

## **MODELO SERVQUAL: ESTUDO BIBLIOMÉTRICO DAS PUBLICAÇÕES NA WEB OF SCIENCE**

### **SERVQUAL MODEL: BIBLIOMETRIC STUDY OF PUBLICATIONS ON THE WEB OF SCIENCE**

#### **ÁREA TEMÁTICA: ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

Lidia Cabral Rodrigues, UNINTER, Brasil, lidialogi@gmail.com

Lúcia Elaine Brandão de Souza, UFOPA, Brasil, lucia.brsouza@gmail.com

#### **Resumo**

O objetivo do artigo é identificar e analisar as características dos perfis dos artigos publicados na Web of Science, cujo enfoque seja a escala Servqual. Desta forma, por meio da bibliometria foram demonstradas sete características importantes, considerando o escopo dessa pesquisa, a nível internacional, evidenciando assim, a temporalidade das publicações, publicações por países/regiões, número de autores por artigo, rede de colaboração entre países/autores, assuntos mais abordados, áreas de pesquisas e autores e artigos mais influentes. Os resultados demonstram que o USA concentram o maior número de publicações e tem relacionamento de autoria com todos os demais países analisados. Os assuntos mais abordados apontam para "service quality" e "servqual" e "model", sendo a área de pesquisa predominante "business economics". Ademais, constatou-se que os autores e artigos mais influentes são os mesmos criadores do instrumento Servqual. Desse modo, a pesquisa possibilitou a demonstração de dados importantes para a compreensão do estado da arte, quanto ao tema em estudo.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços; servqual; análise bibliométrica.

#### **Abstract**

The purpose of the article is to identify and analyze the characteristics of the profiles of articles published on the Web of Science, whose focus is the Servqual scale. Thus, through bibliometrics seven important characteristics were demonstrated, considering the scope of this research, at an international level, thus evidencing the temporality of publications, publications by countries / regions, number of authors per article, collaboration network between countries / authors , most discussed subjects, areas of research and authors and most influential articles. The results demonstrate that the USA concentrates the largest number of publications and has an authoring relationship with all the other countries analyzed. The most discussed subjects point to "service quality" and "servqual" and "model", with the predominant research area being "business economics". Furthermore, it was found that the most influential authors and articles are the same creators of the Servqual instrument. Thus, the research enabled the demonstration of important data for understanding the state of the art, regarding the subject under study.

**Keywords:** *Quality services; servqual; bibliometric analysis.*

## 1. INTRODUÇÃO

Com o mercado atual cada vez mais competitivo, onde, o que é diferente e novo ganha uma notoriedade bastante expressiva, faz-se necessário voltar os olhos a quem mais importa, o cliente. A crise na economia mundial causada pela epidemia do COVID-19 obrigou algumas organizações a se reinventarem e se adaptarem ao novo mercado e satisfazer o cliente se tornou um desafio maior.

Desta forma, conhecer a qualidade dos seus serviços é uma estratégia indispensável. A qualidade em serviços é um diferencial das organizações, mas, mensurar o grau de satisfação do cliente, assim como, verificar se está de acordo com as suas expectativas é, ainda, uma atividade, essencialmente, difícil.

Considerando, portanto, a importância de estudos voltados para a qualidade em serviços, buscou-se, examinar o estado da arte a nível internacional, quanto às pesquisas sobre um instrumento que mensurasse a qualidade em serviços. Neste contexto, o objetivo desse artigo é identificar e analisar as características dos perfis dos artigos publicados na base Web of Science (WoS), cuja temática aborde o instrumento Servqual.

Assim sendo, o artigo aborda tópicos sobre qualidade em serviços, modelo servqual, e apresenta e discute os resultados do estudo bibliométrico realizado.

## 2. QUALIDADE EM SERVIÇOS

Quando pensamos em qualidade, pensamos em algo que podemos ver, tocar, inspecionar, ou seja, algo tangível e, assim, os estudos sobre a gestão da qualidade foram direcionados para produtos e bens. Em um mercado com a concorrência acirrada e clientes cada vez mais exigentes, os conceitos sobre qualidade mudaram e foram atualizados. Com a preocupação das organizações voltada para a satisfação e fidelização de clientes, passaram a prestar mais atenção na qualidade da prestação de seus serviços, de que forma isso poderia agregar mais valor e prestígio ao seu negócio e que fosse perceptível ao cliente. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), serviço é qualquer atividade que se caracteriza por ser intangível, produzida e consumida simultaneamente, e ter o cliente como elemento que dispara a ordem para seu processo de execução.

No Brasil, não existe uma Norma específica para certificar a qualidade em prestação de serviços, as empresas, geralmente, adotam a NBR ISO 9000 que define produto como resultado de um processo, podendo ser um bem, serviço ou informação (Albertin & Guertzenstein, 2018). O principal objetivo da ISO é desenvolver normas que possam ser aplicadas tanto para produtos quanto para processos e prestação de serviços. Auxiliando, assim, as organizações na implementação de sistemas de gestão, permitindo a entrega e prestação de serviços com qualidade. Como suas normas são genéricas, elas podem ser aplicadas a todos os segmentos, independentemente, do seu tipo e porte.

Cumprir destacar que, o certificado ISO gera credibilidade ao produto e serviço, o que para muitos consumidores é um quesito, extremamente, importante na hora de decidir o fornecedor. Nessa perspectiva, pode-se afirmar que, organizações que optam pela implementação da NBR ISO 9000, obterão como resultado um produto e/ou serviço com mais qualidade, proporcionando um aumento na sua produtividade e, por consequência, clientes mais satisfeitos.

No decurso de uma prestação de serviço, verificam-se inúmeras interfaces entre fornecedor e cliente. O momento da verdade, assim denominado por Albrecht e Bradford (1992), na década de noventa, mas, que se tornou conhecido, mundialmente, através de Jan Carlzon que o chamava de “hora da verdade”. É nessa hora que o cliente se conecta com algum aspecto da

organização, seja ele tangível ou não, que ao confrontar com a sua experiência e expectativa, ele forma a sua opinião sobre o serviço prestado.

Para Jan Carlzon (as cited in, Albertin & Guertzenstein, 2018), que em 1980 trabalhava em uma empresa aérea escandinava e exercia a função de presidente, a prestação de serviços é o resultado da soma de todos os momentos da verdade do cliente com a organização. A empresa precisa estar preparada e seu colaborador capacitado para atender às necessidades dos clientes e corresponder às suas expectativas, cumprindo com uma prestação de serviços com qualidade.

No mercado, atualmente, existem empresas que buscam colaboradores com características que possam agregar como diferencial em seu produto, alcançando, assim, destaque na prestação de serviço e satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes. Para Albrechet e Bradford (1992), qualidade em serviço ou qualidade percebida é a capacidade que os processos de serviços têm para atender suas necessidades, solucionar problemas e fornecer benefícios aos clientes. É a relação da percepção que o cliente tem da prestação de serviço com a sua expectativa que irá fazer com que o cliente escolha aonde ir ou se deve permanecer.

### **3. MODELO SERVQUAL**

Três pesquisadores norte-americanos, Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, desenvolveram um instrumento que foi nomeado de Servqual, que mede a qualidade em serviços através de um questionário onde o cliente dá uma nota que varia de 1 que equivale a totalmente insatisfeito, a 7 que quer dizer que o cliente está totalmente satisfeito, confrontando a sua expectativa e a percepção que ele teve do serviço, ou seja, o seu grau de satisfação mediante o serviço prestado.

Para Parasuraman et al. (1988), na escala Servqual, a qualidade em serviço é trabalhada em torno de cinco possíveis gaps, a saber: Gap 1: diferença entre as expectativas do usuário e a percepção gerencial; Gap 2: diferença entre percepção gerencial das expectativas dos usuários e as especificações da qualidade do serviço; Gap 3: diferença entre as especificações da qualidade do serviço e a prestação do serviço; Gap 4: diferença entre a percepção do serviço e as comunicações externas com o usuário; e Gap 5: diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido (as cited in, Albertin & Guertzenstein, 2018, p. 207).

### **4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa realizada caracteriza-se como bibliográfica, de abordagem quantitativa, com enfoque descritivo. Assim sendo, os dados foram analisados, registrados e interpretados sem a interferência do pesquisador (Cervo, Bervian & Silva, 2007). Considerando o objetivo da pesquisa, optou-se pelos métodos estatísticos e matemáticos da bibliometria, que, segundo Chueke e Amatucc (2015), “podem colaborar na tarefa de sistematizar as pesquisas realizadas num determinado campo de saber e endereçar problemas a serem investigados em pesquisa futuras” (p. 1), assim como, auxiliam na mensuração da contribuição científica de determinados campos do conhecimento.

Nesses moldes, inicialmente, escolheu-se uma base de dados, cuja indexação dos periódicos seja de volume considerável e de qualidade. Dito isto, a base Web of Science (WoS) foi selecionada para a coleta de dados, por ser uma base de citações mundialmente conhecida e confiável. Assim, o termo pesquisado na WoS foi “servqual”, em “tópico”, cuja abrangência de pesquisa incluí o título, resumo e palavras-chave, aplicou-se o filtro “tipos de documentos” para somente “artigo”. Após a aplicação da estratégia de busca, a base retornou 895 resultados, os quais foram organizados e analisados.

Para o tratamento dos dados utilizou-se os filtros de análise dos resultados disponíveis na WoS, assim como, organização em planilha excel, e, também o uso do software VOSviewer. O VOSviewer permite a construção, análise e visualização de redes bibliométricas (Van & Waltman, 2014).

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados demonstrados a seguir evidenciam o número de publicações por temporalidade, publicações por países/regiões, autores por artigo, assim como rede de colaboração entre países/autores, assuntos mais abordados, áreas de pesquisas e autores e artigos mais influentes.

### 5.1 Temporalidade das publicações

Considerando a temporalidade das publicações, verificou-se que a primeira publicação sobre o tema, que consta na WoS, é o artigo de 1988, dos autores Parasuraman, A; Zeithaml, Va e Berry, LL, de título: SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, publicado no Journal of Retailing.

Até a data da coleta dos dados, julho de 2020, o ano que apresenta mais publicações, considerando o escopo dessa pesquisa, é 2019, com o total de 117 publicações. Assim é possível verificar, no gráfico 1, que de 1994 até 2008, foram publicados 202 artigos, uma média de 13 artigos por ano. Nos três anos seguintes, 2009 a 2011, houve um aumento significativo, seguido de uma queda, e, então, nos demais anos, os estudos dessa temática têm ocorrido em maior número. Observa-se, ainda, que o ano de 2020 apresenta, até o momento, apenas 46 registros, mas que este número poderá mudar até o final do ano.

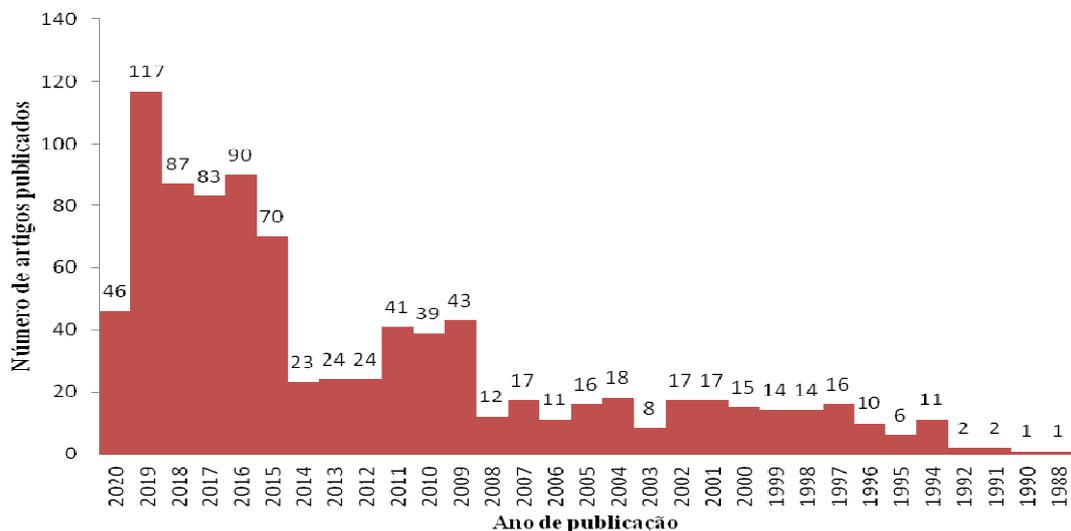


Gráfico 1 – Número de artigos publicado por ano

### 5.2 Artigos por países/região

O gráfico 2 destaca as publicações por região, o qual aponta os Estados Unidos da América com maior número de publicações, 156 artigos, está entre as sete regiões que mais publicaram, sendo o Brasil o sétimo, com 50 artigos no total. Quando se considera o mínimo de 10 publicações, pode-se visualizar 26 regiões, conforme o gráfico a seguir. Cumpre destacar que, as publicações dos USA são condideravelmente consistentes de 1994 a 2019, uma média de 7,4 artigos por ano.

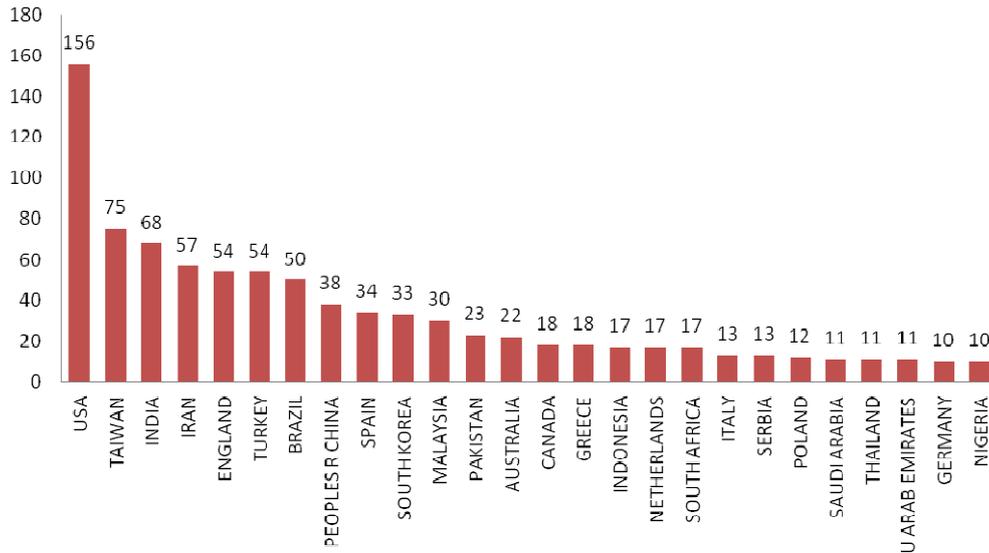


Gráfico 2 – Número de artigos publicados por países/regiões

Além destes, são listados mais 62 regiões com um ou mais trabalhos publicados, sendo que cinco artigos não contém dados nesse campo analisado. O total de registros, considerando todos os países, revelam um número maior do que o quantitativo de artigos analisados (1.096 registros), infere-se, portanto, que esses trabalhos foram publicados por mais de um autor cada. Neste sentido, verificou-se que apenas 126 registros são de autoria única.

### 5.3 Número de autores por publicação

Desse modo, observa-se que, aproximadamente, 86% dos artigos são de autoria múltipla, e, por outro lado, 14%, aproximadamente, são assinados por um único autor, conforme gráfico abaixo.

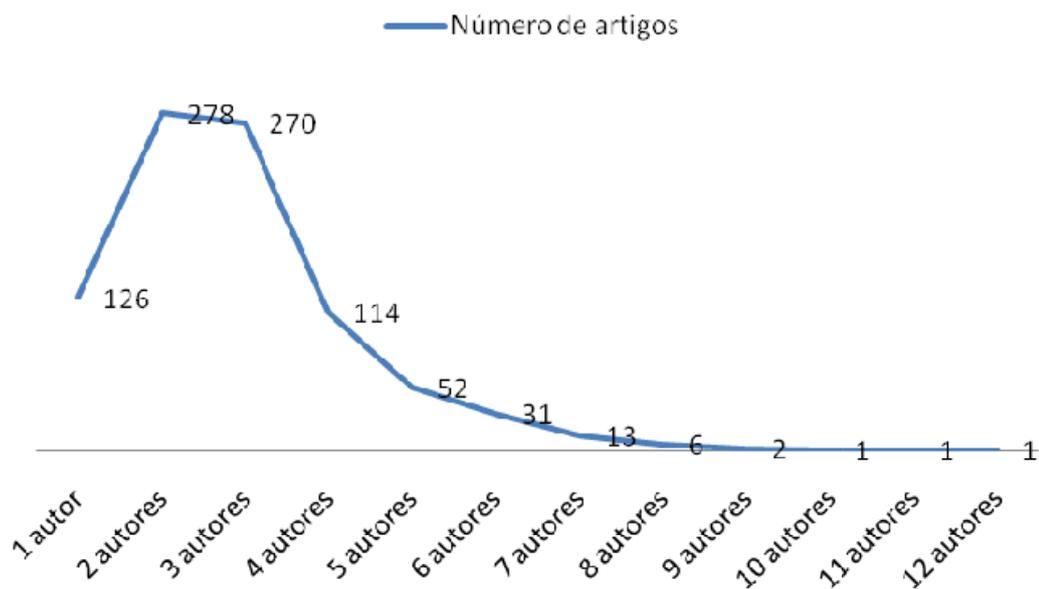


Gráfico 3 – Número de autores por artigo

Vale ressaltar que, esse estudo não buscou verificar os diferentes níveis de colaboração, faz-se necessário, portanto, considerar que essas redes de colaboração podem ocorrer





Figura 2 – Palavras-chave de mais ocorrências

Desta forma, a figura 2 apresenta 11 círculos, cujos títulos são as palavras-chave analisadas, e a amplitude das circunferências são diretamente proporcionais ao número de ocorrências das palavras, assim, como os traços representam suas correlações. De igual modo, quanto mais próximos os círculos, mais intensa é a relação entre as palavras, a exemplo de “service quality” e “servqual” e “model”.

### 5.6 Áreas de pesquisas

Verificou-se, também, as áreas de pesquisas dos artigos publicados, utilizou-se as categorias que constam na WoS, sendo um total de 67 áreas de estudo. Por isso, para melhor visualização dos dados, são apresentadas as dez de maior ocorrência.

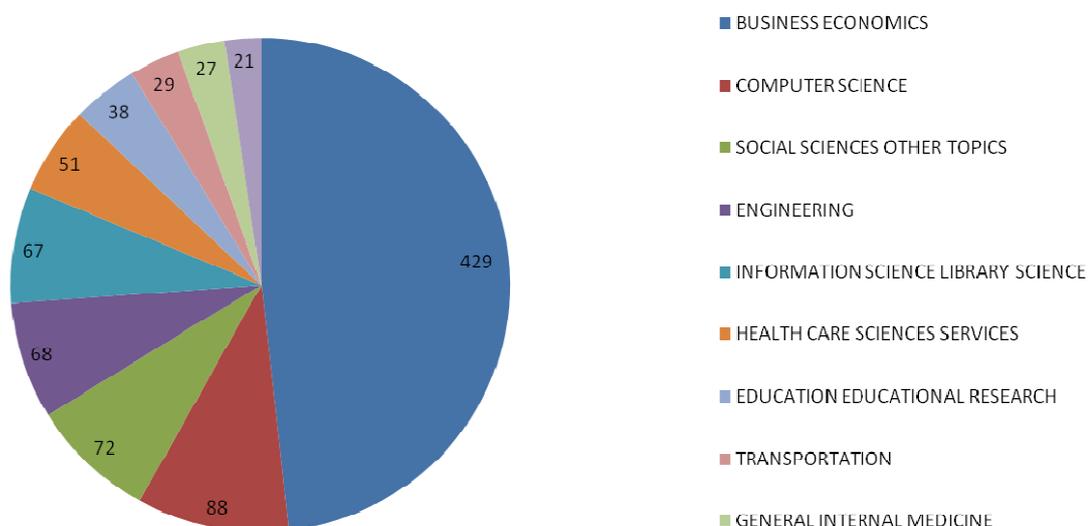


Gráfico 4 – Número de publicações por áreas de pesquisas (10+)

Desse modo, a área de estudo que se destaca das demais é Business economics (Economia de Negócios). É impreterível pontuar que, o objetivo desse artigo não é o de análise de conteúdo, sendo assim, não se pode afirmar a possível causa da supremacia dessa área de estudo. Outrossim, esses dados bibliométricos podem indicar futuras pesquisas nesse sentido.

### 5.7 Autores e artigos mais influentes

Uma das variáveis mais analisadas dentro da bibliometria são as citações, que são utilizadas como métricas de influência. Garfield (2006) afirma que o número de citações podem indicar o impacto e importância, tanto de revistas como de autores, visto que, mostra a relação e influência de determina pesquisa sobre outras, evidenciando as redes de colaboração.

Nesse viés, identificou-se na WoS os dez artigos mais citados, cujo índice H é de 72. O Índice H, ou h-index, foi criado por Jorge Hirsch, em 2005, a fim de quantificar a produção científica com base em número de citações (Thomaz, Assad, & Moreira, 2011). É calculado considerando o número de publicações por número de suas citações.

Desse modo, os artigos analisados demonstram que Parasuraman, A; Zeithaml, Va; Berry, LL são os autores mais influentes, visto que, dos 10 artigos analisados, 4 são desses autores. Cumpre observar ainda que, esses três autores são os criadores do instrumento servqual, assim, é justificado a influência de suas publicações.

Nº	TÍTULO	AUTORES	TOTAL DE CITAÇÕES
1	Servqual - a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality	Parasuraman, A; Zeithaml, Va; Berry, LL	7313
2	Refinement and reassessment of the servqual scale	Parasuraman, A; Berry, LL; Zeithaml, Va	1519
3	Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality - implications for further research	Parasuraman, A; Zeithaml, Va; Berry, LL	1089
4	Consumer perceptions of service quality - an assessment of the servqual dimensions	Carman, JM	1043
5	Servperf versus servqual - reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality	Cronin, JJ; Taylor, Sa	1033
6	Quality, satisfaction and behavioral intentions	Baker, Da; Crompton, JL	1026
7	An empirical-assessment of the servqual scale	Babakus, E; Boller, GW	692
8	Service quality - a measure of information-systems effectiveness	Pitt, LF; Watson, RT; Kavan, CB	620
9	Alternative scales for measuring service quality - a comparative-assessment based on psychometric and diagnostic-criteria	Parasuraman, A; Zeithaml, Va; Berry, LL	569
10	A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study	Dabholkar, PA; Shepherd, CD; Thorpe, DI	564

Tabela 1 – Artigos e autores mais influentes

O gráfico 5 demonstra a média de citações dos 10 artigos listados na tabela acima. Nesse contexto, o artigo mais influente é o primeiro artigo dos autores e criadores do termo servqual, Parasuraman, A; Zeithaml, Va; Berry, LL, datado de 1988, com uma média de 221,61 citações por ano, do total de 7.313 citações no período de 1989 a 2020.

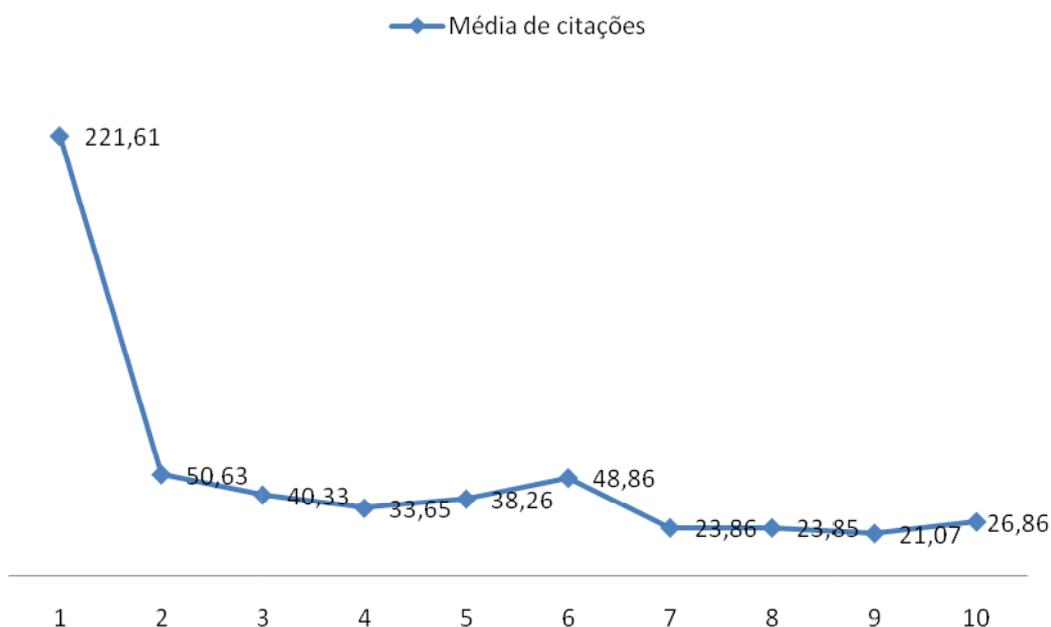


Gráfico 5 – média de citações por ano

Dito isto, essa média deve-se, principalmente pelas citações de 2005 até o momento, período em que as menções desse artigo saltaram para mais de 150 por ano. Além disso, se considerarmos o esse periodo, 2005 a 2020, a média de citações sobe para 412,93 ao ano.

## 6. CONCLUSÃO

O estudo propôs a identificação e análise, por meio da bibliometria, das características dos artigos publicados em uma base de dados de referência mundial em citações científicas, Web of Science, com foco no instrumento Servqual.

Foram recuperados 895 artigos, cuja temporalidade é de 1988 a 2020, os quais foram tratados e analisados considerando sete características. Em primeira análise, identificou-se as publicações por ano, o que permitiu visualizar que a temática tem sido mais abordada, principalmente, de 2015 em diante. Os dados da pesquisa apontaram que os Estados Unidos possui o maior número de publicações, assim como, apresenta uma rede de colabração com todos os outros 12 países, cujas publicações são igual ou maiores que 20. É possível que a incidência significativa dos USA se deva por ser a região onde está localizada as organizações de filiação dos criadores e autores mais influentes, identificados nesse artigo.

Outra característica evidenciada durante a pesquisa, foi a ocorrência de poucas publicações com mais de cinco autores, considerando o total analisado. Faz-se mister ainda salientar que, o número de autores e co-autores por artigo, têm sido critério de aceite imposto por diversos periódicos, que em geral, limitam as autorias.

Outras contribuições indicam as áreas de pesquisa e os assuntos mais abordados, este último, foi analisado a partir das palavras-chave, que evidenciou uma rede de ocorrências entre 11 palavras, dentro dos parâmetros indicados nesse estudo. Desta forma, constatou-se maior incidência nas palavras “service quality” e “servqual” e “model”, assim como, a área de estudo que se destaca das demais sendo Business economics (Economia de Negócios).

Ademais, foram arrolados os dez artigos e autores mais influentes, considerando o número de citações dessas publicações, com evidente influência das publicações de Parasuraman, A; Zeithaml, Va e Berry, LL. Esses dados podem servir para escolha de citações em pesquisas futuras, visto que quanto mais citado o artigo, mais influente é na área de estudo inserido.

Pode-se inferir, portanto, que a pesquisa alcançou seu objetivo, e possibilitou apontar contribuições para futuras pesquisas, assim como, servir de referência para outros estudos. Apontou sete características importantes dos artigos analisados, auxiliando na compreensão do estado da arte quanto as publicações sobre servqual.

## REFERÊNCIAS

- Albertin, M., Guertzenstein, V. (2018). *Planejamento avançado da qualidade: sistema de gestão, técnicas e ferramebtas*. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books.
- Albrecht, K. & Bradford, L. J. (1992). *Serviços Com Qualidade: a vantagem competitiva*. São Paulo, SP: Makron Books.
- Cervo, A. L.; Bervian, P. A.; Silva, R.. (2007). *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice.
- Chueke, G., & Amatucci, M. (2015). O que é bibliometria? Uma introdução ao Fórum. *Internext*, 10(2), 1-5. doi: <http://dx.doi.org/10.18568/1980-4865.1021-5>
- Franco, N. M. G.. (2018). Análise relacional intrainstitucional: redes de coautoria e acoplamento de autores. (Dissertação de mestrado, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, Brasil.
- Garfield, E. Citation indexes for science. Uma nova dimensão na documentação por meio da associação de idéias, *International Journal of Epidemiology*, Volume 35, Issue 5, October 2006, Pages 1123–1127. doi: <https://doi.org/10.1093/ije/dyl189>
- Thomaz, P. Ge., Assad, R.S., & Moreira, L. F. P.. (2011). Uso do Fator de impacto e do índice H para avaliar pesquisadores e publicações. *Arquivos Brasileiros de Cardiologia*, 96(2), 90-93. doi: <https://doi.org/10.1590/S0066-782X2011000200001>
- Van Eck NJ, Waltman L. (2014) Visualizing Bibliometric Networks. Em: Ding Y., Rousseau R., Wolfram D. (eds) Measuring Scholarly Impact. *Springer*, Cham. doi: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8_13)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>