

Qualidade em serviços sob a perspectiva dos métodos *SERVQUAL* e *SERVPERF*: um estudo bibliométrico¹

Service quality under the perspective of SERVQUAL and SERVPERF methods: a bibliometric study

Luiz Felipe Vasconcelos de Faria² – Universidade Estadual do Norte Fluminense – Dep. de Engenharia de Produção
André Luís Policani Freitas³ – Universidade Estadual do Norte Fluminense – Dep. de Engenharia de Produção
Manuel Antonio Molina-Palma⁴ – Universidade Estadual do Norte Fluminense – Dep. de Engenharia de Produção

RESUMO Este artigo visa identificar o perfil das publicações em periódicos internacionais sobre o tema qualidade em serviços à luz das metodologias *SERVQUAL* e *SERVPERF*, levando-se em consideração a evolução temporal das publicações, os principais autores, os principais periódicos, os artigos mais citados, e os artigos mais antigos. O estudo busca também identificar qual metodologia mais utilizada para a mensuração da qualidade de serviços: *SERVQUAL* ou *SERVPERF*? Para tanto, utilizou-se a base de dados científica *ProQuest*. Os resultados mostram que a publicação tem um perfil crescente com grande aumento a partir do ano de 2009. Verificou-se que a principal metodologia de avaliação de serviços é a *SERVQUAL*. Adicionalmente, apresenta-se uma seleção de artigos relacionados à qualidade de serviços. O estudo se mostra importante em prover um ponto de partida da bibliografia para ambos os métodos.

Palavras-chave *SERVQUAL*. *SERVPERF*. Qualidade em serviços. Estudo bibliométrico.

ABSTRACT *This work aims to analyze the articles published in the international literature on service quality focusing on the SERVQUAL and SERVPERF methodologies, taking into account the publications' evolution over time, the main authors, the main journals, the most cited papers, and older papers. The study also aims to identify which method is most commonly used for assessing service quality: SERVQUAL or SERVPERF? The ProQuest scientific database was used to conduct the analysis. The results show an increasing number of publications, especially after 2009. SERVQUAL was seen to be the main method for assessing service quality. In addition, a selection of the main papers related to service quality is presented. The study proves to be important in providing a starting point for the bibliography on service quality for both methods.*

Keywords *SERVQUAL*. *SERVPERF*. Service quality. Bibliometric study.

1. Artigo premiado no XXI SIMPEP e avaliado na modalidade *fast track* pela Revista GEPROS.

2. Av. Alberto Lamego, 2000, CEP 28013-602, Parque Califórnia, Campos dos Goytacazes/RJ, luizvfaria@gmail.com

3. policani@uenf.br

4. mmolina@uenf.br

FARIA, L. F. V.; FREITAS, A. L. P.; MOLINA-PALMA, M. A. Qualidade em serviços sob a perspectiva dos métodos *SERVQUAL* e *SERVPERF*: um estudo bibliométrico. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, Ano 10, nº 3, jul-set/2015, p. 53-67.

1. INTRODUÇÃO

A globalização da economia e a abertura de mercados mundiais têm provocado o acirramento da competição mundial. A rigor, a disputa por mercados se tornou global, altos níveis de desempenho são requeridos para atuação empresarial. As organizações que desejam liderar os mercados necessitam ser cada vez mais inovadoras. Contudo, para atingir tal estágio de evolução necessitam anteriormente atingir excelência em gestão da qualidade. A qualidade seria uma espécie de pré-requisito para atingir a flexibilidade e a inovação.

Apesar de, a priori, a qualidade estar muito associada e relacionada a produtos, a qualidade em serviços é aspecto fundamental nos mercados atuais. O setor de serviços apresenta maior importância relativa em relação aos setores industrial e agropecuário, em termos de participação total e número de empregos. Adicionalmente os serviços estão cada vez mais presentes nos produtos. Na medida em que os produtos são cada vez mais semelhantes, os serviços relacionados aos produtos tornam-se cruciais, sejam os serviços de venda, pós-venda, ou serviços adicionais.

Desde a década de 1980, a busca pela excelência em serviços e a sua mensuração têm se caracterizado como importante estratégia de obtenção de vantagem competitiva pelas organizações (FREITAS, 2005), existindo quase um consenso entre pesquisadores de que a qualidade de serviços traz enormes benefícios para as organizações de serviços (ABU-EL SAMEN *et al.*, 2013).

Diversos pesquisadores reconhecem a necessidade de desenvolver medidas distintas e válidas para mensurar a qualidade de serviços e essa abordagem tem proporcionado o crescimento das pesquisas na área de serviços nas últimas décadas (CHARLES; KUMAR, 2014). Entretanto, uma das ferramentas mais utilizadas para mensurar a qualidade de serviços é o SERVQUAL (CHARLES; KUMAR, 2014; FRANCESCA; HARINI, 2013; LUPO, 2013; MARINKOVIĆ *et al.*, 2013; VAZ; MANSORI, 2013;).

Mais especificamente, o SERVQUAL tem sido amplamente utilizado para mensurar a experiência do consumidor (FRANCESCA; HARINI, 2013) e como embasamento para o desenvolvimento de inúmeros instrumentos para mensuração da qualidade de serviços em diferentes indústrias (MARINKOVIĆ *et al.*, 2013; VAZ; MANSORI, 2013), o que confirma que esta forma de mensuração é confiável e válida em diferentes indústrias de serviços (VAZ; MANSORI, 2013). Por outro lado, diversos estudos (LEE; KIM, 2014; LUPO, 2015; RODRIGUEZ *et al.*, 2011) também têm sido desenvolvidos nas últimas décadas utilizando o SERVPERF como ferramenta para mensurar a qualidade de serviços.

Entretanto, a escolha entre as metodologias SERVQUAL e SERVPERF para mensuração da qualidade de serviços é subjetiva e a literatura científica não evidencia se estes instrumentos diferem em seus resultados significativamente ou se concorrem um com o outro (RODRIGUEZ *et al.*, 2011).

Nesse contexto, o presente artigo busca responder aos seguintes questionamentos: Qual perfil das publicações em periódicos internacionais sobre o tema qualidade e desempenho em serviços à luz das metodologias SERVQUAL e SERVPERF, levando-se em consideração a evolução temporal das publicações, os principais autores, os principais periódicos, artigos mais citados, e artigos mais antigos? Qual seria a metodologia mais utilizada para a mensuração da qualidade de serviços, SERVQUAL ou SERVPERF?

Para início de qualquer estudo científico busca-se realizar uma revisão bibliográfica verificando as publicações existentes na literatura. Este estudo tem como objetivo realizar um levantamento da produção bibliográfica acerca da gestão da qualidade em serviços no que tange a mensuração de serviços com utilização das metodologias SERVQUAL e SERVPERF. Para realizar o levantamento bibliográfico de forma mais objetiva se estudo utiliza-se da bibliometria, conceituada como estudos que tentam quantificar os processos de comunicação escrita (PRITCHARD, 1969).

O artigo está dividido em tópicos, iniciando pela fundamentação teórica sobre qualidade em serviços e bibliometria. Posteriormente são descritos os procedimentos metodológicos adotados. Em seguida, são apresentados os resultados da análise bibliométrica. Por fim, apresenta-se a discussão acerca dos resultados obtidos e possíveis direcionamentos para futuros trabalhos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para entendimento do tema, faz-se necessário a definição de alguns conceitos relevantes.

2.1. Qualidade em serviços

Diversas são as definições acerca da qualidade na literatura. As definições de Garvin (1984) exemplificam a complexidade da conceituação da qualidade. Segundo o autor existem várias formas e pontos de vista para se definir qualidade. O autor os chama de abordagens da qualidade: Transcendental (qualidade é definida como absoluta, o “estado da arte”); Produto (qualidade seria um conjunto mensurável de características de um produto/ serviço); Baseada no usuário (adequada ao uso que o produto ou serviço é proposto a atender); Baseada na fabricação (atendimento às especificações ou requisitos de projeto, livre de erros); Baseada em valor (a qualidade seria vista como adequada e compatível ao seu custo ou preço).

De acordo com Parasuraman *et al.* (1985), a percepção de qualidade em serviços é influenciada por cinco *Gaps* (lacunas): *Gap1* (Diferença entre as expectativas dos consumidores e as percepções gerenciais da organização em relação às expectativas dos consumidores); *Gap2* (Diferença entre e as percepções gerenciais da organização em relação às expectativas dos consumidores e a tradução destas percepções em especificações de serviços); *Gap3* (Diferença entre o serviço realmente entregue pela organização e as especificações estabelecidas); *Gap4* (Diferença entre o serviço realmente entregue pela organização e o que foi comunicado/ prometido pela organização para seus consumidores); *Gap5* (Diferença entre as expectativas dos consumidores e suas percepções acerca do desempenho do serviço oferecido pela organização).

O cliente ao receber um serviço de uma organização passa por uma sequência de “Momentos da verdade”, instante em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização, sendo essa sequência de momentos críticos conhecida como “Ciclo de Serviço” (ALBRECHT, 1998, *apud* FREITAS, 2005). Parasuraman *et al.* (1988) afirmam que as características de simultaneidade, intangibilidade e heterogeneidade dos serviços dificultam garantia dos padrões de qualidade. Há algumas metodologias para medição da qualidade em serviços, sendo as duas principais, e objeto deste estudo, descritas em seguida.

A metodologia SERVQUAL (PARASURAMAN *et al.*, 1988) visa mensurar o serviço através da diferença entre as expectativas dos consumidores acerca do desempenho do serviço e sua percepção real do serviço fornecido. Para tal, utilizam-se questionários com vinte e dois itens, um para expectativa e um para desempenho, nas cinco dimensões da qualidade: confiabilidade, receptividade, segurança, aspectos tangíveis e empatia. Para cada item tenta-se estimar o “*Gap5*” como meio de mensuração da qualidade em serviços. Pelo ponto de vista dos autores, o “*Gap5*”, em síntese, seria uma função dos demais “*Gaps*”.

Por outro lado, a metodologia SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) tenta mensurar a qualidade em serviços utilizando-se somente da percepção do consumidor em relação ao desempenho do serviço prestado, desconsiderando a mensuração das expectativas. Por esta razão, comparativamente em relação ao emprego do SERVQUAL, os processos de avaliação, coleta e tabulação de dados com o emprego do SERVPERF se tornam mais rápidos, pois o número de itens mensuráveis é reduzido à metade.

2.2. Bibliometria

Atualmente, os pesquisadores que trabalham com bibliometria têm se dividido em dois grupos distintos. O primeiro está prioritariamente buscando aperfeiçoar as fórmulas que expressam as leis que norteiam esse estudo, outro grupo vem debatendo e questionando os estudos exclusivamente quantitativos (ARAÚJO, 2006 *apud* PONTES *et al.*, 2012).

De acordo com Vanti (2002) há ocorrência de algumas Leis que se verificam em estudos bibliométricos: Lei de Bradford (Mensura o nível de atração dos periódicos sobre determinado tema, relacionada à produtividade e atração); Lei de Lotka (Evidencia a produtividade e citações de autores por meio de modelo de distribuição de tamanho e frequência em um conjunto de publicações, na qual se verifica que uma grande produção é realizada por pouco autores e vice-versa); Lei de Zipf (Mensura a quantidade de ocorrências das palavras em vários textos, gerando uma lista de termos de uma determinada temática, as palavras mais utilizadas geralmente indicam o tema científico e assunto presente nas obras).

Alguns trabalhos que utilizaram bibliometria para investigar a qualidade em serviços foram identificados. Pontes *et al.* (2012) realiza análise bibliométrica sobre a produção nacional e internacional em qualidade em serviços na base *Scopus*. Pereira *et al.* (2013) realizam bibliometria em qualidade em serviços na base *ISI Web of Knowledge* e na *Scielo*. Contudo, na ocasião da realização do presente estudo, não se identificou nenhum levantamento que abordasse o tema qualidade em serviços com enfoque na qualidade em serviços e desempenho em serviços à luz das metodologias SERVQUAL e SERVPERF.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Objeto de estudo

O estudo tem como escopo o levantamento bibliométrico de publicações internacionais no que tange a qualidade em serviços sob a perspectiva das metodologias SERVQUAL e SERVPERF, com intuito de se obter um panorama da qualidade de serviços em relação às metodologias no âmbito mundial.

3.2. Procedimentos de coleta de dados

Com objetivo de selecionar os trabalhos afins, foi realizada a busca com os seguintes comandos de pesquisa nas bases de dados: (“*service quality*” OR “*service performance*”) AND (“*servqual*” OR “*servperf*”). Percebe-se que as escolhas das seleções, de busca e de operadores booleanos foram estabelecidas de forma a apenas permitirem o retorno de trabalhos com o tema “qualidade em serviços” ou “desempenho em serviços” à luz das metodologias pretendidas. Buscou-se em todos os campos menos texto completo. Adicionalmente foi realizado um refinamento filtrando-se trabalhos revisados por especialistas (*peer review*) e artigos em periódicos acadêmicos. A busca foi realizada com período de análise livre, de forma a coletar os artigos semanais e os mais recentes, o que resultou no período de 1988 a 2013.

3.3. Procedimentos de análise de dados

A busca foi realizada inicialmente em três bases de dados científicas (*Scopus*, *ISI Web of Knowledge* e *ProQuest*). Optou-se pela pesquisa na base *ProQuest* devido a uma resposta mais robusta para a pesquisa realizada. Foi obtido um total de 525 artigos. Após análise dos dados e dos resumos foram descartados 19 artigos não aderentes aos objetivos do estudo. Identificou-se, então, 506 artigos como portfólio e objeto de estudo deste trabalho. Para maior confiabilidade da análise, foi utilizada a base do JCR (*Journal of Citation Reports*) para análise de citações quando disponível (para os demais artigos que não constavam no JCR, foram utilizadas as citações presentes na base *ProQuest*). Utilizou-se como ferramenta o software “*Microsoft Excel 2007*” para compilação e análise dos dados, a pesquisa foi realizada em Agosto de 2013.

Em termos metodológicos, o presente artigo se propõe a realizar cinco categorias de análise, a partir dos dados coletados:

- **Evolução temporal do tema:** essa análise busca identificar o total de publicações relacionadas ao tema e sua disposição temporal, levando em consideração os procedimentos de coleta de dados.
- **Análise dos periódicos, segundo o sistema de classificação ABC:** a classificação ABC é uma técnica tradicionalmente utilizada para controle de estoques. Segundo Narasimhan *et al.* (1995), um sistema ABC de planejamento de estoques estabelece que 20% dos itens de estoque representam 80% do valor total do estoque (itens classificados como “A”), 40% dos itens correspondem a 15% do valor total do estoque (itens classificados como “B”), e, por conseguinte, os 40% dos itens restantes correspondem a 5% do valor total do estoque (itens classificados como “C”). No presente artigo, emprega-se o sistema de classificação ABC em relação às ocorrências de artigos relacionados ao tema em todo período pesquisado.
- **Identificação dos principais autores para a base de dados:** essa análise busca identificar os principais autores relacionados ao tema, considerando o número de citações de suas obras, segundo um determinado período de análise.
- **Identificação dos artigos mais antigos:** essa análise busca identificar os artigos mais antigos relacionados ao tema, segundo determinado período de análise.
- **Análise citação por tempo de vida (C/TV):** essa análise, elaborada pelos autores, tem como objetivo verificar a relação existente entre a quantidade de citações de um artigo (C) e o tempo de vida de tal artigo (TV). Mais especificamente, essa análise visa ponderar as citações de um artigo pelo seu tempo disponível à comunidade científica.
- **Quantitativo de artigos (SERVQUAL x SERVPERF):** essa análise busca identificar (e quantificar) na base de dados os artigos e estudos que abordam a metodologia SERVQUAL, SERVPERF, ou ambas simultaneamente.

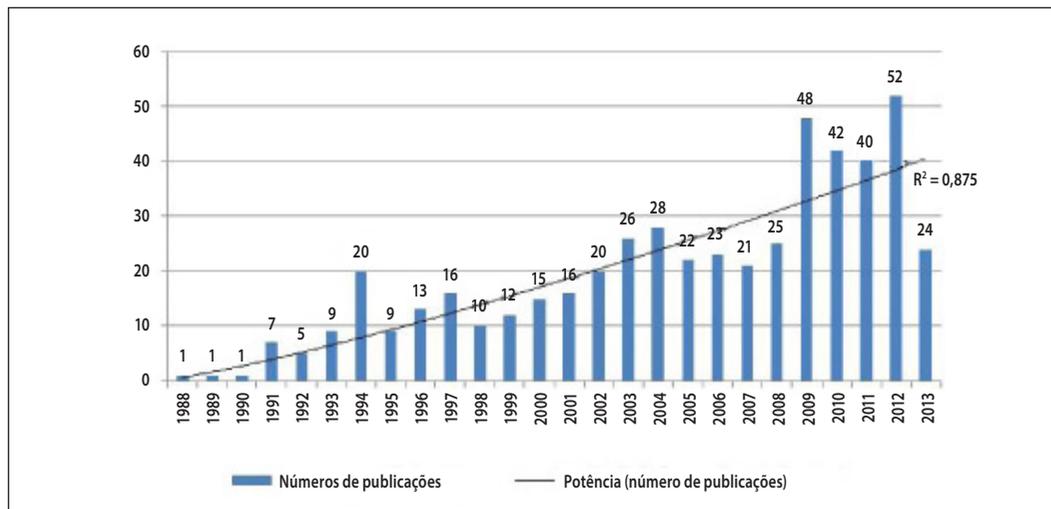
4. RESULTADOS

A análise bibliométrica dos dados referentes aos 506 artigos resultantes da pesquisa foi subdividida segundo as cinco categorias de análise anteriormente reportadas.

4.1. Evolução temporal do tema

A Figura 1 apresenta o total de publicações e sua disposição temporal, levando em consideração as características da busca. A bibliografia se inicia em 1988 com o artigo seminal de Parasuraman *et al.* (1988), apresentando uma tendência clara de crescimento verificada pela a linha de tendência potencial, com R^2 e 0,875 (maior aderência). O estudo inicial de Parasuraman *et al.* (1985) não consta na base de dados, aparentemente devido as regras da pesquisa. No período de 2009 a 2012 há um aumento significativo no patamar de publicações passando para uma média de 45,5 artigos por ano. Pelo gráfico verifica-se que o ano de 2013 apresenta-se com menos publicações que 2012, devendo-se ao fato da pesquisa ter sido realizada em Agosto de 2013.

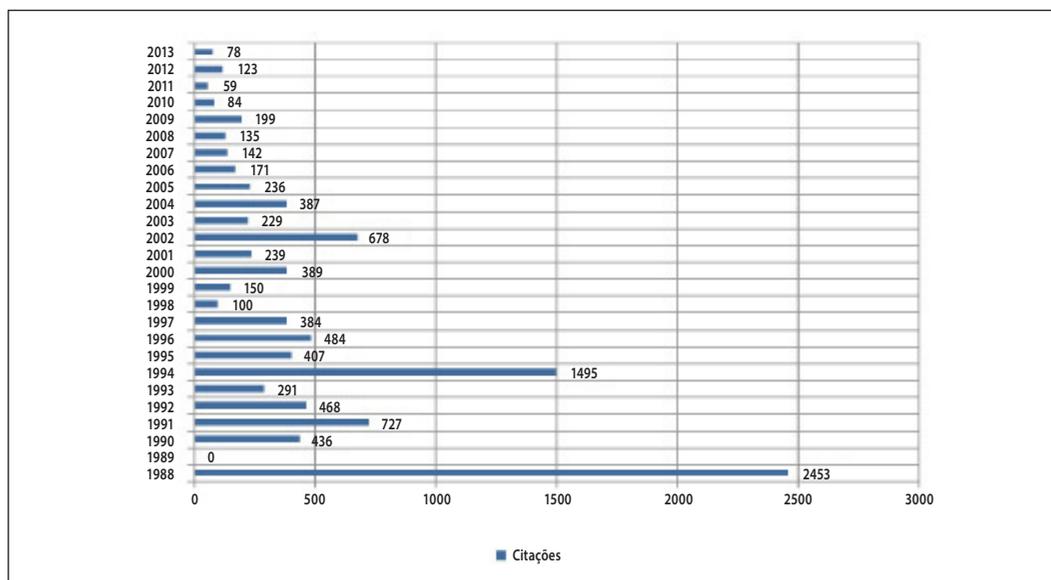
Figura 1 – Perfil temporal de publicações.



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Foi realizada uma análise de citações e sua evolução temporal. Pela Figura 2 verifica-se que em dois anos, em especial, há picos acentuados de citações.

Figura 2 – Perfil temporal de citações



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

O resultado elevado no ano de 1988 deve-se ao estudo de Parasuraman *et al.* (1988), um dos artigos seminais do SERVQUAL. Em 1994, o pico se deve eventualmente à publicação que apresenta o SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) como metodologia alternativa a SERVQUAL e estudos que contestam o SERVQUAL, além dos demais artigos identificados no Quadro 1. Outras publicações contribuem de forma menos significativa.

Quadro 1 – Principais obras de 1994.

Autores	Descrição	Periódico	Ano
Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1994
Kettinger, W. J.; Lee, C. C.	<i>Perceived service quality and user satisfaction with the Information Services Function</i>	<i>Decision Sciences</i>	1994
Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994
Cronin, J. J.; Taylor, S. A.	<i>SERVPERF versus SERVQUAL; Reconciling performance-based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994
Teas, R. K.	<i>Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

4.2. Análise dos periódicos

Por meio do emprego do sistema de classificação ABC dos periódicos em todo o período pesquisado, o Quadro 2 relaciona os dez títulos mais frequentes no que tange à qualidade e/ou desempenho em serviços relacionados ao SERVQUAL, SERVPERF, ou a ambos simultaneamente.

Quadro 2 – Principais periódicos por ocorrência.

Posição	Descrição	Classificação ABC	Ocorrência
1	<i>Managing Service Quality</i>	A	53
2	<i>The Journal of Services Marketing</i>	A	22
3	<i>Total Quality Management & Business Excellence</i>	A	22
4	<i>The International Journal of Quality & Reliability Management</i>	A	18
5	<i>The Service Industries Journal</i>	A	17
6	<i>The International Journal of Bank Marketing</i>	A	12
7	<i>Journal of Professional Services Marketing</i>	A	11
8	<i>International Journal of Business and Management</i>	A	10
9	<i>International Journal of Business and Social Science</i>	A	10
10	<i>International Journal of Service Industry Management</i>	A	8

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

Adicionalmente, o Quadro 3 identifica os dez periódicos com mais citações no período. Percebe-se que o periódico “*Journal of Marketing*” que pelo critério de ocorrências simples tem sua classificação ABC em “B” e o “*Information Systems Research*” (de classificação “C”), emergem para a lista dos dez principais, neste quesito. Fato que demonstra que apesar destes periódicos apresentarem uma quantidade menor de artigos publicados referentes ao tema da pesquisa, alguns artigos publicados foram de alto impacto.

Quadro 3 – Principais periódicos por critério de citações.

Posição	Descrição	Classificação ABC	Citações
1	<i>Journal of Retailing</i>	A	3983
2	<i>Journal of Marketing</i>	B	981
3	<i>MIS Quarterly</i>	A	684
4	<i>Journal of Business Research</i>	A	521
5	<i>Managing Service Quality</i>	A	470
6	<i>The Journal of Services Marketing</i>	A	311
7	<i>Decision Sciences</i>	A	264
8	<i>Information Systems Research</i>	C	244
9	<i>European Journal of Marketing</i>	A	231
10	<i>The Service Industries Journal</i>	A	181

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

4.3. Análise dos autores

Considerando todo período estudado (1988-2013), o Quadro 4 apresenta os principais autores para a base de dados, considerando o número de citações de suas obras. Adicionalmente, apresentam-se os autores mais citados a partir do ano de 2000. Na amostra coletada foi atestada a Lei de Lotka (VANTI, 2002), na qual indica que poucos pesquisadores são responsáveis por grande número de obras e muitos publicam pouco.

Quadro 4– Principais autores por critério de relevância.

Nome	Período	Nome	Período
Zeithaml, V. A.	1998-2013	Kettinger, W. J.	1998-2013
Parasuraman, A.	1998-2013	Lee, C. C.	1998-2013
Berry, L. L.	1998-2013	Devaraj, S.	1998-2013
Cronin, J. J.	1998-2013	Fan, M.	1998-2013
Taylor, S. A.	1998-2013	Kohli, R.	1998-2013
Babakus, E.	1998-2013	Furrer, O.	1998-2013
Carman, J. M.	1998-2013	Liu, B.	1998-2013
Pitt, L. F.	1998-2013	Sudharshan, D.	1998-2013

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

4.4. Artigos mais antigos

O quadro 5 apresenta os dez artigos mais antigos, por meio da qual se verifica que estes artigos foram publicados no período de 1988-1991. Os destaques são Parasuraman *et al.* (1988) com 2.453 citações, Parasuraman *et al.* (1991) com 607 citações e Carman (1990) com 436 citações.

Quadro 5 – Os 10 artigos mais antigos.

Autores	Descrição	Periódico	Ano
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1988
Lewis, B. R.	<i>Quality in the Service Sector: A Review</i>	<i>The International Journal of Bank Marketing</i>	1989
Carman, J. M.	<i>Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of Servqual Dimensions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1990
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1991
Bojanic, D. C.	<i>Quality Measurement in Professional Services Firms</i>	<i>Journal of Professional Services Marketing</i>	1991
Wong, S. M.; Perry, C.	<i>Customer Service Strategies in Financial Retailing</i>	<i>The International Journal of Bank Marketing</i>	1991
Saleh, F.; Ryan, C.	<i>Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using</i>	<i>The Service Industries Journal</i>	1991
Fick, G.R.; Brent, R.	<i>Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry</i>	<i>Journal of Travel Research</i>	1991
Mangold, W. G.; Babakus, E.	<i>Service Quality: The Front-Stage vs. the Back-Stage Perspective</i>	<i>The Journal of Services Marketing</i>	1991
Parasuraman, A; Berry, L. L.; Zeithaml, V. A.	<i>Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model</i>	<i>Human Resource Management</i>	1991

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

4.5. Análise citação por tempo de vida (C/TV)

Considerando a relação entre a quantidade de citações de um artigo (C) e o tempo de vida de tal artigo (TV), formou-se uma lista dos dez artigos melhor colocados em todo período (1988-2013), apresentado no Quadro 6.

Quadro 6 – Principais autores segundo a Análise “Citação/Tempo de Vida (C/TV)”.

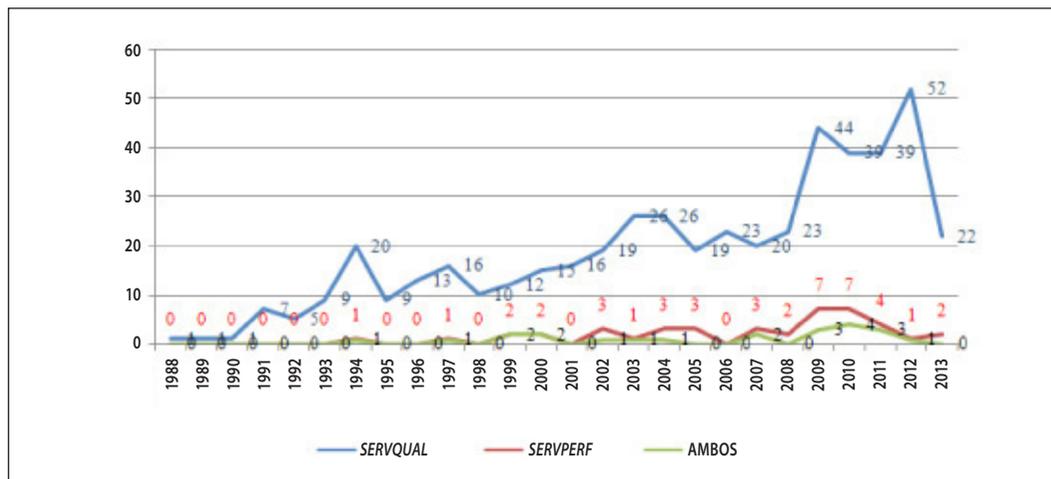
Autores	Descrição	Periódico	Ano	Análise C/TV
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1988	102,3
Cerri, S.	<i>Assessing the quality of higher education services using a modified Servqual scale</i>	<i>Annales Universitatis Apulensis : Series Oeconomica</i>	2012	57,0
Van Pham, Kien-Quoc	<i>Gender Gap and Gap 5: A Servqual Empirical Study of Trans-Atlantic Airlines Passengers</i>	<i>The Business Review, Cambridge</i>	2012	43,0
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1991	25,0
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994	20,7
Carman, J. M.	<i>Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of Servqual Dimensions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1990	19,9
Babakus, E.; Boller, G. W.	<i>An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale</i>	<i>Journal of Business Research</i>	1992	13,8
Pitt, L.F; Watson, R. T.; Kavan, C. B.	<i>Service quality: A measure of information systems effectiveness</i>	<i>MIS Quarterly</i>	1995	11,3
Furrer, O.; Liu, B. Shaw-Ching; Sudharshan, D.	<i>The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions. Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation</i>	<i>Journal of Service Research</i>	2000	10,8
Buttle, F.	<i>SERVQUAL: Review, critique, research agenda</i>	<i>European Journal of Marketing</i>	1996	10,7

Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

4.6. Quantitativo de artigos (SERVQUAL x SERVPERF)

Com o intuito de contribuir para a resposta da segunda pergunta da pesquisa, foi realizada uma análise comparativa identificando na base de dados os artigos e estudos que abordavam a metodologia SERVQUAL, SERVPERF, ou ambas simultaneamente. Pela Figura 3 constata-se que a abordagem SERVQUAL se apresenta, indiscutivelmente, mais utilizada que a SERVPERF. Alguns poucos artigos abordam as duas metodologias simultaneamente. Ambas as metodologias apresentaram grande crescimento no período de 2009-2011.

Figura 3 – Comparativo SERVQUAL x SERVPERF.



Fonte: Elaborado pelos autores (2014).

5. DISCUSSÃO

O crescente quantitativo de artigos internacionais qualificados publicados no período de análise (1988 a 2013) permite concluir que o tema qualidade em serviços, associado ao emprego das metodologias SERVQUAL e SERVPERF, ainda é objeto de interesse de pesquisadores de relevância internacional.

A identificação dos periódicos mais frequentes relacionados ao assunto e também dos periódicos que apresentam maior quantidade de citações no período pode contribuir como uma importante informação para pesquisadores da área de Qualidade de Serviços que desejam obter maior visibilidade e, possivelmente, maior impacto científico dos trabalhos originados de suas pesquisas. É importante ressaltar que os resultados obtidos não levaram em consideração o sistema brasileiro de qualificação de periódicos científicos (QUALIS), realizado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Também se considera relevante a identificação dos artigos mais citados e também dos artigos mais antigos, principalmente para auxiliar pesquisadores iniciantes que buscam adquirir embasamento científico no tema 'qualidade em serviços'.

Ao considerar a razão entre a quantidade de citações de um artigo (C) e o tempo de vida de tal artigo (TV), busca-se melhor mensurar o impacto das referências (artigos), o que pode contribuir para a identificação de novos estudos impactantes em determinada área de conhecimento. Essa proposição se justifica pelo fato de que a forma tradicional de mensurar o impacto do artigo somente pela quantidade de citações acumulada ao longo do tempo é enfraquecida quando se passa a considerar o tempo de vida do artigo.

Em relação à metodologia mais utilizada para mensuração da qualidade de serviços, verifica-se a predominância do SERVQUAL em detrimento ao SERVPERF, na produção científica, para análise da qualidade em serviços (91,7% contra 3,9%). Alguns poucos trabalhos adotam ambas as abordagens (4,4%). Percebe-se a robustez da utilização do SERVQUAL para avaliação da qualidade e desempenho em serviços.

Contribui também para essa conclusão o fato de que vários artigos associados ao SERVQUAL foram identificados segundo a relação existente entre a quantidade de citações de um artigo (C) e o tempo de vida de tal artigo (TV), apesar de alguns deles (BABAKUS; BOLLER, 1992; CARMAN, 1990) apresentarem críticas ao seu emprego. Por outro lado, considera-se surpreendente o fato de que os artigos que propõem e argumentam o SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992, 1994) não estão entre os principais artigos segundo essa categoria de análise.

Pela análise dos resumos, há a ocorrência de algumas outras metodologias, geralmente derivadas do SERVQUAL e/ou SERVPERF, a exemplo utilização por Miranda *et al.* (2012) do HEAL-THQUAL, ou Mobile-SERVQUAL (ABU-EL SAMEN *et al.*, 2013). Por fim, algumas outras abordagens surgem para questionar e tentar estabelecer nova metodologia. Possivelmente há lacunas ainda não totalmente respondidas pelos métodos estudados.

Diante do exposto, considera-se que o presente estudo se mostra importante ao fornecer um panorama da publicação internacional relacionada ao tema e ao prover um ponto de partida para estudos e pesquisa em qualidade de serviços. Uma síntese dos principais artigos é apresentada no ANEXO.

Para trabalhos futuros, existem algumas vertentes que podem ser exploradas: a utilização da técnica de co-citação, realização de busca bibliográfica em outras bases de dados científicas e a investigação acerca do tema com foco exclusivo na produção científica nacional.

REFERÊNCIAS

ABU-EL SAMEN, A. A.; AKROUSH, M. N.; ABU-LAIL, B. N. Mobile SERVQUAL: A comparative analysis of customers' and managers' perceptions. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 30, n.4, p. 403- 425, 2013.

CARMAN, J. M. Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n.1, p. 33-55, 1990.

CHARLES, V.; KUMAR, M. Satisficing data envelopment analysis: An application to SERVQUAL efficiency. **Measurement**, v. 51, p. 71-80, 2014.

CRONIN, J.J.; TAYLOR, S. Measuring service quality. A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v.56, n.3, p.55-68, 1992.

CRONIN, J.J.; TAYLOR, S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception-Minus-Expectations measurements of service quality. **Journal of Marketing**, v.58. n.1, p.125-131, 1994.

- FRANCESCA, G.; HARINI, N. Assessing obstetric patient experience: a SERVQUAL questionnaire. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, v. 26, n. 7, p. 582-592, 2013.
- FREITAS, A. L. P. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção on Line**, Florianópolis, v.5, n.1, 2005.
- GARVIN, D.A. What does “Product Quality” really mean? **Sloan Management Review**, v. 26, n.1, p. 25-43, 1984.
- LEE, H.; KIM, C. Benchmarking of service quality with data envelopment analysis. **Expert Systems with Applications**, v. 41, p. 3761-3768, 2014.
- LUPO, T. Fuzzy ServPerf model combined with ELECTRE III to comparatively evaluate service quality of international airports in Sicily. **Journal of Air Transport Management**, v. 42, p. 249-259, 2015.
- LUPO, T. A fuzzy ServQual based method for reliable measurements of education quality in Italian higher education area. **Expert Systems with Applications**, v. 40, p. 7096-7110, 2013.
- MARINKOVIĆ, V.; SENIĆ, V.; KOCIĆ, M.; ŠAPIĆ, S. Investigating the impact of SERVQUAL dimensions on customer satisfaction: the lessons learnt from Serbian travel agencies. **International Journal of Tourism Research**. v. 15, p. 184-196, 2013.
- MIRANDA, F. J.; CHAMORRO, A.; MURILLO, L.R.; EGA, J. Primary health care services quality in Spain: A formative measurement approach using PLS path modeling. **International Journal of Quality and Service Sciences**, v. 4, n. 4, p. 387 - 398, 2012.
- NARASIMHAN, S.; MCLEAVEY, D. W.; BILLINGTON, P. **Production Planning and Inventory Control**. Prentice-Hall, Inc., 2. ed., 1995.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual-model of service quality and its implications for future-research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual - a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PEREIRA, V. R.; CARVALHO, M. M.; ROTONDARO. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Revista Produção**, v. 23, n. 2, p. 312-328, 2013.
- PONTES, P. O.; RIBEIRO, A. C. S.; SHIMODA, E. Indicadores Bibliométricos da produção científica brasileira e mundial relacionadas à qualidade em serviços na base Scopus. In: XIX SIMPEP - SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2012, Bauru. **Anais...**, Bauru: UNESP, 2012.
- PRITCHARD, A. Statistical bibliography or bibliometrics? **Journal of Documentation**, v. 25, n.4, p. 348-349, 1969.
- RODRIGUES, L. L. R.; BARKUR, G.; VARAMBALLY, K. V. M; MOTLAGH, F.G. Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study. **The TQM Journal**, v. 23, n.6, p. 629-643, 2011.
- VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 2, p. 152-162, 2002.
- VAZ, A.; MANSORI, S. Malaysian Private Education Quality: Application of SERVQUAL Model. **International Education Studies**, v. 6, n. 4, p. 164-170, 2013.

APÊNDICE – Seleção de artigos em qualidade e desempenho em serviços.

Autores	Descrição	Periódico	Ano
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1988
Lewis, B. R	<i>Quality in the Service Sector: A Review</i>	<i>The International Journal of Bank Marketing</i>	1989
Carman, J. M.	<i>Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of Servqual Dimensions</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1990
Parasuraman, A; Zeithaml, V.A; Berry, L. L.	<i>Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1991
Parasuraman, A; Berry, L. L.; Zeithaml, V. A.	<i>Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model</i>	<i>Human Resource Management</i>	1991
Babakus, E.; Boller, G. W.	<i>An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale</i>	<i>Journal of Business Research</i>	1992
Cronin, J.J.; Taylor, S.	<i>Measuring service quality. A reexamination and extension</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1992
Parasuraman, A; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994
Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	<i>Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria</i>	<i>Journal of Retailing</i>	1994
Kettinger, W. J.; Lee, C. C.	<i>Perceived service quality and user satisfaction with the Information Services Function</i>	<i>Decision Sciences</i>	1994
Cronin, J. J.; Taylor, S. A.	<i>SERVPERF versus SERVQUAL; Reconciling performance-based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994
Teas, R. K.	<i>Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment</i>	<i>Journal of Marketing</i>	1994
Pitt, L. F; Watson, R.T; Kavan, C. B.	<i>Service quality: A measure of information systems effectiveness</i>	<i>MIS Quarterly</i>	1995
Buttle, F.	<i>SERVQUAL: Review, critique, research agenda</i>	<i>European Journal of Marketing</i>	1996
Furrer, O.; Liu, B. Shaw-Ching; Sudharshan, D.	<i>The Relationships between Culture and Service Quality Perceptions. Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation</i>	<i>Journal of Service Research</i>	2000
Van Pham, Kien-Quoc	<i>Gender Gap and Gap 5: A Servqual Empirical Study of Trans-Atlantic Airlines Passengers</i>	<i>The Business Review, Cambridge</i>	2012
Abu-El Samen, A. A; Akroush, M. N.; Abu-Lail, B. N.	<i>Mobile SERVQUAL: A comparative analysis of customers and managers' perceptions</i>	<i>The International Journal of Quality & Reliability Management</i>	2013

