

Um estudo bibliométrico sobre qualidade em serviços na área de gestão de operações

Camila Favoretto (UFSCar) camila_favoretto@hotmail.com
Rute Aparecida Figueiredo (UFSCar) ruteafigueiredo@gmail.com
Ricardo Coser Mergulhão (UFSCar) mergulhao@ufscar.br

Resumo:

O setor de serviços vem alcançando índices importantes na participação da economia mundial e brasileira. A partir desse contexto torna-se relevante as organizações buscarem excelência e qualidade na prestação dos seus serviços. Objetivou-se atualizar o panorama da produção científica sobre a qualidade em serviços. Para tanto, foi realizada uma análise quantitativa do estado da arte referente ao tema, utilizando as técnicas bibliométricas de citação e cocitação, com uma amostra de artigos da base de dados da ISI Web of Knowledge no período de 2013 a abril de 2016 e o software CiteSpace IV. Os resultados identificaram as referências, autores e periódicos de maior destaque. Esses resultados indicam que as pesquisas recentes se baseiam principalmente em trabalhos do período de 1991 a 1995, indicando que apesar do tema ter ganhando importância, as referências clássicas ainda são utilizadas.

Palavras chave: Qualidade em serviços, Análise bibliométrica, Serviços.

A bibliometric study of service quality in operations management area

Abstract:

The service sector importance has been increasing in global and national economies. In this context, it is relevant organizations seek to improve their processes to provide services. This study aim to present an overview of the scientific literature on the quality of services. Therefore, a quantitative analysis of the state of art concerning the issue was made, techniques were used bibliometric citation and cocitação analysis using a sample database of articles from ISI Web of Knowledge from 2013 to April 2016 with support of CiteSpace IV software. The results showed the most prominent references, authors and journals. These results indicate that recent researches are based on documents published between 1991-1995, indicating that despite the subject has becoming increasingly important, the classic references continues to be used.

Key-words: Service quality, Bibliometric analysis, Services.

1. Introdução

O setor de serviços vem alcançando papel de destaque dentro da sociedade, assim como índices importantes na participação da economia mundial e brasileira. Carvalho et al. (2013, não paginado) afirmam que “a partir, sobretudo, da década de 1990, o setor de serviços começou a se firmar como o ramo de negócios que mais impacta sobre o cenário macroeconômico nacional”. No primeiro trimestre de 2016, este setor representou aproximadamente 62% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2016).

Diante deste contexto, torna-se relevante que as organizações busquem a excelência dos serviços por meio da criação de um serviço único percebido pelos clientes e a entrega de

níveis elevados de qualidade, fazendo disto, uma estratégia para um posicionamento mais eficaz no mercado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; CRONIN; TAYLOR, 1992).

A literatura sobre serviços aponta a qualidade em serviços como um fator determinante para o desempenho, sendo que diversos pesquisadores têm trabalhado nesse tema em busca de meios de medi-la. Os primeiros modelos de avaliação da qualidade surgiram nos anos 80, com Grönroos (1984) sendo um dos precursores. Segundo esse autor, a qualidade percebida é função do serviço esperado, do serviço percebido e da imagem da empresa. Depois, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram a medição da qualidade do serviço baseada no modelo de satisfação de Oliver (1980), afirmando que a diferença entre a expectativa e o desempenho, além de ser uma medida de satisfação do cliente, também seria uma medida da qualidade do serviço, este modelo foi baseado em dez dimensões específicas da qualidade. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) aperfeiçoaram-no desenvolvendo um instrumento denominado escala SERVQUAL, com base em cinco dimensões principais: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, operacionalizadas de forma genérica em dois blocos de 22 questões do tipo *likert*.

A partir de então, pesquisas têm se dedicado ao tema, seja sugerindo adaptações do modelo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991, 1994; BOULDING et al., 1993; PARASURAMAN; ZEITHAML; MALHOTRA, 2005), propondo modelos alternativos (CRONIN; TAYLOR, 1992; BABAKUS; BOLLER, 1992; KUO; WU; DENG, 2009), ou comparando os modelos (CRONIN; TAYLOR, 1994). É possível também verificar a relevância atual do tema por meio das aplicações de modelos em diferentes setores de serviço, como transporte público (CELIK; AYDIN; GUMUS, 2014), companhia aérea (HUSSAIN; AL NASSER; HUSSAIN, 2015; BASFIRINCI; MITRA, 2015), e saúde (PAPANIKOLAOU; ZYGIARIS, 2014).

Diante do exposto, torna-se relevante uma atualização do panorama da produção científica sobre a qualidade em serviços, com a finalidade de responder as seguintes questões de pesquisa: a) Quais são as referências, os autores e os periódicos de maior destaque?; b) Qual a conexão existente entre essas referências?

Na busca por respostas a essas questões, o presente artigo tem como objetivo fornecer uma análise quantitativa do estado da arte referente à qualidade em serviços, utilizando técnicas bibliométricas com uma amostra de artigos da base de dados ISI Web of Knowledge no período de 2013 a abril de 2016 com apoio do software CiteSpace IV.

2. Metodologia

A análise bibliométrica é o estudo de aspectos quantitativos da produção científica com o uso de métodos matemáticos e estatísticos, utilizada para identificação de tendências da literatura e crescimento do conhecimento em determinado período (DIODATO, 1994; SPINAK, 1996).

Este estudo emprega duas técnicas, amplamente conhecidas, a análise de citação e cocitação. A análise de citação é baseada na premissa que de autores citam artigos por eles considerados importantes no desenvolvimento de suas pesquisas. Assim, trabalhos frequentemente citados são prováveis de terem exercido maior influência sobre a área do que aqueles menos citados (TAHAI; MEYER, 1999). Já a análise de cocitação, registra o número de artigos que citam pares de documentos iguais, assim quanto mais dois documentos são citados conjuntamente, maior é a probabilidade de que tenham conteúdos relacionados (SPINAK, 1996).

A partir dessa contextualização sobre bibliometria, foram conduzidas as seguintes etapas para realização do estudo, Figura 1.

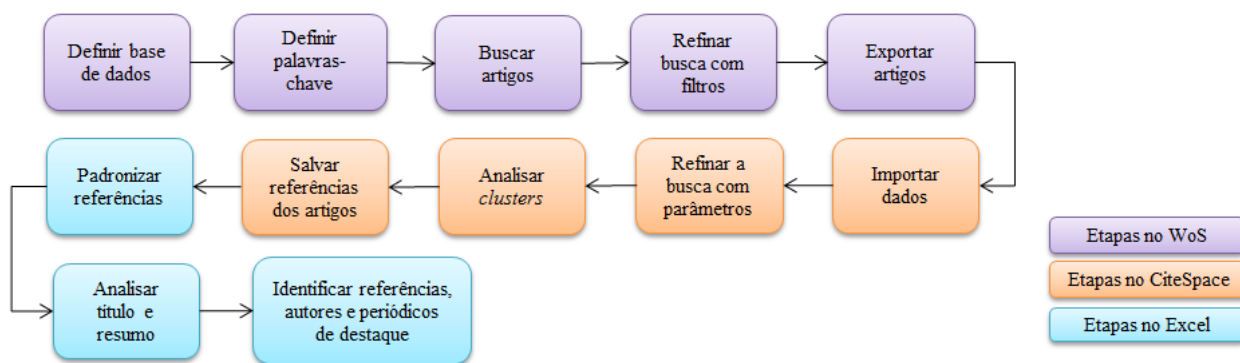


Figura 1 – Etapas da análise bibliométrica. Fonte: Elaboração própria.

A elaboração desta pesquisa iniciou-se com a escolha da fonte de dados ISI Web of Knowledge, na principal coleção da Web of Science (WOS) para delimitar o espaço amostral da análise bibliométrica. Optou-se por esse banco já que seu processo de busca acessa outras bases de dados e por dar origem ao Journal Citation Report (JCR).

A pesquisa foi realizada no dia 27 de abril de 2016 e os resultados foram restringidos a artigos, visto que estes são submetidos à revisão por pares (*peer review*, em inglês), o que lhes confere maior credibilidade.

Definido o banco de dados, foi realizada a seleção das palavras-chave como filtro de busca dos trabalhos. A priori determinou-se “*quality service*” como termo, justificando a linha de pesquisa do tema, gerando 726 artigos. Contudo, após uma leitura exploratória de título e resumo dos artigos mais citados, percebeu-se que a palavra-chave “*service quality*” também estava alinhada com o foco da pesquisa. Esta busca resultou em 6.999 artigos, comprovando seu uso por pesquisadores da área. Dessa forma, utilizou-se a expressão “OR” para combinação de pesquisas sobre “*quality service*” ou “*service quality*”, gerando um total de 7.515 artigos.

Este resultado foi refinado pelas categorias da Web of Science que englobavam as áreas dentro do contexto de Gestão de Operações, no caso, *Management*, *Business* e *Operations Research Management Science*, resultando em 3.006 artigos.

Com o intuito de iniciar a análise com uma amostra mais recente, um novo filtro foi realizado para os anos 2013, 2014 e 2015, completos, e 2016, incompleto. Como resultado, obteve-se uma amostra de 803 artigos, dos quais seus metadados (título, autores, resumo, palavras-chave, título do periódico, referências e número de citações) foram exportados para o software CiteSpace IV de Chen (2015) para realização da análise bibliométrica.

As configurações do CiteSpace IV R4 modificadas para valores diferentes do default, seguindo-se Chen (2014), foram: a) o filtro *look back years*, configurado como -1 para considerar todas as citações dos artigos das referências, b) *selection criteria*, que foi configurado em by citations para capturar os artigos da amostra que tivessem no mínimo duas citações juntamente com o modelo *g-index* de Egghe (2006). A partir dessas configurações o software elegeu 263 artigos para construção da rede de cocitação, compreendida neste caso por 129 referências citadas (nós) com 398 links (conexões de cocitação) entre os anos de 1975 a 2010.

Essa rede pode ser avaliada em relação à sua modularidade (Q), igual a 0,57, que significa que a rede pode ser dividida, mesmo que de forma fraca, em *clusters* de cocitação e, também, em relação à sua silhueta média, com 0,55, indicando baixa homogeneidade dos *clusters*.

Também foi verificada uma densidade de 0,05, implicando em baixa conectividade entre autores.

Outro resultado do CiteSpace IV foram os *clusters*, que são agrupamentos construídos de acordo com a semelhança de assuntos dos artigos que o compõem, ou seja, cada *cluster* representa um tema ou uma linha de pesquisa (CHEN, IBEKWE-SANJUAN e HOU, 2010; CHEN, 2014). Para esta análise, foram detectados 15 *clusters* de cocitação, sendo que 6 deles compõem o principal agrupamento com 109 referências, Figura 2, que por sua conectividade foi o foco deste estudo.

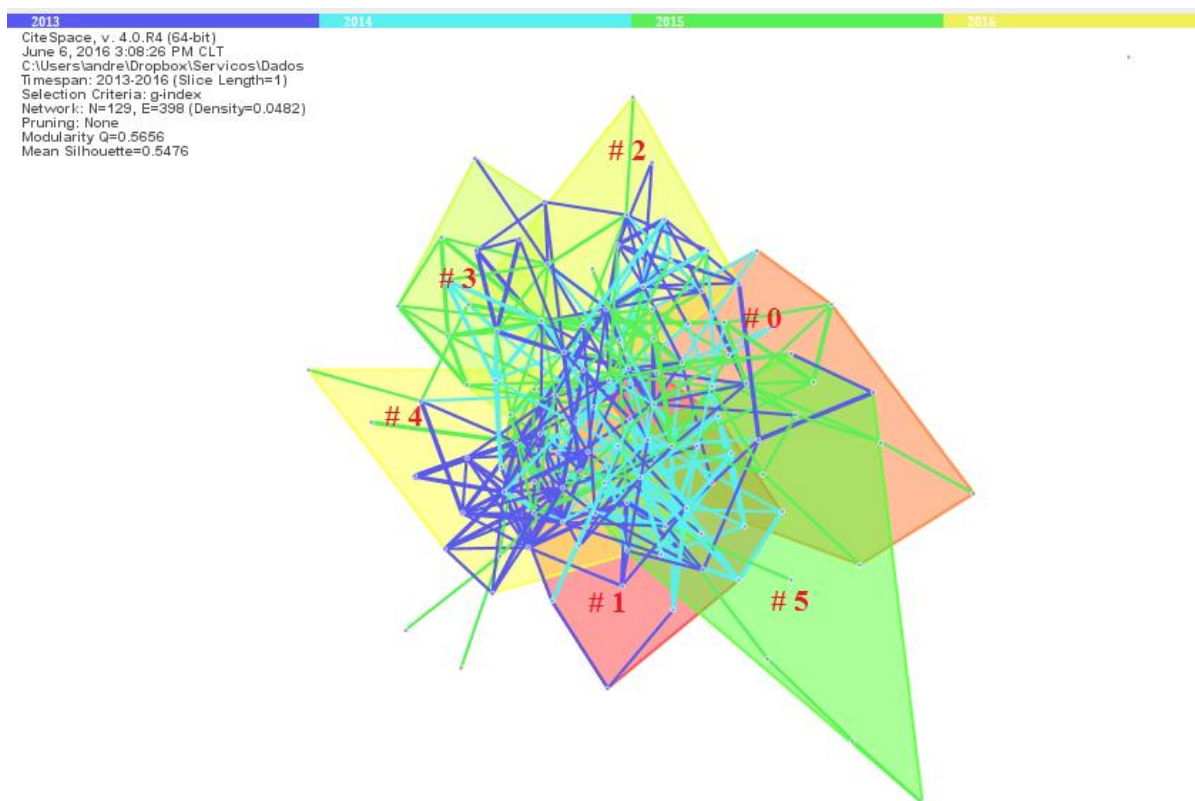


Figura 2 – Principal rede de cocitação. Fonte: Dados gerados do CiteSpace IV

Os seis principais *clusters* compõem 109 referências com 78 autores e concentram 82% dos autores citados pelos artigos da amostra. A silhueta deles variou entre 0,646 e 0,758, que permite verificar que os membros dos *clusters* apresentam consistência. Outro fato evidenciado é que os anos das publicações indicam, em geral, que as referências utilizadas não são recentes, conforme Tabela 1.

As referências indicadas pelo CiteSpace IV foram salvas e exigiram padronização para eliminar possíveis duplicidades que interferem no mapeamento da rede. Neste momento, foi realizada uma análise das 109 referências com a leitura exploratória que englobou o título e o resumo, excluindo-se aquelas que não estavam diretamente ligadas ao tema qualidade em serviços. Como resultado, obteve-se 82 referências válidas para a análise de trabalhos, autores e periódicos de maior destaque no tema.

Cluster	Tamanho	Silhueta	Ano
0	23	0,646	1993
1	22	0,669	1993
2	18	0,758	2001
3	17	0,696	1992
4	16	0,752	1999
5	13	0,722	1995

Fonte: Elaboração própria

Tabela 1 - Característica dos *clusters* formados

3. Dados obtidos na base ISI Web of Science

A seguir são efetuadas análises sobre as 82 referências citadas pelos 263 artigos da amostra usados pelo CiteSpace IV para o desenho da rede de cocitações.

3.1 Análises dos trabalhos mais citados

As 82 referências estão distribuídas entre os anos de 1980 a 2009 e receberam um total de 2.317 citações até abril de 2016. A partir do Gráfico 1, pode-se observar que as referências citadas se concentram entre 1991 a 1995, podendo ser explicado pelo surgimento de modelos alternativos ao SERVQUAL ou estudo comparativo deste modelo.

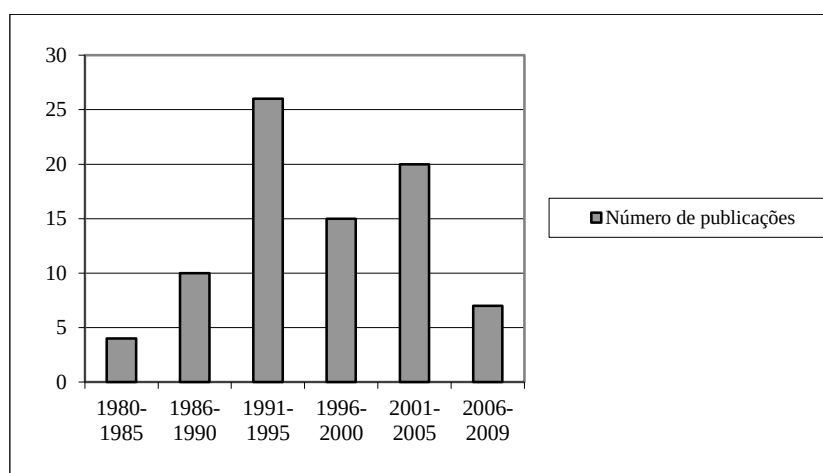


Gráfico 1 – Publicações entre 1980 e 2009. Fonte: Elaboração própria.

Os trabalhos de maior destaque foram identificados pela frequência de citação nos artigos da amostra, neste estudo os quatro mais citados são artigos – Tabela 2. Dentre eles, o artigo de maior destaque recebeu 202 citações, cerca de 48% a mais que o segundo colocado. Ressalta-se que esse é o artigo que propõe o instrumento SERVQUAL, para avaliação da qualidade em serviços baseado nas 5 dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

Citações	Autores	Ano	Artigo
202	Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	1988	SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality
137	Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L.	1985	A conceptual-model of service quality and its implications for future research
121	Zeithaml, V. A; Berry, L. L.; Parasuraman, A.	1996	The Behavioral Consequences of Service Quality
109	Cronin, J. J.; Taylor, S. A.	1992	Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension

Fonte: Elaboração própria

Tabela 2 – Ranking de artigos

3.2 Análise dos autores que mais publicam

A identificação dos autores de maior destaque sobre o tema foi realizada por meio da frequência de publicações nas referências da amostra deste estudo. Os cinco autores que mais publicam estão apresentados na Tabela 3. Observa-se, que o autor Parasuraman foi o que mais publicou seguido por Zeithaml e Oliver que possuem o mesmo número de publicações, diferenciando-se apenas por Zeithaml configurar em três *clusters*, enquanto Oliver aparece em dois *clusters*.

Autor	Frequência	Cluster que o autor pertence
Parasuraman, A.	5	2 e 3
Zeithaml, V. A.	4	1, 2 e 4
Oliver, R. L.	4	0 e 1
Anderson, E. W.	3	0
Cronin, J. J.	3	3 e 4

Fonte: Elaboração própria

Tabela 3 – Ranking de autores

3.3 Análise dos periódicos que mais publicam

A identificação dos periódicos maior destaque foi realizada por meio da frequência dos periódicos nas referências da amostra. Dessa forma, o total de periódicos encontrados foi de 25, sendo que os seis que mais publicaram no tema qualidade em serviços estão na Tabela 4. O periódico de destaque é o Journal of Marketing, com um total de 21 ocorrências, índice superior a 90% o do segundo colocado. Ele também possui o maior SJR - SCImago Journal & Country Rank, indicador bibliométrico baseado em citações cuja finalidade está em classificar o desempenho, relevância e impacto tanto de revistas científicas quanto de países (COMUNIDADE VIRTUAL DOS EDITORES CIENTÍFICOS, 2008). Também é possível

verificar uma concentração das publicações no período de 1991 a 1995, com 17 artigos publicados.

Periódico	1980- 1985	1986- 1990	1991- 1995	1996- 2000	2001- 2005	2006- 2009	Total	SJR (2014)
Journal of Marketing	1	3	7	6	4	0	21	7,33
Journal of Retailing	0	2	2	3	4	0	11	2,32
Journal of Marketing Research	2	2	2	1	1	0	8	4,49
Journal of the Academy of Marketing Science	0	0	2	2	2	0	6	3,77
Journal of Service Research	0	0	0	1	2	2	5	2,47
Journal of Business Research	0	0	4	0	0	1	5	1,18
Total	3	7	17	13	13	3	56	

Fonte: Elaboração própria

Tabela 4 – Ranking de periódicos

4. Considerações finais

Diante da importância no desenvolvimento de pesquisas acadêmicas em torno do tema qualidade em serviços, o objetivo desse artigo foi apresentar um panorama da produção intelectual sobre esse tema na principal coleção da Web of Science (WOS), descrevendo também os procedimentos utilizados para desenvolvimento da análise bibliométrica.

Evidenciou-se a evolução temporal das publicações, identificando-se também os artigos mais citados, os autores e periódicos mais frequentes.

Destaca-se nesse contexto o artigo ‘SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality’ de 1988, como o artigo mais citado e o ‘Journal of Marketing’ como o periódico de maior frequência dentro da amostra deste estudo.

Nesse sentido cabe ressaltar também a contribuição dos autores Parasuramam e Zeithaml para a área de qualidade em serviços, figurando tanto no ranking de artigos quanto no ranking de autores. Pode-se concluir com isso que eles são referência nessa temática.

Portanto, esses resultados indicam que as pesquisas recentes se baseiam principalmente em trabalhos do período de 1991 a 1995, indicando que apesar do tema ter se tornado relevante, as referências clássicas ainda são utilizadas.

Assim, estudos como esse contribuem para uma atualização acerca dos aspectos relevantes para a temática da qualidade em serviços e compõe o referencial teórico de futuros estudos na área a partir da identificação da literatura chave e/ou clássica.

Por fim, recomenda-se para trabalhos futuros explorar o conteúdo dessas publicações para encontrar explicações do porque os trabalhos recentes ainda estão focados nas referências das décadas de 1980 e 1990 da área de qualidade em serviços.

Referências

BABAKUS, E.; MANGOLD, G. *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation*. Health Service Research, Vol. 26, n. 2, p. 767-786, 1992.

- BASFIRINCI, C.; MITRA, A.** A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 42, p. 239-248, 2015.
- BOULDING, W.; KALRA, A.; STAELIN, R.; ZEITHAML, V.A.** A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, n. 1, p. 7, 1993.
- CARVALHO, M.M. et al. (Org.).** Prefácio. In: _____. *Gestão de serviços: casos brasileiros*. São Paulo: Atlas, 2013.
- CELIK, E.; AYDIN, N.; GUMUS, A.T.** A multiattribute customer satisfaction evaluation approach for rail transit network: a real case study for Istanbul, Turkey. *Transport Policy*, Vol. 36, p. 283-293, 2014.
- CHEN, C.** CiteSpace II: Detecting and visualizing emerging trends and transient patterns in scientific literature. *Journal of the American Society for information Science and Technology*, Vol. 57, n. 3, p. 359-377, 2006.
- CHEN, C.** CiteSpace: visualizing patterns and trends in scientific literature. Versão 4.0 R4 de 25 de novembro de 2015. Disponível em: < <http://cluster.ischool.drexel.edu/~cchen/citespace/download/>>. Acesso em: 27 abr. 2016.
- CHEN, C.** The CiteSpace Manual. 2014. Disponível em: <<http://cluster.ischool.drexel.edu/~cchen/citespace/CiteSpaceManual.pdf>>. Acesso em: 01 jun 2016.
- CHEN, C.; IBEKWE-SANJUAN, F.; HOU, J.** The structure and dynamics of cocitation clusters: a multiple-perspective cocitation analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 61, n. 7, p. 1386-1409, 2010.
- COMUNIDADE VIRTUAL DOS EDITORES CIENTÍFICOS.** Lançamento do portal SJR enriquece o universo dos indicadores bibliométricos. 2008. Disponível em: <http://cvirtual-ccs.bvsalud.org/tiki-read_article.php?articleId=233> Acesso em: 17 jun. 2016.
- CRONIN Jr., J.J.; TAYLOR, S.A.** SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of Marketing*, p. 125-131, 1994.
- CRONIN Jr., J. J.; TAYLOR, S.A.** Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, p. 55-68, 1992.
- DIODATO, V.** *Dictionary of bibliometrics*. Binghamton: Haworth Press, 1994.
- EGGHE, L.** An improvement of the h-index: the g-index. *ISSI newsletter*, Vol. 2, n. 1, p. 8-9, 2006.
- GRÖNROOS, C.** A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.
- HUSSAIN, R.; AL NASSER, A.; HUSSAIN, Y.K.** Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: an empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 42, p. 167-175, 2015.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE.** Contas nacionais trimestrais: indicadores de volume e valores correntes. Brasília. 2016. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Contas_Nacionais/Contas_Nacionais_Trimestrais/Fasciculo_Indicadores_IBGE/pib-vol-val_201601caderno.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2016.
- KUO, Y.; WU, C.; DENG, W.** The relationship among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*, Vol. 25, n.4, p.887-896, 2009.
- OLIVER, R.L.** A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, n. 4, p. 460-69, 1980.
- PAPANIKOLAOU, V.; ZYGIARIS, S.** Service quality perceptions in primary health care centres in Greece. *Health expectations*, Vol. 17, n. 2, p. 197-207, 2014.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L.** SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L.** Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, Vol. 58, n. 1, p. 111-24, 1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. *A conceptual model of services quality and its implication for future research.* Journal of Marketing, Vol. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. *Refinement and reassessment of the Servqual Scale.* Journal of Retailing, Vol. 67, n. 4, p. 420-50, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; MALHOTRA, A. *ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality.* Journal of Service Research, Vol. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.

SPINAK, E. *Dicionário enciclopédico de bibliometria, cienciometria e informetria.* Montevideu: Unesco, 1996.

TAHAI, A.; MEYER, M.J. *A revealed preference study of management journals' direct influences.* Strategic Management Journal, Vol. 20, n. 3, p. 279-296, 1999.