



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Rio de Janeiro

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro

*Campus Niterói*

Programa de Pós-Graduação em Gestão de Serviços

Ana Beatriz Gianelli  
Nathalia de Souza Lagos

Mensuração da qualidade em serviços da biblioteca do IFRJ Niterói

Niterói  
2022

ANA BEATRIZ GIANELLI  
NATHALIA DE SOUZA LAGOS

MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO IFRJ  
NITERÓI

Artigo apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Gestão de Serviços.

Orientador(a): Dra. Ana Carla de Souza  
Gomes dos Santos

Niterói  
2022

G433m Gianelli, Ana Beatriz.

Mensuração da qualidade em serviços da biblioteca do IFRJ Niterói / Ana Beatriz Gianelli e Nathalia de Souza Lagos. – Niterói, RJ, 2022.  
28 p. : il.

Orientação: Ana Carla de Souza Gomes dos Santos  
Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Serviços) –  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro, 2022.

1. Mensuração de qualidade em biblioteca. 2. Qualidade de serviços. 3.  
LIBQUAL+. I. Santos, Ana Carla de Souza Gomes dos. II. Título

IFRJ/Cnit/Biblioteca

CDU 005.6

ANA BEATRIZ GIANELLI  
NATHALIA DE SOUZA LAGOS

MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO IFRJ  
NITERÓI

Artigo apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Gestão de Serviços.

Aprovado em 17/11/2022.

Banca examinadora

---

Ana Carla de Souza Gomes dos Santos (Orientadora)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ)

---

Mariana Spacek Alvim  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ)

---

Pedro Senna  
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ)

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE  
JANEIRO – CAMPUS NITERÓI  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE SERVIÇOS**

**MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO IFRJ  
NITERÓI**

**Ana Beatriz Gianelli  
Nathalia de Souza Lagos**

Resumo: O objetivo geral consistiu em evidenciar a percepção dos discentes em relação aos serviços prestados pela biblioteca do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), *campus* Niterói e sugerir melhorias para os itens mais críticos. Para esse alcance, foram definidos as dimensões e os itens que iriam compor o questionário, baseados na ferramenta LIBQUAL+, e a escala de julgamento de valor. Em seguida, foi elaborado o questionário e aplicado para os alunos dos cursos técnicos em Administração e Informática. Após a aplicação, os dados foram tabulados e calculadas as médias da percepção e expectativa de cada item e dimensão e, em seguida, os GAPs (diferença entre percepção e expectativa). Os itens mais críticos foram “O site de biblioteca me permite localizar as informações que eu preciso por minha conta/sozinho”, “Equipamentos modernos que me permitem acessar facilmente as informações necessárias” e “Ferramentas de acesso fáceis de usar e que me permitem encontrar coisas por minha conta/sozinho”.

Palavras-chave: SERVQUAL; SERVPERF; LIBQUAL+; Biblioteca.

Abstract: The main goal of this article consisted in highlight the perception of the students about the services provides by the library of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio de Janeiro (IFRJ) Campus Niterói, and suggesting improvements for the most critical items. We defined dimensions and items for the survey based on the LIBQUAL+ and the value judgment scale. Then, the survey was elaborated on and applied to the students of the technical courses in Administration and Informatics. After that, the data was used to create a spreadsheet with calculations between perception and expectation averages for use in the GAP formula in its item and dimension. Of all items, the most critical was "The library website allows me to find the information I need on my own/alone", "Modern equipment that allows me to easily access the necessary information" and "Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own/by myself".

Keywords: SERVQUAL; SERVPERF; LIBQUAL+; Library.

## **1 INTRODUÇÃO**

A lei nº12.244/2010 em seu artigo número 1º dispõe sobre a universalidade das bibliotecas nas instituições públicas e privadas de todo o país e, para isso, busca constituir acervos com o número mínimo de livros para cada aluno matriculado e divulgar a guarda, preservação e organização das bibliotecas.

**ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO**  
(PREENCHER COM LETRA LEGÍVEL)

Ata nº \_\_\_\_/20\_\_

Aos dezesete dias do mês de novembro de dois mil e vinte e dois,  
às 09 horas e - minutos, compareceu à sala

do meet do Campus Niterói do Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ), o(a) aluno(a)  
Nathalia de Souza Lagos e Ana Beatriz Gianelli do curso  
de Pós-Graduação em Gestão de Serviços, para a  
defesa de trabalho de conclusão de curso intitulado  
MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO IFRJ NITERÓI

O trabalho orientado pelo(a) professor(a) Ana Carla de Souza Gomes dos Santos,  
presidente, foi avaliado pela banca examinadora composta por:

Pedro Senna

Mariana Spacek Alvim

O(a) presidente da banca fez a abertura e passou a palavra para o(a) aluno(a) que fez uma exposição oral de  
20 minutos. Após a exposição, o(a) presidente da banca agradeceu ao(à)aluno(a)  
e passou a palavra para os(as) demais membros da banca que arguiram o(a) aluno(a) por  
30 minutos. Em seguida, o(a) presidente da banca agradeceu pelas contribuições  
e sugestões, teceu alguns comentários e pediu ao(à) aluno(a) e aos demais presentes que se retirassem para a  
deliberação da banca examinadora, que emitiu parecer de APROVADO. O(a) presidente deu por encerrada a sessão de defesa às 10 horas e  
20 minutos, para constar, foi lavrada a presente Ata que, lida e aprovada, foi assinada  
por todos os membros da banca examinadora e pelo(a) aluno(a).

**Observações:**

**Assinaturas:**

Orientador(a):

Avaliador(a):

Avaliador(a):

Avaliador(a):

Aluno(a):

Documento assinado digitalmente  
 ANA CARLA DE SOUZA GOMES DOS SANTOS  
Data: 17/11/2022 12:10:23-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Documento assinado digitalmente  
 MARIANA SPACEK ALVIM  
Data: 17/11/2022 12:36:48-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Documento assinado digitalmente  
 PEDRO SENNA VIEIRA  
Data: 18/11/2022 15:49:32-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Ana Beatriz Silva Gianelli nathalia lagos

Ciente: Ana Carla de S. G. dos Santos

Coordenação do Curso:

Documento assinado digitalmente  
 ANA CARLA DE SOUZA GOMES DOS SANTOS  
Data: 17/11/2022 12:08:11-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Data:

17 | 11 | 2022