023.

DEI, D. J.; ASANTE, F. Y. Role of academic libraries in the achievement of quality education as a sustainable development goal. **Library management**, v. 43, n. 6/7, p. 439-459, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-02-2022-0013>. Acesso em: 27 jan. 2024.

DEJA, M.; RAK, D.; BELL, B. Digital transformation readiness: perspectives on academia and library outcomes in information literacy. **The Journal of Academic**

Librarianship, v. 47, n. 5, p. 102403, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102403>. Acesso em: 15 fev. 2024.

DELANEY, G.; BATES, J. Envisioning the academic library: A reflection on roles, relevancy and relationships. **New Review of Academic Librarianship**, v. 21, n. 1, p. 30-51, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2014.911194>. Acesso em: 24 jan. 2024.

DELANEY, G.; BATES, J. How can the university library better meet the information needs of research students? Experiences from Ulster University. **New Review of Academic Librarianship**, v. 24, n. 1, p. 63-89, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2017.1384267>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DEMPSEY, M.; DALRYMPLE, J. Gaps in Information Literacy Preparedness Between Students at Community Colleges and Four-Year Institutions. **Community College Journal of Research and Practice**, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10668926.2023.2256253>. Acesso em: 22 jul. 2023.

DEVILLE, S. D.; SUGHRUE, J. A. Linking library use to student engagement. **Journal of Library Administration**, v. 63, n. 2, p. 179-199, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2159240>. Acesso em: 24 jan. 2024.

DIXIT, C. *et al.* Role of Academic Libraries and Information Services: A Study. **International Journal of Modern Achievement in Science, Engineering and Technology**, v. 1, n. 2, p. 76-82, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.63053/ijset.28>. Acesso em: 28 mar. 2025.

DOLE, W. LibQUAL+™ and the small academic library. **Performance Measurement and Metrics**, v. 3, n. 2, p. 85-95, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/14678040210429982>. Acesso em: 15. jan. 2024.

DOMINGUEZ, G. Beyond gate counts: Seating studies and observations to assess library space usage. **New Library World**, v. 117, n. 5/6, p. 321-328, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/NLW-08-2015-0058>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DOMINGUEZ, G. *et al.* Toward a usable academic library web site: A case study of tried and tested usability practices. **Journal of Web Librarianship**, v. 9, n. 2-3, p. 99-120, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/19322909.2015.1076710>. Acesso em: 24 abr. 2023.

DUBE, T. V.; JACOBS, L. Academic library services extension during the COVID-19 pandemic: considerations in higher education institutions in the Gauteng Province, South Africa. **Library Management**, v. 44, n. 1/2, p. 17-39, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-04-2022-0039>. Acesso em: 26 out. 2023.

EATHER, N. *et al.* Programmes targeting student retention/success and satisfaction/experience in higher education: A systematic review. **Journal of Higher Education Policy and Management**, v. 44, n. 3, p. 223-239, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.2021600>. Acesso em: 15. jan. 2024.

ELLIS, J.; PHILLIPS, A. Re-defining the service experience: forging collaboration between librarians and students. **Library Management**, v. 34, n. 8/9, p. 603-618,

2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2012-0070>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ELTETO, S.; JACKSON, R. M.; LIM, A. Is the library a "welcoming space"? An urban academic library and diverse student experiences. **portal: Libraries and the Academy**, v. 8, n. 3, p. 325-337, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.0.0008>. Acesso em: 24 abr. 2023.

FAUZI, M. A.; NGUYEN, M.; MALIK, A. Knowledge sharing and theory of planned behavior: a bibliometric analysis. **Journal of Knowledge Management**, v. 28, n. 2, p. 293-311, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2022-0933>. Acesso em: 20 jul. 2023.

FERACO, T. *et al.* Adaptability and emotional, behavioral, and cognitive aspects of self-regulated learning: Direct and indirect relations with academic achievement and life satisfaction. **British Journal of Educational Psychology**, v. 93, n. 1, p. 353-367, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/bjep.12560>. Acesso em: 27 jan. 2024.

FIGUEIREDO, R. A. *et al.* Impacto de intervenções na qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária. **Ciência da Informação**, v. 49, n. 1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v49i1.4809>. Acesso em: 14 out. 2023.

FITZGERALD, G. *et al.* Improving the university library experience of students with intellectual disabilities: A case study from an Irish institution. **Disability & Society**, v. 35, n. 10, p. 1698-1704, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1781597>. Acesso em: 24 abr. 2023.

FLIERL, M. *et al.* Information literacy supporting student motivation and performance: Course-level analyses. **Library & Information Science Research**, v. 40, n. 1, p. 30-37, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2018.03.001>. Acesso em: 28 jan. 2024.

FONG, K. C. H. *et al.* Social network services for academic libraries: A study based on social capital and social proof. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 1, ID 102091, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102091>. Acesso em: 14 mar. 2024.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Marketing Research**, v. 18, n. 1, p. 39-50, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>. Acesso em: 14 set. 2024.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International journal of operations & production management**, v. 22, n. 2, p. 152-194, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01443570210414310>. Acesso em: 27 out. 2023.

FOSTER, A. K.; MACDONALD, J. B. A tale of two discoveries: Comparing the usability of Summon and EBSCO Discovery Service. **Journal of Web Librarianship**, v. 7, n. 1, p. 1-19, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/19322909.2013.757936>. Acesso em: 24 abr. 2023.

FOSTER, N. F.; GIBBONS, S. L. (Ed.). **Studying students**: The undergraduate research project at the University of Rochester. Chicago, Association of College & Research Libraries, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1802/7520>. Acesso em: 14 dez. 2023.

FREEMAN, J. M.; NAGEL, G. Curricular support, equipment lending, and a defense of evolving classic library services. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 51, n. 1, p. 102985, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2025.103005>. Acesso em: 26 jan. 2025.

FROEHLICH, L. *et al.* Integration or isolation: Social identity threat relates to immigrant students' sense of belonging and social approach motivation in the academic context. **Journal of Social Issues**, v. 79, n. 1, p. 264-290, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/josi.12548>. Acesso em: 26 out. 2023.

FROST, M. *et al.* Virtual reality: a survey of use at an academic library. **Information Technology and Libraries**, v. 39, n. 1, 2020. Disponível em: <https://scholarsarchive.byu.edu/facpub/2652>. Acesso em: 24 abr. 2023.

FRYER, L. K.; ZENG, L. M.; ZHAO, Y. Assessing University and Programme Experiences: Towards an Integrated Asia Pacific Approach. **Frontiers**, v. 6, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.748590>. Acesso em: 14 mar. 2024.

FU, Y. *et al.* Understanding international users' library experience in the Digital Age-joining the behavioral and experiential aspects. **Journal of Documentation**, v. 79, n. 3, p. 608-634, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-02-2022-0035>. Acesso em: 26 out. 2023.

GAHLER, M.; KLEIN, J. F.; PAUL, M. Customer experience: Conceptualization, measurement, and application in omnichannel environments. **Journal of Service Research**, v. 26, n. 2, p. 191-211, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/10946705221126590>. Acesso em: 27 jan. 2024.

GALLANT, J. W.; WRIGHT, L. B. Planning for iteration-focused user experience testing in an academic library. **Internet Reference Services Quarterly**, v. 19, n. 1, p. 49-64, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10875301.2014.894954>. Acesso em: 24 abr. 2023.

GARDIJAN, N. Library anxiety among Croatian students: Construction, Validation and Application of Croatian-Library Anxiety Scale (CRO-LAS). **The Journal of Academic Librarianship**, v. 49, n. 3, p. 102687, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102687>. Acesso em: 27 mar. 2024.

GARNAR, M.; TONYAN, J. Library as place: Understanding contradicting user expectations. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 5, p. 102391, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102391>. Acesso em: 20 jul. 2023.

GAYTON, J. T. Academic libraries: "Social" or "communal?" The nature and future of academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 34, n. 1, p. 60-66,

2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2007.11.011>. Acesso em: 23 jul. 2023.

GENTILLE, C.; SPILLER, N.; NOCI, G. How to sustain the customer experience: An overview of experience components that co-create value with the customer. **European Management Journal**, v. 25, n. 5, p. 395-410, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.08.005>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GIANNOPOULOU, A.; TSAKONAS, G. Affective relationships between users and libraries in times of economic stress. **Library Management**, v. 36, n. 3, p. 248-257, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2014-0119>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GILLEN-O'NEEL, C. Sense of belonging and student engagement: A daily study of first-and continuing-generation college students. **Research in Higher Education**, v. 62, n. 1, p. 45-71, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11162-019-09570-y>. Acesso em: 27 jan. 2024.

GÓMEZ-CRUZ, M. E.; HARARI-BETANCOURT, V.; VERGARA-MENDOZA, G. Quality indicators and user satisfaction in university libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 6, p. 102230, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>. Acesso em: 27 jan. 2024.

GONYEA, R. M. *et al.* College student experiences questionnaire: Norms for the Fourth Edition. **College Student Experiences Questionnaire Assessment Program**, 2003. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED512547>. Acesso em: 23 out. 2023.

GOODSETT, M.; SCHMILLEN, H. Fostering critical thinking in first-year students through information literacy instruction. **College & Research Libraries**, v. 83, n. 1, p. 91, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.83.1.91>. Acesso em: 15 fev. 2024.

GREBENNIKOV, L.; SHAH, M. Monitoring trends in research student experience. **International Journal of Educational Management**, v. 31, n. 2, p. 118-130, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2015-0140>. Acesso em: 23 out. 2023.

GRIMES, N.; INNES, G. R.; SALVESEN, L. M. How Libraries Support the Mental Health and Wellness Needs of Communities and Library Workers. In: **Perspectives and considerations on navigating the mental healthcare system**. IGI Global, 2023. p. 78-109.

GROSS, J.; SHERIDAN, L. Web scale discovery: the user experience. **New Library World**, v. 112, n. 5/6, p. 236-247, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/03074801111136275>. Acesso em: 24 abr. 2023.

GUAY, S.; RUDIN, L.; REYNOLDS, S. Testing, testing: a usability case study at University of Toronto Scarborough Library. **Library Management**, v. 40, n. 1/2, p. 88-97, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2017-0107>. Acesso em: 24 abr. 2023.

GUL, S.; BANO, S. Smart libraries: an emerging and innovative technological habitat of 21st century. **The Electronic Library**, v. 37, n. 5, p. 764-783, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-02-2019-0052>. Acesso em: 20 jul. 2023.

GUNTUN, L. Librarians as drivers of academic integrity for student success at university. **Journal of the Australian Library and Information Association**, v. 71, n. 2, p. 156-170, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2063101>. Acesso em: 24 mar. 2025.

GUSTERSON, H. Ethnographic research. *In*: **Qualitative methods in international relations: A pluralist guide**. London: Palgrave Macmillan UK, 2008. Cap. 7. p. 93-113. Disponível em: https://doi.org/10.1057/9780230584129_7. Acesso em: 15 dez. 2023.

GYAU, E. B.; LIU, J.; KWAKYE, O. Evaluation of user satisfaction with academic libraries services based on students' perspectives. **Open Access Library Journal**, v. 8, n. 8, p. 1-17, 2021. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.4236/oalib.1107783>. Acesso em: 15 fev. 2024.

GYLJE, S. User Experience in Libraries: A Literature Study. 2022. 64 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação) – Academia de Biblioteca, Informação, Pedagogia e TI, Höskolan i Borås, Suécia, 2022. Disponível em: <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1720481&dswid=-8374>. Acesso em: 15 jul. 2023.

HAIR JR, J. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. 208 p. Los Angeles: Sage, 2017.

HAIR JR, J. F. *et al.* Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. **Journal of Business Research**, v. 109, p. 101-110, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>. Acesso em: 15 set. 2024.

HAIR JR, J. F. *et al.* Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. **European Business Review**, v. 26, n. 2, p. 106-121, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>. Acesso em: 15 set. 2024.

HAIR, J. F. *et al.* Executing and interpreting applications of PLS-SEM: Updates for family business researchers. **Journal of Family Business Strategy**, v. 12, n. 3, p. 100392, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2020.100392>. Acesso em: 15 set. 2024.

HAIR, J. F. *et al.* **Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling**. Los Angeles: Sage Publications, 2018.

HAIR, J. F. *et al.* Multivariate data analysis. 7th ed. Pearson, Edinburg, UK, 2014.

HAIR, J. F. *et al.* When to use and how to report the results of PLS-SEM. **European Business Review**, v. 31, n. 1, p. 2-24, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>. Acesso em: 15 set. 2024.

HALADYNA, T. M.; RODRIGUEZ, M. C. **Developing and validating test items**. Routledge, 2013. 456 p. Disponível em: <https://doi.org/10.4324/9780203850381>. Acesso em: 15 mar. 2024.

HAMAD, F.; AL-FADEL, M.; FAKHOURI, H. The provision of smart service at academic libraries and associated challenges. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 55, n. 4, p. 960-971, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/09610006221114173>. Acesso em: 15 fev. 2024.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Etnografia: princípios em prática**. Tradutor: Beatriz Silveira Castro Filgueiras. Rio de Janeiro: Vozes, 2022. 472 p.

HAN, L.; WANG, Y.; LUO, L. Student deep participation in library work: A Chinese academic library's experience. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 40, n. 5, p. 467-472, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.06.005>. Acesso em: 24 abr. 2023.

HARRINGTON, S.; LEWIS, N.; BROWN, N. E. Cultivating public service competencies in student employees: a case study. **Public Services Quarterly**, v. 17, n. 3, p. 149-165, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15228959.2021.1877594>. Acesso em: 20 jul. 2023.

HELGESEN, Ø.; NESSET, E. Does LibQUAL+ TM account for student loyalty to a university college library? **Quality Assurance in Education**, v. 19, n. 4, p. 413-440, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09684881111170104>. Acesso em: 15 fev. 2024.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 43, p. 115-135, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>. Acesso em: 15 fev. 2024.

HOLBROOK, M. B.; HIRSCHMAN, E. C. The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. **Journal of Consumer Research**, v. 9, n. 2, p. 132-140, 1982. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/208906>. Acesso em: 15 fev. 2024.

HONG, S.; KIM, Y.; YANG, E. Indoor environment, and student productivity for individual and collaborative work in learning commons: A case study. **Library Management**, v. 43, n. 1-2, p. 15-34, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-06-2021-0055>. Acesso em: 26 out. 2023.

HUGHES, H. *et al.* Library Experience and Information Literacy Learning of First Year International Students: An Australian Case Study. **Communications in Information Literacy**, v. 11, n. 2, p. 302-323, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.15760/comminfolit.2017.11.2.4>. Acesso em: 24 abr. 2023.

HUGHES, H. *et al.* The role of the university library in supporting international student transition: Insights from an Australian American case study. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 44, n. 5, p. 582-594, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.06.003>. Acesso em: 24 abr. 2023.

HUGHES, H. International students' experiences of university libraries and librarians. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 41, n. 2, p. 77-89, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00048623.2010.10721446>. Acesso em: 10 jan. 2024.

HURLEY, T.; HEGARTY, N.; BOLGER, J. Crossing a bridge: The challenges of developing and delivering a pilot information literacy course for international students. **New Library World**, v. 107, n. 7/8, p. 302-320, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/03074800610677281>. Acesso em: 24 abr. 2023.

HUYSMANS, F.; OOMES, M. Measuring the public library's societal value: A methodological research program. **IFLA journal**, v. 39, n. 2, p. 168-177, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0340035213486412>. Acesso em: 10 jan. 2024.

IBRAHEEM, A. I.; DEVINE, C. Saudi students, american academic library: a survey. **Library Review**, v. 65, n. 4/5, p. 267-280, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LR-11-2015-0112>. Acesso em: 16 mar. 2024.

IQBAL, A.; HUSSAIN ASAD, I. Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL+: Mediating Role of Users' Satisfaction. **Journal of Library Administration**, v. 63, n. 3, p. 402-420, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2177930>. Acesso em: 27 jan. 2024.

JACKSON, J. M.; MORENO, T. H.; SCOULAS, J. M. Examining undergraduate student perceptions and engagement during the second year of the COVID-19 pandemic. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 49, n. 3, ID 102683, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102683>. Acesso em: 26 jan. 2024.

JAN, S. U.; ANWAR, M. A.; WARRAICH, N. F. The relationship between emotional intelligence, library anxiety, and academic achievement among the university students. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 52, n. 1, p. 237-248, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961000618790629>. Acesso em: 20 jul. 2023.

Jl, Y. *et al.* Is stress motivation? Effects of perceived stress on online self-directed learning of college students in China. **Education and Information Technologies**, v. 29, n. 6, p. 6473-6497, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10639-023-12082-z>. Acesso em: 26 jan. 2024.

JIANG, T. *et al.* Research into influencing factors in user experiences of university mobile libraries based on mobile learning mode. **Library Hi Tech**, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-11-2021-0423>. Acesso em: 27 jan. 2024.

JIAO, Q. G.; ONWUEGBUZIE, A. J. Is library anxiety important? **Library Review**, v. 48, n. 6, p. 278-282, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00242539910283732>. Acesso em: 26 jan. 2024.

JOHNSON, C. The value of user feedback: Academic library behaviors and perceptions of a community college's distance learners. **Journal of Library & Information Services in Distance Learning**, v. 14, n. 1, p. 28-60, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1533290X.2020.1772939>. Acesso em: 27 jan. 2024.

JOHNSTON, N. Planning a library of the future: Incorporating the student voice through user perspectives. **Journal of Library Administration**, v. 62, n. 5, p. 581-601, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2083438>. Acesso em: 26 out. 2023.

JONES, E. *et al.* Student wellbeing and assessment in higher education: The balancing act. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 46, n. 3, p. 438-450, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02602938.2020.1782344>. Acesso em: 26 out. 2023.

JONES, R. The student experience of undergraduate students: towards a conceptual framework. **Journal of Further and Higher Education**, v. 42, n. 8, p. 1040-1054, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1349882>. Acesso em: 26 out. 2023.

JOSHI, M. Automated Chatbots for Improved User Services in University Libraries. **Library Progress International**, v. 44, n. 1, p. 176-193, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>. Acesso em: 27 jul. 2024.

KANDIKO HOWSON, C. Evaluating the Student Experience. *International Higher Education*, v. 107, p. 33-35, 2021. Disponível em: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ihe/article/view/14579>. Acesso em: 26 out. 2023.

KANDIKO HOWSON, C.; MATOS, F. Student surveys: Measuring the relationship between satisfaction and engagement. **Education Sciences**, v. 11, n. 6, p. 297, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/educsci11060297>. Acesso em: 26 out. 2023.

KARMAKAR, S. Employment Opportunities for New Academic Librarians: Assessing the Entry Level Jobs. **Library Philosophy and Practice**, p. 1-9, 2020. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/345183693.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2023.

KHOO, M.; ROZAKLIS, L.; HALL, C. A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users. **Library & Information Science Research**, v. 34, n. 2, p. 82-91, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.010>. Acesso em: 23 jul. 2023.

KIRAN, K. Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. **Library Review**, v. 59, n. 4, p. 261-273, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00242531011038578>. Acesso em: 27 jan. 2024.

KIRAN, K.; DILJIT, S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? **Malaysian Journal of Library and Information Science**, v. 16, n. 2, p. 95-113, 2011. Disponível em: <https://mjs.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6701>. Acesso em: 27 jan. 2024.

KLAUS, P.; MAKLAN, S. Towards a better measure of customer experience. **International Journal of Market Research**, v. 55, n. 2, p. 227-246, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.2501/IJMR-2013-021>. Acesso em: 27 jan. 2024.

KNIGHT, L.; HIGHT, M.; POLFER, L. Rethinking the library for the international student community. **Reference Services Review**, v. 38, n. 4, p. 581-605, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00907321011090746>. Acesso em: 27 jan. 2024.

KOCK, N. Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. **International Journal of e-Collaboration**, v. 11, n. 4, p. 1-10, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.4018/ijec.2015100101>. Acesso em: 27 out. 2024.

KUBOTA, F. I. *et al.* Teses e dissertações em formato de coletânea de artigos: identificação e análise de características fundamentais para uma estruturação robusta. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – SIMPEP, 25., 2018, Bauru. **Anais [...]**. São Paulo: UNESP, 2018. p. 1-14. Artigo 207. Disponível em: https://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep.php?e=13. Acesso em: 20 mar. 2024.

KUH, G. D. *et al.* **What matters to student success: A review of the literature**. Washington, DC: National Postsecondary Education Cooperative, 2006. Disponível em: https://nces.ed.gov/npec/pdf/Kuh_Team_Report.pdf. Acesso em: 27 jan. 2024.

KUPPELWIESER, V. G.; KLAUS, P. Measuring customer experience quality: The EXQ scale revisited. **Journal of Business Research**, v. 126, p. 624-633, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.042>. Acesso em: 27 out. 2024.

LADSON-BILLINGS, G.; TATE, W. F. Toward a critical race theory of education. **Teachers College Record**, v. 97, n. 1, p. 47-68, 1995. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/016146819509700104>. Acesso em: 20 jul. 2023.

LAMPERT, L. D.; DABBOUR, K. S. Librarian perspectives on teaching metasearch and federated search technologies. **Internet References Services Quarterly**, v. 12, n. 3-4, p. 253-278, 2007. Disponível em: https://doi.org/10.1300/J136v12n03_02.

LANCLOS, D.; ASHER, A. D. 'Ethnographish': The state of the ethnography in libraries. **Weave: Journal of Library User Experience**, v. 1, n. 5, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.503>. Acesso em: 23 jan. 2024.

LAWSON, K. Libraries in the USA as traditional and virtual “third places”. **New Library World**, v. 105, n. 3/4, p. 125-130, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/03074800410526758>. Acesso em: 20 jul. 2023.

LEMIRE, S. *et al.* Similarly different: Finding the nuances in first year students' library perceptions. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 4, p. 102352, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102352>. Acesso em: 20 jul. 2023.

LEMON, K. N.; VERHOEF, P. C. Understanding customer experience throughout the customer journey. **Journal of Marketing**, v. 80, n. 6, p. 69-96, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>. Acesso em: 24 jan. 2024.

LEUNG, T. N. *et al.* User perceptions, academic library usage and social capital: a correlation analysis under COVID-19 after library renovation. **Library Hi Tech**, v. 40,

n. 2, p. 304-322, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2021-0122>. Acesso em: 20 jan. 2024.

LI, Y.; ERJIANG, E.; TIAN, X. The user experience of university library: A text mining analysis of a Q&A platform in China. **Library & Information Science Research**, v. 46, n. 4, p. 101326, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2024.101326>. Acesso em: 20 mar. 2025.

LIN, Y. C.; CHIU, M. H. A Study of college students' preference of servicescape in academic libraries. **Journal of Educational Media & Library Sciences**, v. 49, n. 4, p. 630-636, 2012. Disponível em: [https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201207_49\(4\).0468.RS.AM](https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201207_49(4).0468.RS.AM). Acesso em: 20 jan. 2024.

LIU, G.; WINN, D. Chinese graduate students and the Canadian academic library: A user study at the University of Windsor. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 6, p. 565-573, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2009.08.001>. Acesso em: 24 abr. 2023.

LOTFY, M. W. *et al.* Academic libraries as informal learning spaces in architectural educational environment. **Ain Shams Engineering Journal**, v. 13, n. 6, p. 101781, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.101781>. Acesso em: 23 jul. 2023.

MACDONALD, C. M. User experience librarians: user advocates, user researchers, usability evaluators, or all of the above? **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**, v. 52, n. 1, p. 1-10, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/pra2.2015.145052010055>. Acesso em: 23 out. 2023.

MAHMOOD, K.; REHMAN, S. U.; ASHIQ, M. The users' expectations of library service quality in the college libraries of Pakistan: a LibQUAL study. **Performance Measurement and Metrics**, v. 24, n. 1, p. 51-66, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-02-2020-0009>. Acesso em: 27 mar. 2024.

MALIK, S. A. *et al.* The influence of library service quality, library image, place, personal control, and trust on loyalty: the mediating role of perceived service value and satisfaction. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 41, n. 4, p. 1111-1129, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167>. Acesso em: 27 abr. 2024.

MANLEY, S. C. *et al.* Essential new PLS-SEM analysis methods for your entrepreneurship analytical toolbox. **International Entrepreneurship and Management Journal**, v. 17, p. 1805-1825, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00687-6>. Acesso em: 12 set. 2024.

MARIANI, M. M.; HASHEMI, N.; WIRTZ, J. Artificial intelligence empowered conversational agents: A systematic literature review and research agenda. **Journal of Business Research**, v. 161, p. 113838, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113838>. Acesso em: 20 jul. 2023.

MARKS, N. Student engagement in improving access to taught course content at LSE Library: practicalities and pitfalls. **New Review of Academic Librarianship**, v.

26, n. 2-4, p. 403-418, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2020.1803937>. Acesso em: 20 jul. 2023.

MARQUEZ, J. J.; DOWNEY, A.; CLEMENT, R. Walking a mile in the user's shoes: Customer journey mapping as a method to understanding the user experience. **Internet Reference Services Quarterly**, v. 20, n. 3-4, p. 135-150, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10875301.2015.1107000>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MARTENSEN, A.; GRØNHOLDT, L. Improving library users' perceived quality, satisfaction, and loyalty: an integrated measurement and management system. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 29, n. 3, p. 140-147, 2003. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(03\)00020-X](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(03)00020-X). Acesso em: 12 jan. 2024.

MASSIS, B. The user experience (UX) in libraries. **Information and Learning Science**, v. 119, n. 3/4, p. 241-244, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ILS-12-2017-0132>. Acesso em: 15 dez. 2023.

MATTOS, C. L. G.; CASTRO, P. A. **Etnografia e educação: conceitos e usos**. Campina Grande: EDUEPB, 2011. 298 p.

MATUS, N.; RUSU, C.; CANO, S. Student eXperience: a systematic literature review. **Applied Sciences**, v. 11, n. 20, p. 9543, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/app11209543>. Acesso em: 24 jan. 2024.

MCCAFFREY, C.; BREEN, M. Quiet in the library: An evidence-based approach to improving the student experience. **portal: Libraries and the Academy**, v. 16, n. 4, p. 775-791, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2016.0052>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MCDONALD, A. The ten commandments revisited: the qualities of good library space. **LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries**, v. 16, n. 2, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.18352/lq.7840>. Acesso em: 26 out. 2023.

MCKIE, I. A. S.; NARAYAN, B. Enhancing the academic library experience with chatbots: An exploration of research and implications for practice. **Journal of the Australian Library and Information Association**, v. 68, n. 3, p. 268-277, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/24750158.2019.1611694>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MCLAUGHLIN, J. E. Focus on user experience: Moving from a library-centric point of view. **Internet Reference Services Quarterly**, v. 20, n. 1-2, p. 33-60, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10875301.2015.1064845>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MCPHERSON, M. A. Library anxiety among university students: A survey. **IFLA Journal**, v. 41, n. 4, p. 317-325, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0340035215603993>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MEESAD, P.; MINGKHWAN, A. The Evolving Role of Libraries: From Repositories to Dynamic Hubs. In: **Libraries in Transformation: Navigating to AI-Powered**

Libraries. Cham: Springer Nature Switzerland, 2024. p. 33-56. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-07-2022-0172>. Acesso em: 23 dez. 2024.

MEI, X. Y.; AAS, E.; EIDE, O. Applying the servicescape model to understand student experiences of a Norwegian academic library. **Library & Information Science Research**, v. 42, n. 4, p. 101051, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101051>. Acesso em: 24 jan. 2024.

MELLON, C. A. Library anxiety: A grounded theory and its development. **College & Research Libraries**, v. 47, n. 2, p. 160-165, 1986. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.47.02.160>. Acesso em: 28 jan. 2024.

MILLER, R. E.; VOGH, B. S.; JENNINGS, E. J. Library in an app: testing the usability of Boopsie as a mobile library application. **Journal of Web Librarianship**, v. 7, n. 2, p. 142-153, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/19322909.2013.779526>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MOHER, D. *et al.* Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (PRISMA-P) 2015 statement. **Systematic Reviews**, v. 4, p. 1-9, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/2046-4053-4-1>. Acesso em: 26 out. 2023.

MUBOFU, C. Experiences, purposes, satisfaction and missing library services as predictors of library information services provision: A case study. **Alexandria**, v. 33, n. 1-3, p. 64-79, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-07-2022-0172>. Acesso em: 25 out. 2024.

MULLIKEN, A. There is Nothing Inherently Mysterious about Assistive Technology: A Qualitative Study about Blind User Experiences in US Academic Libraries. **Reference and User Services Quarterly**, v. 57, n. 2, p. 115-126, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5860/rusq.57.2.6528>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MULLINS, K. Research Plus™ mobile app: information literacy “On the Go”. **Reference Services Review**, v. 45, n. 1, p. 38-53, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-03-2016-0020>. Acesso em: 24 abr. 2023.

MUSTAFA, M. H. *et al.* Integration of TAM, TPB, and TSR in understanding library user behavioral utilization intention of physical vs. E-book format. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 5, p. 102399, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102399>. Acesso em: 24 abr. 2023.

NAJAFGHOLINEJAD, A. User experience and information architecture of the National Digital Library and archives of Iran: a usability investigation and card sorting. **The Electronic Library**, v. 41, n. 1, p. 30-44, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-07-2022-0172>. Acesso em: 25 jan. 2024.

NASTASIĆ, A.; BANJEVIĆ, K.; GARDAŠEVIĆ, D. Student satisfaction as a performance indicator of higher education institution. **Journal of Innovative Business and Management**, v. 11, n. 2, p. 67-76, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.32015/JIBM/2019-11-2-8>. Acesso em: 15 jan. 2024.

NAUGHTON, R. Modern impressions: Getting to know your library website users. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 49, n. 3, p. 102675, 2023.

Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102675>. Acesso em: 15 mar. 2024.

NICHOLSON, S. A conceptual framework for the holistic measurement and cumulative evaluation of library services. **Journal of Documentation**, v. 60, n. 2, p. 164-182, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410410522043>. Acesso em: 15 mar. 2024.

NOWELL, L. S.; NORRIS, J. M.; WHITE, D. E.; MOULES, N. J. Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. **International Journal of Qualitative Methods**, v. 16, n. 1, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>. Acesso em: 26 out. 2023.

O'KELLY, M. K. *et al.* Correlation between library instruction and student retention: Methods and implications. **College & Research Libraries**, v. 84, n. 1, p. 85, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.84.1.85>. Acesso em: 27 jan. 2024.

ODONNELL, P.; ANDERSON, L. The university library: Places for possibility. **New Review of Academic Librarianship**, v. 28, n. 3, p. 232-255, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1906718>. Acesso em: 15 dez. 2023.

ONWUEGBUZIE, A. J. Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety. **Library & Information Science Research**, v. 19, n. 1, p. 5-33, 1997. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(97\)90003-7](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(97)90003-7). Acesso em: 24 abr. 2023.

PALMATIER, R. W.; HOUSTON, M. B.; HULLAND, J. Review articles: purpose, process, and structure. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 46, p. 1-5, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0563-4>. Acesso em: 26 out. 2023.

PALMER, A. Customer experience management: a critical review of an emerging idea. **Journal of Services Marketing**, v. 24, n. 3, p. 196-208, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/08876041011040604>. Acesso em: 26 out. 2023.

PALUMBO, R. Thriving in the post-Covid-19 era: a new normality for libraries' service offering. **Library Management**, v. 43, n. 8-9, p. 536-562, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0051>. Acesso em: 26 out. 2023.

PASSEHL-STODDART, E. "Let Me Tell You What I Learned": Primary Source Literacy and Student Employment in Archives and Special Collections. **The American Archivist**, v. 81, n. 2, p. 438-459, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17723/0360-9081-81.2.438>. Acesso em: 24 abr. 2023.

PENG, L. *et al.* Student Experience and Satisfaction in Academic Libraries: A Comparative Study among Three Universities in Wuhan. **Buildings**, v. 12, n. 5, p. 682, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/buildings12050682>. Acesso em: 24 jan. 2024.

PINE, B. J.; GILMORE, J. H. **Welcome to the experience economy**. Harvard Business Press, 1998. Disponível em: <https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy>. Acesso em: 15 jul. 2023.

PINHO, C.; FRANCO, M.; MENDES, L. Exploring the conditions of success in e-libraries in the higher education context through the lens of the social learning theory. **Information & Management**, v. 57, n. 4, p. 103208, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103208>. Acesso em: 15 fev. 2024.

PODSAKOFF, P. M. *et al.* Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 5, p. 879, 2003. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.88.5.879>. Acesso em: 07 set. 2024.

PORAT, L. User feedback as a management tool in academic libraries: a review. **Performance Measurement and Metrics**, v. 17, n. 3, p. 214-223, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/PMM-08-2016-0035>. Acesso em: 24 abr. 2024.

PÖTSCHULAT, M.; MORAN, M.; JONES, P. "The student experience" and the remaking of contemporary studenthood: A critical intervention. **The Sociological Review**, v. 69, n. 1, p. 3-20, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0038026120946677>. Acesso em: 20 dez. 2023.

PRABHA, C. *et al.* What is enough? Satisficing information needs. **Journal of Documentation**, v. 63, n. 1, p. 74-89, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410710723894>. Acesso em: 24 abr. 2023.

PRIESTNER, A.; BORG, M. Uncovering complexity and detail: the UX proposition. In: **User Experience in Libraries**. Routledge, 2016. p. 1-8. Disponível em: <https://doi.org/10.4324/9781315548609>. Acesso em: 15 jul. 2023.

PSHOCK, D. The user experience of libraries: serving the common good. **User Experience**, v. 17, 2017. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20190822051708/http://uxpamagazine.org/the-user-experience-of-libraries/>. Acesso em: 23 jul. 2023.

RABELO, C. A.; TEIXEIRA, J. G.; MENDES, G. H. S. Student experience in academic libraries: Analysis of intellectual structure and opportunities for future research. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 50, n. 3, p. 102878, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102878>. Acesso em: 15 out. 2024.

RAFI, M.; JIANMING, Z.; AHMAD, K. Technology integration for students' information and digital literacy education in academic libraries. **Information Discovery and Delivery**, v. 47, n. 4, p. 203-217, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IDD-07-2019-0049>. Acesso em: 15 fev. 2024.

RAFIQ, M. *et al.* University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 1, 102280, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>. Acesso em: 15 fev. 2024.

RAMSEY, E. It's not just what you know but who you know: Social capital theory and academic library outreach. **College & Undergraduate Libraries**, v. 23, n. 3, p. 328-334, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/10691316.2016.1206317>. Acesso em: 15 jan. 2024.

RANKIN-WRIGHT, A. J.; HYLTON, K.; NORMAN, L. Critical race theory and black feminist insights into “race” and gender equality. **Ethnic and Racial Studies**, v. 43, n. 7, p. 1111-1129, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01419870.2019.1640374>. Acesso em: 20 jul. 2024.

REED, E.; JOHNSON, B. Overview of cultural capital theory's current impact and potential utility in academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 49, n. 6, ID 102782, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102782>. Acesso em: 15 out. 2023.

REED, K.; MILLER, A. Applying Gamification to the Library Orientation: A Study of Interactive User Experience and Engagement Preferences. **Information Technology and Libraries**, v. 39, n. 3, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i3.12209>. Acesso em: 24 abr. 2023.

REGALADO, M.; SMALE, M. A. “I am more productive in the library because it’s quiet”: Commuter students in the college library. **College & Research Libraries**, v. 76, n. 7, p. 899-913, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.76.7.899>. Acesso em: 15 jan. 2024.

REVEZ, J.; CORUJO, L. Librarians against fake news: A systematic literature review of library practices. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 2, p. 102304, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102304>. Acesso em: 26 out. 2023.

REYES, M. R. *et al.* Classroom emotional climate, student engagement, and academic achievement. **Journal of Educational Psychology**, v. 104, n. 3, p. 700-712, 2012. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0027268>. Acesso em: 26 out. 2023.

ROSS, C. S.; NILSEN, K. Has the internet changed anything in reference? The library visit study, phase 2. **Reference & User Services Quarterly**, p. 147-155, 2000. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/i40056014>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ROTH, W. M.; JORNET, A. Toward a Theory of Experience. **Science Education**, v. 98, n. 1, p. 106-126, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/sce.21085>. Acesso em: 04 abr. 2023.

ROUSSEUW, P. J.; VAN ZOMEREN, B. C. Unmasking multivariate outliers and leverage points. **Journal of the American Statistical association**, v. 85, n. 411, p. 633-639, 1990. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01621459.1990.10474920>. Acesso em: 27 jan. 2024.

ROWLEY, J.; DAWES, J. Customer loyalty: a relevant concept for libraries? **Library Management**, v. 20, n. 6, p. 345-351, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435129910280474>. Acesso em: 27 jan. 2024.

ROY, S. G. *et al.* Building an immersive library environment to access virtual reality content a proposed framework model. **DESIDOC Journal of Library & Information Technology**, v. 42, n. 3, p. 178-184, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.14429/djlit.42.3.17719>. Acesso em: 24 abr. 2023.

RYAN, S.; RASHID, M. Systematic Review of Diversity and Curriculum Improvement Case Studies: Lessons for Inclusion and Research Instruction in Library and Information Science Programs. In: **Proceedings of the ALISE Annual Conference**, 2023, September. Disponível em: <https://doi.org/10.21900/j.alise.2023.1389>. Acesso em: 05 mar. 2024.

RYSVY, M. D.; MICHALAK, R. Working from home: How we managed our team remotely with technology. **Journal of Library Administration**, v. 60, n. 5, p. 532-542, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1760569>. Acesso em: 20 jul. 2023.

SABRI, D. What's wrong with 'the student experience'? **Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education**, v. 32, n. 5, p. 657-667, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01596306.2011.620750>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SACKERS, N.; SECOMB, B.; HULETT, H. How well do you know your clients? International students' preferences for learning about library services. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 39, n. 1, p. 38-55, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/00048623.2008.10721323>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SAFADEL, P.; HWANG, S. N.; PERRIN, J. M. User Acceptance of a Virtual Librarian Chatbot: an Implementation Method Using IBM Watson Natural Language Processing in Virtual Immersive Environment. **TechTrends**, v. 67, p. 1-12, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11528-023-00881-7>. Acesso em: 26 out. 2023.

SALISBURY, F.; PEASLEY, J. Measuring the academic library: Translating today's inputs and outputs into future impact and value. **Information and Learning Science**, v. 119, n. 1/2, p. 109-120, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/ILS-07-2017-0068>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SAMPLE, A. Historical development of definitions of information literacy: A literature review of selected resources. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 46, n. 2, ID 102116, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102116>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SANDELLI, A.; CUNNINGHAM, S. J. Ethnography in student-owned spaces: Using whiteboards to explore learning communities and student success. **New Review of Academic Librarianship**, v. 25, n. 2-4, p. 424-445, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1616308>. Acesso em: 22 jan. 2024.

SANTA ANNA, J. A inserção da biblioteca universitária na sociedade contemporânea: uma investigação nos serviços prestados por um Sistema de Bibliotecas. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 130-152, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n1.2020.22916>. Acesso em: 26 out. 2023.

SARSTEDT, M. *et al.* How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. **Australasian Marketing Journal**, v. 27, n. 3, p. 197-211, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>. Acesso em: 22 jan. 2024.

SAW, G. *et al.* Social media for international students - it's not all about Facebook. **Library Management**, v. 34, n. 3, p. 156-174, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/01435121311310860>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SCHLAK, T. Academic libraries, and engagement: A critical contextualization of the library discourse on engagement. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 44, n. 1, p. 133-139, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.09.005>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SCHMIDT, A.; ETCHES, A. **Useful, usable, desirable**: applying user experience design to your library. Chicago, IL: ALA TechSource, 2014, 168 p.

SCHMIDT, A.; ETCHES, A. **User experience (UX) design for libraries**. Chicago, IL: ALA TechSource, 2012, 112 p.

SCOULAS, J. M. College students' perceptions on sense of belonging and inclusion at the academic library during COVID-19. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 6, p. 102460, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102460>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SCOULAS, J. M. *et al.* Developing and Validating Assessment Tools for Measuring Undergraduate Students' Academic Engagement and Academic Achievement: Lessons Learned from a Pilot Research Project. **Journal of Library Administration**, v. 64, n. 2, p. 243-251, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2024.2305075>. Acesso em: 26 set. 2024.

SCOULAS, J. M. *et al.* From grades to growth: Understanding undergraduate perceptions of academic success. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 51, n. 1, p. 102982, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.3138/jelis.56.s1.80>. Acesso em: 26 jan. 2025.

SCOULAS, J. M.; CARRILLO, E.; NARU, L. Assessing user experience: Incorporating student voice in libraries' pandemic response. **Journal of Library Administration**, v. 61, n. 6, p. 686-703, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2021.1947058>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SCOULAS, J. M.; DE GROOTE, S. L. Impact of undergraduate students' library use on their learning beyond GPA: Mixed-methods approach. **College & Research Libraries**, v. 83, n. 3, p. 452, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.83.3.452>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SCOULAS, J. M.; DE GROOTE, S. L. The library's impact on university students' academic success and learning. **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 14, n. 3, p. 2-27, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18438/ebliip29547>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SCOULAS, J. M.; DUNYA, B. A.; DE GROOTE, S. L. Validating students' library experience survey using Rasch Model. **Library & Information Science Research**, v. 43, n. 1, ID 101071, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101071>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SCUSSEL, F. B. C. **Entre expectativas, narrativas e promessas de performance: a construção da experiência extraordinária a partir da jornada de consumo de maratonistas**. 2020. 180 p. Tese (Doutorado em Administração) – Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215991>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SEALE, M.; HICKS, A.; NICHOLSON, K. Towards a critical turn in library UX. **FIMS Publications**, v. 83, n. 1, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.83.1.6>. Acesso em: 24 jan. 2024.

SEALE, M.; MIRZA, R. The coin of love and virtue: Academic libraries and value in a global pandemic. **Canadian Journal of Academic Librarianship**, v. 6, p. 1-30, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.33137/cjal-rcbu.v6.34457>. Acesso em: 24 fev. 2024.

SELICEAN, C. F.; ILEA, M. Current Trends in Research on the Role of University Libraries in Students' Academic Success: a Review. **Bulletin of the University of Agricultural Sciences & Veterinary Medicine Cluj-Napoca**. Horticulture, v. 81, n. 1, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.15835/buasvmcn-hort:2023.0031>. Acesso em: 07 set. 2024.

SELIGMAN, M. E. *et al.* Positive education: Positive psychology and classroom interventions. **Oxford Review of Education**, v. 35, n. 3, p. 293-311, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/03054980902934563>. Acesso em: 05 mar. 2023.

SEVERIENS, S.; MEEUWISSE, M.; BORN, M. Student experience and academic success: comparing a student-centered and a lecture-based course programme. **Higher Education**, v. 70, p. 1-17, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10734-014-9820-3>. Acesso em: 05 mar. 2024.

SHAH, M.; PABEL, A. Making the student voice count: Using qualitative student feedback to enhance the student experience. **Journal of Applied Research in Higher Education**, v. 12, n. 2, p. 194-209, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2019-0030>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SHAO, X. *et al.* Chinese students in American academic libraries: A survey of Chinese user satisfaction with US library experience. **The International Information & Library Review**, v. 45, n. 1-2, p. 28-36, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.iilr.2013.05.002>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SHARP, J. G.; SHARP, J. C.; YOUNG, E. Academic boredom, engagement, and the achievement of undergraduate students at university: A review and synthesis of relevant literature. **Research Papers in Education**, v. 35, n. 2, p. 144-184, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02671522.2018.1536891>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SHELMERDINE, A. J. Library anxiety: Stories, theories, and possible solutions. **Journal of the Australian Library and Information Association**, v. 67, n. 4, p.

343-352, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1534281>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SHEN, J. The e-book lifestyle: An academic library perspective. **The Reference Librarian**, v. 52, n. 1-2, p. 181-189, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02763877.2011.529401>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SHMUELI, G. *et al.* Predictive model assessment in PLS-SEM: guidelines for using PLSpredict. **European Journal of Marketing**, v. 53, n. 11, p. 2322-2347, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189>. Acesso em: 07 set. 2024.

SILVA, J. H. *et al.* Customer experience research: intellectual structure and future research opportunities. **Journal of Service Theory and Practice**, v. 31, n. 6, p. 893-931, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2020-0193>. Acesso em: 20 jul. 2023.

SILVA, J. H. *et al.* Gamification in the customer journey: a conceptual model and future research opportunities. **Journal of Service Theory and Practice**, v. 33, n. 3, p. 352-386, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JSTP-07-2022-0142>. Acesso em: 26 out. 2023.

SILVA, V. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/197445>. Acesso em: 20 set. 2022.

SOARES-SILVA, D. *et al.* Explaining library user loyalty through perceived service quality: What is wrong? **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 71, n. 8, p. 954-967, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.24313>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SOLTANI-NEJAD, N. *et al.* Developing a model to identify the antecedents and consequences of user satisfaction with digital libraries. **Aslib Journal of Information Management**, v. 72, n. 6, p. 979-997, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2020-0099>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SOLTANI-NEJAD, N. *et al.* Developing a model to identify the factors contributing to user loyalty of university libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 5, 102386, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102386>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SONAWANE, A *et al.* The Role of Artificial Intelligence in Streamlining University Library Operations. **Library Progress International**, v. 44, n. 1, p. 51-66, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.52710/lpi.44.1.4>. Acesso em: 07 set. 2024.

SONG, Z.; ZHANG, S.; CLARKE, C. P. Library anxiety among Chinese students: modification and application of LAS in the context of Chinese academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 40, n. 1, p. 55-61, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2013.10.014>. Acesso em: 24 abr. 2023.

SORIA, K. M.; FRANSEN, J.; NACKERUD, S. Beyond books: The extended academic benefits of library use for first-year college students. **College & Research Libraries**, v. 78, n. 1, p. 8, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.78.1.8>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SORIA, K. M.; FRANSEN, J.; NACKERUD, S. Library use and undergraduate student outcomes: New evidence for students' retention and academic success. **portal: Libraries and the Academy**, v. 13, n. 2, p. 147-164, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1353/pla.2013.0010>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SORIA, K. M.; FRANSEN, J.; NACKERUD, S. The impact of academic library resources on undergraduates' degree completion. **College & Research Libraries**, v. 78, n. 6, p. 812, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.78.6.812>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SRIRAHAYU, D. P.; ANUGRAH, E. P.; LAYYINAH, K. Influence of satisfaction and loyalty on Net Promoter Score (NPS) in academic libraries in Indonesia. **Library Management**, v. 42, n. 6/7, p. 325-339, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-06-2020-0090>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SRIVASTAVA, M.; SIVARAMAKRISHNAN, S. A bibliometric analysis of the structure and trends of customer engagement in the context of international marketing. **International Marketing Review**, v. 39, n. 4, p. 836-851, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IMR-06-2021-0204>. Acesso em: 20 jul. 2023.

SU, C.; GUO, Y. Factors impacting university students' online learning experiences during the COVID-19 epidemic. **Journal of Computer Assisted Learning**, v. 37, n. 6, p. 1578-1590, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/jcal.12555>. Acesso em: 27 jan. 2024.

SUREEPHONG, P. *et al.* The effect of virtual reality on knowledge acquisition and situational interest regarding library orientation in the time of Covid-19. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 49, n. 6, p. 102789, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102789>. Acesso em: 26 out. 2023.

SUTHIPRAPA, K.; TUAMSUK, K. Users' experiences of reference services in Thai academic libraries. **IFLA Journal**, v. 48, n. 4, p. 548-566, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/03400352211035407>. Acesso em: 24 abr. 2023.

TAMYEZ, P. F. M. *et al.* Mapping the doctoral students' experiences: A customer journey analysis. **Multidisciplinary Science Journal**, v. 7, n. 4, p. 2025156-2025156, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2005.08.002>. Acesso em: 15 fev. 2024.

TARANGO, J.; MACHIN-MASTROMATTEO, J. D.; CORTÉS-VERA, J. Information users as active prosumers: perspectives from social marketing and sociocultural value for academic libraries' benchmarking processes. *In: Benchmarking Library, Information and Education Services*. Chandos Publishing, 2023. p. 265-279. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95662-8.00001-1>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TELLA, A.; AJANI, Y. A.; AILAKU, U. V. Libraries in the metaverse: the need for metaliteracy for digital librarians and digital age library users. **Library Hi Tech News**, v. 40, n. 8, p. 14-18, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHTN-06-2023-0094>. Acesso em: 20 jul. 2023.

TIGHT, M. Measuring and reviewing the student experience. In: **Research Handbook on the Student Experience in Higher Education**. Edward Elgar Publishing, 2023. p. 89-101. Disponível em: <https://doi.org/10.4337/9781802204193.00014>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TIGHT, M. Student retention and engagement in higher education. **Journal of Further and Higher Education**, v. 44, n. 5, p. 689-704, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0309877X.2019.1576860>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TINTO, V. **Leaving college**: Rethinking the causes and cures of student attrition. Chicago: University of Chicago Press, 2012.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British Journal of Management**, v. 14, n. 3, p. 207-222, 2003. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375>. Acesso em: 24 abr. 2023.

TREMBACH, S. *et al.* The whys and hows of academic library space assessment: a case study. **Library Management**, v. 41, n. 1, p. 28-38, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LM-04-2019-0024>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TU, Y.; HWANG, G. Transformation of educational roles of library-supported mobile learning: a literature review from 2009 to 2018. **The Electronic Library**, v. 38, n. 4, p. 695-710, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-10-2019-0230>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TWUM, K. K. *et al.* Achieving university libraries' user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 32, n. 1, p. 54-72, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>. Acesso em: 27 jan. 2024.

TWUM, K. K. *et al.* The influence of public university library service quality and library brand image on user loyalty. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 18, p. 207-227, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>. Acesso em: 27 jan. 2024.

VAN ECK, N. J.; WALTMAN, L. **Visualizing Bibliometric Networks**. In: DING, Y.; ROUSSEAU, R.; WOLFRAM, D. (Eds.). *Measuring Scholarly Impact*. Springer, Cham, 2014. p. 285-320. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8_13. Acesso em: 24 abr. 2023.

VAN ECK, N.; WALTMAN, L. Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. **Scientometrics**, v. 84, n. 2, p. 523-538, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3>. Acesso em: 24 abr. 2023.

VÅRHEIM, A. Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library. **The Library Quarterly**, v. 84, n. 3, p. 258-277, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/676487>. Acesso em: 05 mar. 2024.

VELASQUEZ, P. M. **Exploring Academic Blended Libraries: A Study of Student Experiences**. 2024. 347 p. Thesis (Doctor of Philosophy) - Victoria University of Wellington, New Zealand, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.26686/wgtn.26045848>. Acesso em: 14 set. 2024.

VERHOEF, P. C. *et al.* Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies. **Journal of retailing**, v. 85, n. 1, p. 31-41, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>. Acesso em: 15 jul. 2023.

WALTON, G. What user experience (UX) means for academic libraries. **New Review of Academic Librarianship**, v. 21, n. 1, p. 1-3, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2015.1001229>. Acesso em: 15 jul. 2023.

WEAVER, M. Student journey work: A review of academic library contributions to student transition and success. **New Review of Academic Librarianship**, v. 19, n. 2, p. 101-124, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2013.800754>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WEI, Q.; CHANG, Z.; CHENG, Q. Usability study of the mobile library App: an example from Chongqing University. **Library Hi Tech**, v. 33, n. 3, p. 340-355, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-05-2015-0047>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WHANG, L. *et al.* Understanding the transfer student experience using design thinking. **Reference Services Review**, v. 45, n. 2, p. 298-313, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/RSR-10-2016-0073>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WHITMIRE, E. African American Undergraduates and the University Academic Library. **The Journal of Negro Education**, v. 75, n. 1, p. 60-66, 2006. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/40026504>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WHITMIRE, E. Development of critical thinking skills: An analysis of academic library experiences and other measures. **College & Research Libraries**, v. 59, n. 3, p. 266-273, 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.59.3.266>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WHITMIRE, E. Disciplinary differences and undergraduates' information-seeking behavior. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 8, p. 631-638, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.10123>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WHITMIRE, E. Racial Differences in the Academic Library Experiences of Undergraduates. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 25, n. 1, p. 33-37, 1999. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(99\)80173-6](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(99)80173-6). Acesso em: 24 abr. 2023.

WITTKOWER, L. R.; MCINNIS, J. W.; POPE, D. R. An Examination of Relationships Between Library Instruction and Student Academic Achievement. **Journal of Library**

Administration, v. 62, n. 7, p. 887-898, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01930826.2022.2117953>. Acesso em: 26 out. 2023.

WOJCIECHOWSKA, M. D. Social capital in the theory and research of LIS professionals in the light of the literature on the subject. **Global Knowledge, Memory, and Communication**, v. 71, n. 8/9, p. 709-731, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2020-0108>. Acesso em: 20 jul. 2023.

WOJCIECHOWSKA, M. The importance and level of individual social capital among academic librarians. **New Review of Academic Librarianship**, v. 29, n. 1, p. 51-76, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13614533.2022.2079538>. Acesso em: 15 jul. 2024.

WÓJCIK, M. How to design innovative information services at the library? **Library Hi Tech**, v. 37, n. 2, p. 138-154, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2018-0094>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WONG, W. H.; CHAPMAN, E. Student satisfaction and interaction in higher education. **Higher education**, v. 85, n. 5, p. 957-978, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>. Acesso em: 26 jan. 2024.

WRIGHT, L. B. Assessing library instruction: A study of the relationship between attendance, retention, and student success. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 47, n. 5, p. 102431, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102431>. Acesso em: 26 jan. 2024.

WU, K. S.; LANCLOS, D. Re-Reimagining the users' experience: An ethnographic approach to web usability and space design. **Reference Services Review**, v. 39, n. 3, p. 369-389, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00907321111161386>. Acesso em: 24 abr. 2023.

WU, M. D.; CHEN, S. C. Graduate students appreciate Google Scholar, but still find use for libraries. **The Electronic Library**, v. 32, n. 3, p. 375-389, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-08-2012-0102>. Acesso em: 24 abr. 2023.

XU, F.; DU, J. T. Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. **Computers in Human Behavior**, v. 83, p. 64-72, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>. Acesso em: 24 jun. 2024.

YAZDANI, N. A Pedagogy of Care in Academic Libraries: A Framework to Increase Underrepresented Communities' Sense of Belonging and Engagement. **Journal of the Australian Library and Information Association**, v. 73, n. 4, p. 505-528, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/24750158.2024.2391224>. Acesso em: 24 jan. 2025.

YI, Y. J.; HWANG, B.; KIM, D. A model for mobile curation services in academic libraries. **The Electronic Library**, v. 40, n. 1/2, p. 99-117, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EL-09-2021-0178>. Acesso em: 24 nov. 2024.

YOON, J.; ANDREWS, J. E.; WARD, H. L. Perceptions on adopting artificial intelligence and related technologies in libraries: public and academic librarians in

North America. **Library Hi Tech**, v. 40, n. 6, p. 1893-1915, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2021-0229>. Acesso em: 26 out. 2023.

YOUNG, S. W.; CHAO, Z.; CHANDLER, A. Users experience methods and maturity in academic libraries. **Information Technology and Libraries**, v. 39, n. 1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i1.11787>. Acesso em: 24 jan. 2024.

ZANAL, A. N. S.; SHAIFUDDIN, N.; WAN MOHD SAMAN, W. S. Systematic literature review of the Bibliotherapy practices in public libraries in supporting communities' mental health and wellbeing. **Public Library Quarterly**, v. 42, n. 2, p. 124-140, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/01616846.2021.2009291>. Acesso em: 05 mar. 2024.

ZENG, L. M.; FRYER, L. K.; ZHAO, Y. A comparison of three major instruments used for the assessment of university student experience: Toward a comprehensive and distributed approach. **Higher Education Quarterly**, v. 77, n. 1, p. 27-44, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/hequ.12363>. Acesso em: 27 jan. 2023.

ZHA, X. *et al.* Comparing flow experience in using digital libraries: Web and mobile context. **Library Hi Tech**, v. 33, n. 1, p. 41-53, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/LHT-12-2014-0111>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ZHANG, T.; NIU, X.; PROMANN, M. Assessing the user experience of e-books in academic libraries. **College & Research Libraries**, v. 78, n. 5, p. 578, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.78.5.578>. Acesso em: 24 abr. 2023.

ZHU, X. A. *et al.* Student Engagement in Academic Libraries: A Conceptual Framework. **College & Research Libraries**, v. 86, n. 2, p. 275, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.5860/crl.86.2.275>. Acesso em: 10 mar. 2025.

ZHUO, F.; EMANUEL, J.; JIAO, S. International students, and language preferences in library database use. **Technical Services Quarterly**, v. 24, n. 4, p. 1-13, 2007. Disponível em: https://doi.org/10.1300/J124v24n04_01. Acesso em: 24 abr. 2023.

ZUPIC, I.; ČATER, T. Bibliometric methods in management and organization. **Organizational Research Methods**, v. 18, n. 3, p. 429-472, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1094428114562629>. Acesso em: 24 abr. 2023.

APÊNDICE A – ARTIGOS QUE COMPÕEM OS CLUSTERS

Autoria	Título	Citações	Força Total do Link
Cluster 1 - Experiência dos Estudantes Internacionais			
Hughes, Hall e Pozzi (2017)	Library experience and information literacy learning of first year international students: An Australian case study.	10	20
Hughes <i>et al.</i> (2018)	The Role of the University Library in Supporting International Student Transition: Insights from an Australian American Case Study.	16	18
Knight, Hight e Polfer (2010)	Rethinking the library for the international student community.	24	13
Liu e Winn (2009)	Chinese Graduate Students and the Canadian Academic Library: A User Study at the University of Windsor.	44	10
Saw <i>et al.</i> (2013)	Social media for international students – it's not all about Facebook.	63	6
Hughes (2010)	International students' experiences of university libraries and librarians.	47	6
Shao <i>et al.</i> (2013)	Chinese students in American academic libraries: A survey of Chinese user satisfaction with U.S. library experience.	11	5
Zhuo, Emanuel e Jiao (2007)	International students and language preferences in library database use.	20	4
Hurley, Hegarty e Bolger (2006)	Crossing a bridge: The challenges of developing and delivering a pilot information literacy course for international students.	21	2
Aihong (2009)	Creating a bilingual library information environment for foreign users.	16	2
Chen e Brown (2012)	Ensuring Chinese engineering graduate students' academic success: A study at the University of Oklahoma.	15	2
Sackers, Secomb e Hulet (2008)	How well do you know your clients? International students' preferences for learning about library services.	16	1
Cluster 2 - Servicescape e Service Design			
Regalado e Smale (2015)	"I am more productive in the library because it's quiet": Commuter Students in the College Library.	24	9
Bryant, Matthews e Walton (2009)	Academic libraries and social and learning space: A case study of Loughborough university library, UK.	121	6
Cox (2018)	Space and embodiment in informal learning.	32	5
Bell (2014)	Staying true to the core: Designing the future academic library experience.	30	5
Marquez, Downey e Clement (2015)	Walking a Mile in the User's Shoes: Customer Journey Mapping as a Method to Understanding the User Experience.	34	3
Wu e Lanclos (2011)	Re-imagining the users' experience: An ethnographic approach to web usability and space design.	18	3
Scoulas e De Groote (2019)	The library's impact on university students' academic success and learning.	15	2
McCaffrey e Breen (2016)	Quiet in the library: An evidence-based approach to improving the student experience.	14	2
Whang <i>et al.</i> (2017)	Understanding the transfer student experience using design thinking.	14	2
Lampert e Dabbour (2007)	Librarian perspectives on teaching metasearch and federated search technologies.	23	1

Dominguez (2016)	Beyond gate counts: seating studies and observations to assess library space usage.	14	1
Datig (2015)	Walking in Your Users' Shoes: An Introduction to User Experience Research as a Tool for Developing User-Centered Libraries.	11	1
Regalado e Smale (2015)	"I am more productive in the library because it's quiet": Commuter Students in the College Library.	24	9
Cox (2018)	Space and embodiment in informal learning.	32	5
Bell (2014)	Staying true to the core: Designing the future academic library experience.	30	5
Marquez, Downey e Clement (2015)	Walking a Mile in the User's Shoes: Customer Journey Mapping as a Method to Understanding the User Experience.	34	3
Wu e Lanclos (2011)	Re-imagining the users' experience: An ethnographic approach to web usability and space design.	18	3
Scoulas e De Groot (2019)	The library's impact on university students' academic success and learning.	15	2
McCaffrey e Breen (2016)	Quiet in the library: An evidence-based approach to improving the student experience.	14	2
Wang <i>et al.</i> (2017)	Understanding the transfer student experience using design thinking.	14	2
Cluster 3 - Impacto das Tecnologias			
Miller, Vogh e Jennings (2013)	Library in an App: Testing the Usability of Boopsie as a Mobile Library Application.	14	7
Guay, Rudin e Reynolds (2019)	Testing, testing: a usability case study at University of Toronto Scarborough Library.	12	7
Wei, Chang e Cheng (2015)	Usability study of the mobile library App: an example from Chongqing University.	31	6
Zha <i>et al.</i> (2015)	Comparing flow experience in using digital libraries: Web and mobile context.	14	5
Mullins (2017)	Research Plus™ mobile app: information literacy "On the Go".	11	5
Gross e Sheridan (2011)	Web scale discovery: The user experience.	67	4
Dominguez, Hammill e Brillat (2015)	Toward a Usable Academic Library Web Site: A Case Study of Tried and Tested Usability Practices.	18	4
Zhang, Niu e Promann (2017)	Assessing the user experience of e-books in academic libraries.	13	4
Ahmad, Brogan e Johnstone (2014)	The E-book Power User in Academic and Research Libraries: Deep Log Analysis and User Customization.	12	4
Shen (2011)	The E-book lifestyle: An academic library perspective.	19	2
Cluster 4 - Literacia da Informação			
Wu e Chen (2014)	Graduate students appreciate Google Scholar but still find use for libraries.	24	7
Delaney e Bates (2018)	How Can the University Library Better Meet the Information Needs of Research Students? Experiences From Ulster University.	13	4
Bull, Craft e Dodds (2014)	Evaluation of a Resource Discovery Service: FindIt@Bham.	11	4
Prabha <i>et al.</i> (2007)	What is enough? Satisficing information needs.	139	3
Jarret (2012)	Findit@Flinders: User Experiences of the Primo Discovery Search Solution.	10	3

Bodaghi, Cheong e Zainab (2016)	Librarians Empathy: Visually Impaired Students' Experiences Towards Inclusion and Sense of Belonging in an Academic Library.	19	2
Foster e MacDonald (2013)	A Tale of Two Discoveries: Comparing the Usability of Summon and EBSCO Discovery Service.	19	2
Cluster 5 - Aspectos Psicológicos e Emocionais			
Jiao, Onwuegbuzie e Bostick (2006)	The relationship between race and library anxiety among graduate students: A replication study.	28	11
Song, Zhang e Clarke (2014)	Library anxiety among Chinese students: Modification and application of las in the context of Chinese academic libraries.	23	9
Andrews e Eade (2013)	Listening to Students: Customer Journey Mapping at Birmingham City University Library and Learning Resources	21	7
McPherson (2015)	Library anxiety among university students: A survey.	23	5
Chang <i>et al.</i> (2009)	Predicting information-seeking intention in academic digital libraries.	23	1
Elteto, Jackson e Lim (2008)	Is the library a "welcoming space"? An urban academic library and diverse student experiences.	22	1
Cluster 6 - Engajamento e Satisfação			
Kuh e Gonyea (2015)	The role of the academic library in promoting student engagement in learning.	12	7
Whitmire (1998)	Development of critical thinking skills: An analysis of academic library experiences and other measures.	34	5
Weaver (2013)	Student Journey Work: A Review of Academic Library Contributions to Student Transition and Success.	14	4
Whitmire (1999)	Racial differences in the academic library experiences of undergraduates.	23	3
Han, Wang e Luo (2014)	Student Deep Participation in Library Work: A Chinese Academic Library's Experience.	11	2

APÊNDICE B – CONSTRUTOS MEDIDOS NO MODELO

Construto	Código	Item	Afirmações	Referência
Dimensão Física (DF)	DF_1	Conforto	Reconheço que é um ambiente confortável.	Dole (2002)
	DF_2	Segurança	Sinto que é um local seguro.	
	DF_3	Organização	Constato que o acervo é bem-organizado.	
	DF_4	Tranquilidade	Reconheço que é um ambiente silencioso e livre de distrações.	
	DF_5	Atratividade	Reconheço que é um ambiente visualmente agradável.	
Dimensão Afetiva (DA)	DA_1	Pertencimento	Me sinto acolhido e bem-vindo.	Huysmans e Oomes (2013); Scoulas (2021)
	DA_2	Otimismo	Consigo encarar minha trajetória acadêmica com mais otimismo.	
	DA_3	Familiaridade	Noto que minhas experiências anteriores em bibliotecas reforçam meu vínculo positivo com elas.	
	DA_4	Surpresa	Fico surpreso(a) ao descobrir novos recursos ou materiais interessantes.	
	DA_5	Inspiração	Percebo que o ambiente me inspira em relação aos meus estudos.	
	DA_6	Encantamento	Percebo que ela possui uma atmosfera que me agrada.	
Dimensão Cognitiva (DC)	DC_1	Curiosidade	Sinto uma curiosidade crescente em aprender.	Dole (2002)
	DC_2	Produtividade	Percebo aumento na minha produtividade.	
	DC_3	Criatividade	Percebo que minha criatividade flui naturalmente.	
	DC_4	Raciocínio	Sinto que estou aprimorando meu pensamento crítico.	
	DC_5	Motivação	Sinto que minha motivação para estudar é despertada.	
Dimensão Social com a Equipe (DSE)	DSE_1	Cordialidade	Reconheço que recebo um tratamento gentil.	Dole (2002)
	DSE_2	Prontidão	Sinto que, ao solicitar auxílio, a equipe está pronta para me ajudar.	
	DSE_3	Empatia	Percebo que a equipe demonstra empatia ao tentar compreender como me sinto.	
	DSE_4	Orientação	Reconheço que fui devidamente instruído pela equipe no uso dos serviços disponíveis.	
	DSE_5	Credibilidade	Reconheço que a equipe demonstra competência profissional.	
Dimensão Social com os Pares (DSP)	DSP_1	Companheirismo	Observo que estou construindo novas relações de amizade com meus colegas.	Adetayo <i>et al.</i> (2023); Ramsey (2016)
	DSP_2	Diálogo	Participo de discussões com meus colegas que visam o aprendizado.	
	DSP_3	Crescimento	Observo que as interações com meus colegas contribuem para o aprimoramento das minhas	

	DSP_4	Descontração	habilidades de pesquisa e estudo. Participo de momentos de descontração e relaxamento com meus colegas.	
	DSP_5	Networking	Observo que estou estabelecendo uma rede de contatos e colaboração acadêmica com outros colegas.	
Dimensão Tecnológica (DT)	DT_1	Eficiência	Reconheço que consigo acessar seus recursos tecnológicos digitais de forma eficiente.	Asemi, Kazempour e Ashrafi Rizi (2010); Scoulas (2021)
	DT_2	Acesso	Observo que a conexão com a internet é rápida e confiável.	
	DT_3	Disponibilidade	Reconheço que ela oferece recursos tecnológicos físicos em quantidade suficiente.	
	DT_4	Otimização	Observo que os recursos tecnológicos disponíveis facilitam meu processo de aprendizagem.	
	DT_5	Praticidade	Reconheço que os recursos tecnológicos digitais oferecidos trazem praticidade ao meu dia a dia.	
Satisfação do Estudante com a Biblioteca	SE_1	Atendimento	Reconheço estar satisfeito com atendimento o oferecido pela equipe.	Martensen e Grønholdt (2003)
	SE_2	Recursos/Serviços	Considero que os recursos e serviços oferecidos satisfazem a minha necessidade.	
	SE_3	Ambiente/Horário	Considero como positiva minha experiência com o ambiente físico horário de funcionamento.	
Lealdade à Biblioteca	LB_1	Reutilização	Reconheço que provavelmente utilizarei novamente seus espaços e serviços no futuro.	Martensen e Grønholdt (2003)
	LB_2	Recomendação	Compartilho feedback positivo sobre ela, incentivando meus colegas a aproveitarem seus espaços e serviços.	
	LB_3	Relevância	Defendo sua relevância como centro de conhecimento e cultura na comunidade acadêmica.	
Sucesso Acadêmico (SA)	SA_1	Autoconfiança	Percebo que o uso deste espaço aumenta minha confiança para alcançar meus objetivos acadêmicos.	De Groote e Scoulas (2022); Soria <i>et al.</i> (2017)
	SA_2	Aprendizado	Considero que a utilização constante de seus serviços me proporciona novos conhecimentos que fortalecem meu desempenho acadêmico.	
	SA_3	Foco	Considero um ambiente essencial para minha concentração e foco, o que impacta favoravelmente em meu desempenho acadêmico.	

APÊNDICE C – PRODUTO TECNOLÓGICO



Este produto tecnológico é um Protocolo Tecnológico Experimental, que serve como um instrumento de avaliação multidimensional da experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas. Ele abrange as dimensões física, afetiva, cognitiva, social e tecnológica. Desenvolvido a partir da dissertação "A experiência do estudante em bibliotecas acadêmicas: proposta de um modelo de avaliação", o Protocolo apresenta um modelo conceitual que foi testado empiricamente, com o objetivo de mensurar a EE e analisar seus impactos na satisfação dos estudantes e na lealdade à biblioteca.

O documento inclui um guia prático para a aplicação do questionário, que pode ser utilizado para identificar tanto os pontos fortes quanto os aspectos que necessitam de aprimoramento. Dessa forma, as instituições poderão elaborar estratégias mais eficazes e alinhadas às necessidades dos estudantes. Ao fortalecer o papel da biblioteca na melhoria do desempenho acadêmico, o protocolo de avaliação da EE contribui para a criação de ambientes mais inclusivos, dinâmicos e inspiradores.

1 INTRODUÇÃO

Este guia apresenta uma ferramenta de avaliação multidimensional para analisar a experiência dos estudantes em bibliotecas acadêmicas com base em cinco dimensões principais. Além disso, com a ferramenta é possível medir o impacto dessa experiência na satisfação e lealdade dos estudantes. De forma objetiva, ele fornece um passo a passo para a implementação do modelo, permitindo a melhoria contínua dos serviços da biblioteca com base no feedback dos estudantes.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A experiência do estudante (EE) em bibliotecas acadêmicas abrange suas percepções, sentimentos e interações com o ambiente ao longo de sua trajetória acadêmica. Essa experiência envolve diversas dimensões, como fatores físicos, sociais, cognitivos e emocionais (Davis; Saunders, 2022; Priestner; Borg, 2016; Seale; Hicks; Nicholson, 2022).



O modelo avalia a experiência dos estudantes em bibliotecas com base nas cinco dimensões que a compõem:



Dimensão Física: Avalia o conforto, a segurança e a atratividade do ambiente físico da biblioteca.



Dimensão Afetiva: Mede as respostas emocionais, como sensações de pertencimento, inspiração e bem-estar.



Dimensão Cognitiva: Examina o papel da biblioteca no apoio à aprendizagem, ao pensamento crítico e à produtividade acadêmica.



Dimensão Social: Analisa interações com a equipe da biblioteca e com outros estudantes, incluindo suporte e colaboração.



Dimensão Tecnológica: Avalia a disponibilidade e a eficácia das ferramentas e recursos digitais que apoiam a aprendizagem.

3 ETAPAS PARA APLICAR O MODELO DE AVALIAÇÃO

1) Personalizar o Questionário

- Adaptar as perguntas do questionário ao contexto específico da biblioteca e à população estudantil.
- Utilizar plataformas como *Google Forms*, *SurveyMonkey* ou *Qualtrics* para criar e distribuir o questionário.

2) Aplicar o Questionário

- Distribuir o questionário para os estudantes por meio de:

- E-mails;
- Site da biblioteca (página permanente para feedback);
- Redes sociais (Instagram, Facebook etc.);
- Totens na biblioteca ou QR Codes.
- Incentivar a participação com lembretes, recompensas ou gamificação (brindes para quem responder ao questionário, por exemplo).

3) Análise dos Dados

- Utilizar ferramentas estatísticas como SPSS, Excel ou R para analisar as respostas.

4) Interpretar os Resultados

- Destacar os pontos fortes e as áreas que necessitam de melhorias.
- Comparar os resultados com benchmarks ou dados anteriores, se disponíveis.

5) Desenvolver um Plano de Ação

- Priorizar medidas concretas com base nos resultados da pesquisa.
- Envolver as partes interessadas (estudantes, equipe da biblioteca e administração) no planejamento.

6) Implementar Melhorias

- Resolver problemas identificados, como melhorias nos espaços físicos, treinamentos para a equipe ou atualização de ferramentas digitais.

7) Avaliar o Progresso

- Realizar pesquisas de acompanhamento para medir avanços e acompanhar mudanças na satisfação e lealdade dos estudantes ao longo do tempo.

8) Relatar Resultados

- Criar um Relatório: Resumir as descobertas, incluindo pontos fortes, fraquezas e recomendações de melhoria.
- Compartilhar os Resultados com as partes interessadas por meio de:
 - Relatórios de Indicadores Institucionais;
 - Reuniões ou workshops;
 - Painéis visuais;
 - Site da biblioteca (página dedicada aos resultados da pesquisa).

9) QUESTIONÁRIO SURVEY

SEÇÃO 1 – PERFIL DO RESPONDENTE

Esta seção consiste em questões sobre você.

1) Qual é o seu gênero?

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Prefiro não responder

2) Indique a sua faixa etária.

- ☐ Menos que 17 anos.
- ☐ Entre 18-24 anos.
- ☐ Entre 25-34 anos.
- ☐ Entre 35-44 anos.
- ☐ Entre 45-54 anos.
- ☐ Entre 55-64 anos.
- ☐ Acima de 65 anos.

3) Qual nível de formação acadêmica você está cursando atualmente?

- ☐ Graduação
- ☐ Pós-Graduação

4) Indique o semestre/ano de sua graduação ou o nível de pós-graduação em que está matriculado.

- ☐ 1º ao 2º semestre (1º ano de graduação).

- ☐ 3º ao 4º semestre (1º ano de graduação).
- ☐ 5º ao 6º semestre (1º ano de graduação).
- ☐ 7º ao 8º semestre (1º ano de graduação).
- ☐ 9º ao 10º semestre (1º ano de graduação).
- ☐ 11º ao 12º semestre (1º ano de graduação).
- ☐ Sou estudante de especialização.
- ☐ Sou estudante de mestrado.
- ☐ Sou estudante de doutorado.

5) Indique em qual Campus você está matriculado.

- ☐ Campus I
- ☐ Campus II
- ☐ Campus III
- ☐ Campus IV
- ☐ Campus V

6) Você costuma frequentar a biblioteca do seu Campus?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7) Com que frequência você utiliza a biblioteca do seu Campus?

- ☐ Utilizo em raras ocasiões.
- ☐ Uma vez por semana.
- ☐ 2-3 vezes por semana.
- ☐ Quase todos os dias.
- ☐ Todos os dias.

8) Selecione os principais motivos de sua visita à biblioteca:

- ☐ Estudar sozinho.
- ☐ Estudar em grupo.
- ☐ Fazer empréstimo ou devolução.
- ☐ Pedir informações.
- ☐ Utilizar os computadores.
- ☐ Encontrar meus colegas.
- ☐ Acessar a rede wi-fi.
- ☐ Lazer (ouvir música, jogar, dormir etc.).

SEÇÃO 2 – DIMENSÕES DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE EM BIBLIOTECAS ACADÊMICAS

Consiste em questões sobre a sua experiência com a biblioteca do Campus. As questões a seguir são acompanhadas de uma escala de sete pontos (escala de Likert), com a seguinte interpretação:

- 1 = Discordo totalmente
2 = Discordo
3 = Discordo em parte
4 = Nem discordo, nem concordo
5 = Concordo em parte
6 = Concordo
7 = Concordo totalmente

Selecione a opção que melhor represente a sua opinião:

AO UTILIZAR A BIBLIOTECA, EU:

[illegible]

3	Compartilho feedback positivo sobre ela, incentivando meus colegas a aproveitarem seus espaços e serviços.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Considero que a utilização constante de seus serviços me proporciona novos conhecimentos que fortalecem meu desempenho acadêmico.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Reconheço estar satisfeito com o atendimento oferecido pela equipe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	Defendo sua relevância como centro de conhecimento e cultura na comunidade acadêmica.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Considero um ambiente essencial para minha concentração e foco, o que impacta favoravelmente em meu desempenho acadêmico.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

CONCLUSÃO

A avaliação da EE em bibliotecas acadêmicas é essencial para alinhar os serviços às suas necessidades. Por meio deste questionário, é possível identificar pontos fortes e áreas para melhorias, tornando a biblioteca um espaço mais acolhedor e eficiente. A implementação de melhorias concretas, fundamentada na análise de dados, aumenta a satisfação e o engajamento, enquanto uma comunicação clara fortalece a participação. Como a experiência do estudante evolui constantemente, a avaliação deve ser contínua, consolidando a biblioteca como fundamental para o desenvolvimento acadêmico e pessoal.

Além disso, o modelo possui aplicabilidade em outras unidades de informação, como bibliotecas públicas e especializadas, arquivos e museus. Essas instituições, embora distintas, são fundamentais para o aprendizado e a construção do conhecimento. A adaptação do modelo permite uma avaliação mais precisa da experiência de visitantes e usuários, promovendo serviços personalizados e responsivos. Assim, este modelo de avaliação se configura como uma ferramenta versátil e estratégica, promovendo o envolvimento do público e a inovação nos serviços. Ao integrar a perspectiva do usuário nos processos decisórios, amplifica-se a relevância social dessas unidades, criando ambientes colaborativos, inclusivos e eficazes.