



XIX COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade e Desenvolvimento Sustentável: desempenho acadêmico e os desafios da sociedade contemporânea

Florianópolis | Santa Catarina | Brasil
25, 26 e 27 de novembro de 2019
ISBN: 978-85-68618-07-3



USO DA ESCALA SERVQUAL EM PESQUISAS SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS NO CONTEXTO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO

AUGUSTO CÉSAR FELISBINO GARCIA

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

augustofelisbino@gmail.com

GIOVANA ROCHA SMANIA

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

giovanasmania@gmail.com

PAULA DA ROSA WERNKE

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

paulinharw@gmail.com

ALÉSSIO BESSA SARQUIS

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

alessio.sarquis@unisul.br

SANDRO VIEIRA SOARES

Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul)

sandrovs@usp.br

RESUMO

O estudo analisa as características da produção científica internacional sobre o uso da escala Servqual na avaliação da qualidade percebida de serviços no contexto da instituição de ensino. Trata-se de uma pesquisa bibliométrica, por meio de levantamento junto a diferentes bases de dados, utilizando os descritores “servqual”, “education institution” e “instituição de ensino”. Os dados foram também analisados à luz da Lei de Lotka, Elitismo de Price e Bradford. Os resultados revelaram a existência de 74 artigos científicos plenamente alinhados com a temática (Servqual no contexto da instituição de ensino), publicados entre 1993 e 2018; indicam que os estudos nesta temática estão ganhando relevância e se intensificaram nos últimos anos. Os resultados mostram ainda que a grande maioria dos estudos não modificaram as dimensões da escala original, mesmo quando aplicados em contextos de culturas diferentes. O estudo contribuiu para atualizar o conhecimento sobre o uso da escala Servqual e para identificar as características da produção científica com esta escala no contexto da instituição de ensino.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Servqual. Instituições de ensino. Pesquisa bibliométrica.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as mudanças tecnológicas ocorridas no mundo impactaram significativamente a forma de atuação e desempenho das organizações de serviços (LOVELOCK; PATTERSON, 2015). A transformação digital incentivou mudanças nas práticas de marketing das instituições de ensino, inclusive com a oferta de serviços educacionais a distância. O avanço da internet estimulou mudanças também no comportamento dos consumidores, que passaram a exigir serviços mais modernos e qualificados, especialmente no contexto da instituição de ensino (DA ROCHA JÚNIOR et al., 2014). Com isso, houve a necessidade de aprimoramento na gestão da qualidade de serviços e a necessidade de avaliação periódica da qualidade, a fim de enfrentar os desafios de um mercado cada vez mais competitivo (SARQUIS et al., 2016; BENDERMACHER et al., 2017).

No Brasil, os dados do Censo da Educação Superior realizado pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) mostram que em 2017 a quantidade de instituições de ensino superior no país era 2.448 organizações, sendo 296 delas de natureza pública e 2.152 de natureza privada (INEP, 2018). Em comparação com 2007, a quantidade de matrículas de alunos cresceu significativamente (56%), tendo uma média de crescimento anual de 4.6% (INEP, 2018). Além disso, em âmbito mundial, as instituições de ensino, principalmente as privadas, enfrentaram acirramento da concorrência, principalmente em função do surgimento de novos competidores, da globalização dos mercados e da divulgação de rankings de qualidade pelas entidades governamentais (DÍAZ-MÉNDEZ; GUMMESSON, 2012; DA ROCHA JÚNIOR et al., 2014).

Neste cenário, as instituições de ensino precisaram renovar suas práticas de marketing para atender às novas exigências do mercado, em especial na qualidade dos serviços educacionais e de suporte aos estudantes (SARQUIS et al., 2016; PEDRO; PEREIRA; CARRASQUEIRA, 2018). Nisso, as ferramentas de marketing podem contribuir tanto no processo de atração de novos estudantes, como na retenção de estudantes, e na avaliação da qualidade percebida dos aspectos/atributos (tangíveis e intangíveis) dos serviços educacionais, tais como instalações físicas, professores, alunos e programas (KOTLER, 1994; SARQUIS, 2009).

Mondo e Fiates (2013) analisaram as ferramentas de marketing mais utilizadas na avaliação da qualidade percebida de serviços e apontaram o uso das escalas de mensuração da qualidade Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985) e Servperf (CRONIN; TAYLOR, 1992). A Servqual, foco deste estudo, é constituída por 22 itens (variáveis), divididos em cinco dimensões: confiabilidade, garantia, empatia, responsividade, e elementos tangíveis. Cada dimensão tem um conjunto de perguntas projetadas para medir tanto as expectativas dos clientes como a qualidade percebida do serviço avaliado. No referido modelo, a qualidade percebida é mensurada através da diferença entre o serviço efetivamente entregue (percebido) e as expectativas do cliente (ZEITHAML, PARASURAMAN, BERRY, 2014). O modelo original foi desenvolvido em 1985 e já possui várias aplicações referenciadas nas bases de dados Scopus e Web of Science; há mais de 1.800 citações do termo “servqual” na base Scopus e mais de 1.000 na base Web of Science. Ladhari (2009) considera essa ferramenta como útil para medir a qualidade percebida de serviços (como no contexto da educação), ainda que alguns autores tenham levantado preocupações sobre a validade e confiabilidade da escala. Posteriormente, Luz (2014) apontou que a Servqual é uma escala duradoura, popular e flexível na aplicação.

Diante disso, decidiu-se analisar a produção científica internacional sobre o uso dessa escala por meio da seguinte pergunta de pesquisa: **Quais são as características da produção científica internacional sobre o uso da escala Servqual na avaliação da qualidade**

percebida de serviços no contexto da instituição de ensino? Assim, o estudo visa analisar as características da produção científica internacional sobre o uso da escala Servqual na mensuração da qualidade percebida de serviços no contexto da instituição de ensino. Especificamente, pretende-se: (i) caracterizar a aplicação da escala Servqual, segundo o ano de publicação, tamanho da amostra, país de origem dos estudos, instrumento de coleta, e pesquisadores mais prolíficos; (ii) examinar a aplicação da escala, eventuais alterações realizadas nas dimensões e o panorama de publicações ao longo das últimas décadas.

Este estudo pode contribuir para obtenção de um levantamento bibliográfico atualizado sobre o uso da escala Servqual no contexto da instituição de ensino, atendendo o que foi solicitado por Asubonteng, Mcclery e Swan (1996) e Ladhari (2009). Não foi encontrada nenhuma revisão sistemática da literatura sobre a escala Servqual no contexto da instituição de ensino nas bases de dados Scopus e Web of Science. Além disso, Pedro, Pereira e Carrasqueira (2018) apontaram a necessidade de ampliar os estudos no contexto da instituição de ensino. Este estudo pode também ampliar o conhecimento sobre o tema e contribuir para despertar nos gestores de marketing de instituições de ensino consciência da importância de avaliar a qualidade de seus serviços e de identificar periodicamente oportunidades de melhorias nos serviços prestados.

Descritos os objetivos e a pergunta de pesquisa apresentados nesta primeira seção, este artigo encontra-se estruturado em cinco seções. A segunda seção apresenta uma revisão da literatura sobre o tema; a terceira apresenta os aspectos metodológicos adotados na coleta e análise dos documentos coletados; a quarta seção apresenta os resultados dos dados coletados; a última seção contém as considerações finais do estudo e sugestões para futuros estudos semelhantes.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade em serviços e escala Servqual

No Brasil, o setor de serviços tem participação relevante na economia, e vem crescendo nas últimas décadas (SARQUIS, 2009). Comparado com os setores de agricultura e indústria, os serviços têm mantido quase constantemente uma crescente participação na economia brasileira, e chegou a representar 69% do Produto Interno Bruto em 2012 (MONDO; FIATES, 2013). Sabe-se que nos serviços os processos de produção, entrega e consumo acontecerem simultaneamente e geralmente no mesmo local (REZAEI et al., 2018). Com isso, elimina-se muitas possibilidades de controlar previamente a qualidade percebida dos serviços, e a possibilidade de inspeção antes da entrega aos clientes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; LOVELOCK; PATTERSON, 2015).

No contexto da instituição de ensino, há cada vez mais preocupação com a retenção dos estudantes (inclusive com a manutenção do relacionamento com ex-alunos), seja pela redução de erros e custos, seja pela entrega do serviço central (conhecimento) e de serviços de suporte com qualidade (GALLOWAY, 1998; PEDRO; PEREIRA; CARRASQUEIRA, 2018). Donalovic e Fazlic (2015) alertaram que a mensuração da qualidade percebida nos serviços pode fornecer insumos para o processo de planejamento e na elaboração de estratégias de marketing. Sabe-se também que a qualidade nos serviços reflete o desempenho de outras áreas funcionais da organização (além do serviço de educação), incluindo gestão de recursos humanos, finanças e orçamento, infraestrutura, infraestrutura de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e processos administrativos. Essas outras áreas tendem a participar do processo de prestação dos serviços de suporte e administração da instituição, e afetam a qualidade percebida pelos estudantes.

A qualidade de serviços é um conceito complexo e de definição desafiadora. Cada pessoa (cliente) tem uma história de vida, uma experiência de consumo, e conseqüentemente diferentes expectativas pessoais acerca de um determinado serviço (HOFFMAN; BATESON, 2010; ZEITHAML, BITNER, GREMLER, 2014). Além disso, a qualidade percebida de serviços um conceito multidimensional, relativamente subjetivo e que pode variar em função do perfil e valores do cliente. Assim, a escala Servqual foi criada com propósito de instrumentar o processo gerencial de avaliação da qualidade de serviços.

O estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) deu origem ao arsenal de conhecimento sobre expectativas dos clientes de serviços e sobre a percepção dos clientes, no âmbito dos dez elementos da qualidade identificados. Posteriormente, esses elementos foram agrupados em cinco dimensões principais: tangibilidade, responsividade, confiabilidade, segurança e empatia. A tangibilidade diz respeito à aparência física do serviço, local, vestimenta dos funcionários e equipamentos utilizados. A responsividade envolve a disposição dos funcionários em ajudar os clientes e a rapidez na prestação do serviço. A confiabilidade consiste na capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta. Segurança é a dimensão que diz respeito ao conhecimento sobre o serviço prestado, cortesia, confiança e segurança. Por fim, a empatia envolve a atenção cuidadosa e individualizada dada pelos funcionários e gestores a cada cliente (HOFFMAN; BATESON, 2010; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Conforme Berry, Zeithaml e Parasuraman (1988), o conjunto dessas dimensões contempla 22 atributos de serviço avaliado, os quais precisam receber uma nota na percepção do cliente. A primeira nota é para o nível do serviço esperado (e que reflete as suas expectativas em relação ao serviço, tendo por base um fornecedor de referência); a segunda nota identifica as percepções do cliente sobre a qualidade do serviço executado (ou seja, a qualidade percebida pelo cliente). A diferença entre as notas de expectativa e percepção resulta na mensuração quantitativa da qualidade percebida do serviço avaliado, e possibilita a identificação de gaps, lacunas na qualidade que podem representar oportunidades de melhorias no serviço.

2.2 Estudos sobre uso da Servqual em instituições de ensino

A escala Servqual possui uma estrutura básica, mas que pode ser adaptada ou complementada quando necessário, visando adequá-la ao perfil do serviço ou contexto estudado (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). Algumas alterações (adaptações) nas dimensões do instrumento Servqual foram já efetuadas em estudos anteriores realizados em países/contextos culturalmente e economicamente diferenciados. No âmbito do serviço educacional, Choudhury (2015) mensurou a qualidade de serviço na Índia, na gestão de negócios e analisou quatro dimensões percebidas pelo cliente: competência, tangibilidade, capacidade de resposta e conveniência. Na Malásia, o estudo de Shekarchizadeh, Rasli e Hontat (2011) com estudantes internacionais de pós-graduação de cinco universidades utilizou as seguintes dimensões, sendo três delas diferentes em relação à escala original: profissionalismo, hospitalidade, comprometimento, complementadas por tangíveis e confiabilidade. Na Sérvia, o estudo de Dado et al. (2011), que buscou obter novos insights sobre o construto, mensurou as seguintes dimensões: cuidados para alunos, tangíveis, compreensão dos alunos, garantia e pontualidade.

Posteriormente, no Irã, Motaghi e Kouchaki (2017) mensuraram a qualidade percebida de serviços educacionais utilizaram as cinco dimensões da escala original, mas trocaram a dimensão responsividade por “accountability”, cuja tradução literal significa “prestação de contas”. A análise dos itens mensurados nessa dimensão revela que a intenção dos autores foi analisar a “responsividade” ou “capacidade de resposta” dos serviços. No passado, o estudo

de Carrillat, Jaramilo e Mulki (2007) adaptaram a escala de mensuração a partir da análise de 17 estudos empíricos anteriores, que ocorreu em cinco diferentes continentes. Um dos questionamentos girava em torno da melhora preditiva do instrumento Servqual quando seus itens/variáveis são adaptados. Os resultados desse estudo revelaram que as medidas de qualidade da escala ganharam validade preditiva quando usadas em culturas menos individualistas, países que não falam língua inglesa e indústrias com nível intermediário de customização (ex: hotéis, locadoras de veículos ou bancos).

Alguns estudos anteriores, que utilizaram a escala Servqual em suas dimensões originais, sugerem que a sua aplicabilidade é válida no contexto da instituição de ensino (CALVO-PORRAL; LÉVY-MANGIN; NOVO-CORTI, 2013; KASSIM; BOGARI; ZAIN, 2015; DUARTE et al., 2015). Por exemplo, na Arábia Saudita, Kassim, Bogari e Zain (2015) avaliaram a qualidade de serviço do ensino superior na percepção de alunos, e focalizaram a análise somente no gênero feminino; o estudo revelou que as dimensões mais bem avaliadas foram “garantia” (ou segurança) e “confiabilidade”. No Brasil, Duarte et al. (2015) buscaram mensurar a qualidade na perspectiva de discentes de um Programa de Pós-Graduação de uma instituição particular de ensino, e avaliaram separadamente o desempenho de diferentes áreas de conhecimento (humanas, biológicas e exatas); seus resultados mostram que as dimensões “confiabilidade”, “aspectos tangíveis” e “empatia” foram as que apresentaram mais registros comuns de qualidade percebida; enquanto a “confiabilidade” foi a dimensão com expectativas de clientes mais elevadas.

Na Espanha, Calvo-Porrall, Lévy-Mangin e Novo-Corti (2013) analisaram quais as dimensões-chave na qualidade percebida de serviços em instituições de ensino superior (públicas e privadas), do ponto de vista de estudantes, e concluíram que os estudantes da instituição privada apresentaram uma avaliação significativamente maior nas dimensões “confiabilidade”, “responsividade”, “garantia” e “empatia”; e que os estudantes da instituição pública têm uma percepção significativamente maior na dimensão “aspectos tangíveis”.

Assim, grande parte das pesquisas já realizadas no período de 1993 a 2017 encontram-se nas bases de dados utilizadas no presente estudo. Em geral, os estudos anteriores no contexto da instituição de ensino revelaram a existência de gap negativo na avaliação da qualidade dos serviços das instituições e apontam resultados diferentes conforme o contexto/país analisado. Contudo, as evidências presentes na literatura sugerem que há um maior despontamento dos estudantes em relação às dimensões “aspectos tangíveis” e “confiabilidade”. Os estudos de Soutar (1996) na Austrália, Lodesso (2014) na Etiópia, Mbise e Tuninga (2013) na Tanzânia e Datta e Vardhan (2017) nos Emirados Árabes Unidos revelaram também a existência de lacunas (gaps) negativas na qualidade de serviços das instituições de ensino nas dimensões “confiabilidade” e “aspectos tangíveis”. Tais estudos mostram que grande parte das instituições de ensino pesquisadas apresentam lacunas (falhas de qualidade) nos serviços prestados. Esses estudos mostram ainda que a escala Servqual é flexível e com possibilidade de aplicação em contextos/setores específicos da instituição de ensino.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para o alcance do objetivo proposto no presente estudo, um levantamento bibliográfico foi realizado em bases de dados nacionais e internacionais. Trata-se de uma pesquisa descritiva e de abordagem quantitativa. Na pesquisa bibliométrica, conforme Soares, Picolli e Casagrande (2018), os documentos e informações são coletados a partir de grandes bases de dados, que dispõem vários periódicos científicos indexados.

No presente estudo, a coleta de dados foi realizada nas bases de dados Biblioteca Gama Filho, DOAJ, Ebscohost, Emerald, Latindex, Web Of Science, JSTOR, Redalyc,

Scielo, Spell, Scopus e Sumários. Na plataforma de pesquisa, ocorreu a utilização de operadores booleanos – com foco em títulos e nos resumos/*abstract* dos trabalhos – com as seguintes formatações/estruturas: “Servqual AND education institution”; “Servqual and instituições de ensino”. A busca foi realizada nos meses de novembro e dezembro de 2018 e apresentou inicialmente 459 resultados. Nenhum filtro foi utilizado com relação ao período da publicação dos artigos. Após a leitura dos títulos e resumos dos trabalhos, foram eliminados aqueles artigos cujo escopo não estavam plenamente alinhados com o propósito deste estudo. Assim, os resultados da coleta revelaram um portfólio bibliográfico inicial de 122 artigos. Em seguida, foram excluídos os artigos duplicados, aqueles com acesso restrito (não possível por meio da base de dados do Portal de Periódicos Capes) e publicados em revistas não ligadas à área de gestão/administração. Ao final, 74 artigos científicos foram identificados e selecionadas para compor o portfólio bibliográfico final do presente estudo.

Na análise do material coletado, utilizou-se técnicas de análise de conteúdo. Conforme Bardin (2004), a análise de conteúdo compreende um conjunto de técnicas de análise das comunicações, com propósito de gerar indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens/conteúdo. Com o uso do software Microsoft Excel, tabulou-se os seguintes dados/informações: a) ano da publicação; b) base de dados; c) países de origem do estudo; d) sugestões de adaptação da escala Servqual; e) autor (es); f) periódicos onde o artigo foi publicado; g) escopo de aplicação da escala Servqual; h) método/instrumento de coleta de dados utilizado; i) dados da amostra. Na etapa de análise bibliométrica, os resultados foram também interpretados à luz das leis de Lotka, Elitismo de Price e Bradford. Além disso, algumas técnicas de estatísticas descritivas foram utilizadas, como média, moda, mediana, desvio padrão, frequência absoluta e relativas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados do levantamento bibliográfico realizado e das análises efetuadas nos 74 artigos que compõem o portfólio bibliográfico selecionado. Foram encontrados artigos sobre o tema publicados em revistas científicas no período de 1993 e 2018. Cerca de 75,6% dos artigos encontrados foram publicados na última década, ou seja, no período de 2008 e 2018. Assim, embora a escala Servqual tenha sido proposta em 1985, a primeira pesquisa no contexto da instituição de ensino foi publicada somente em 1993. Além disso, a maior parte dos artigos sobre a temática (Servqual no contexto da instituição de ensino) foi publicado somente 20 anos depois (ou mais) da criação da referida escala.

Foi também analisado a quantidade de artigos científicos publicados por base de dados. De acordo com os resultados, merece destaque a base de dados da Scopus (Elsevier), onde o maior volume dos artigos sobre a temática foi encontrado (27 artigos), seguido da base Taylor & Francis, com 10 artigos, e da base Emerald, com 9 artigos. Cabe destacar ainda que, como esperado, alguns dos artigos foram encontrados em mais de uma base de dados, como o trabalho de Lourenço e Knop (2011), que foi encontrado tanto na base Scopus, Spell/Anpad como Sumários.org.

Em seguida, buscou-se identificar os países de origem dos estudos publicados sobre o tema. Os resultados apontam que grande parte dos estudos são oriundos de vários países, mas principalmente do Brasil (14 estudos), seguido da Índia, com 4 estudos, da Malásia e Cingapura, com 3 estudos. Os demais países (como China, Reino Unido, África do Sul, Austrália, Estados Unidos, Espanha, Irã, Bangladesh, Bósnia, Colômbia, Croácia, Eslovênia, Hungria, Egito, Estados Unidos, Etiópia, Grécia, Indonésia, Palestina, Portugal, Qatar, Rússia, Sérvia, Síria, Tailândia, Tanzânia e Turquia) publicaram apenas 1 ou 2 estudos sobre o tema no período analisado. Um possível motivo da grande quantidade de estudos brasileiros

identificados pode ser devido ao fato de termos consultado várias bases de dados que indexam exclusivamente revistas brasileiras (como Spell/Anpad) e a Scielo, iniciativa brasileira criada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp).

Outro ponto observado é que a maior parte dos estudos publicados sobre aplicações da Servqual em instituições de ensino foram realizados em países no continente asiático, o qual responde por 43% dos estudos do portfólio bibliográfico selecionado. O segundo continente com maior volume de publicações é a América, com aproximadamente $\frac{1}{4}$ dos artigos publicados. Assim, apesar de a aplicação da escala Servqual ter sido realizada em países com diversidade cultural e econômica, 74% dos estudos não realizaram qualquer modificação nas dimensões originais da escala Servqual. Dentre os estudos que promoveram alguma alteração, apenas 12% deles apontaram a existência de limitações (quanto a validade ou confiabilidade) em suas pesquisas, em função de dimensões ou variáveis utilizadas.

Alguns estudos publicados recomendaram, no entanto, a adaptação da escala Servqual em função do contexto estudado, seja perfil da instituição de ensino, tipo de serviço educacional ou país dos pesquisados. Por exemplo, Gasparotto e Las Casas (2015) sugeriram que em futuros estudos a aplicação da escala seja por departamento/unidade da organização e posteriormente os resultados agrupados para análise consolidada (global da instituição). Antes, Badri (2005) havia sugerido que futuras pesquisas no contexto de centros de tecnologia da informação procurem modificar os itens/variáveis buscando captar a qualidade real do serviço avaliado e mensurar o desempenho do serviço em situação específica (para determinado grupo de clientes).

Outra característica da produção científica sobre o tema analisada foi a distribuição da quantidade de autores por artigo. Esses resultados foram também analisados à luz das leis de Lotka e Bradford, e estão apresentados nas Tabelas 1 e 2. Observa-se que, no total 165 autores foram responsáveis pela elaboração dos 74 artigos publicados sobre o tema. Como mostra a Tabela 1, o volume de autores que desenvolveram mais de uma pesquisa é menor do que o previsto pela Lei de Lotka. A referida lei previa que apenas 60,8% dos autores que publicam sobre um tema em dado período fariam apenas uma única contribuição; os resultados do presente estudo mostram que um total de 96,3% dos autores fez uma única contribuição para o tema. Assim, muito menos pesquisadores mantiveram esse tema (uso da escala Servqual no contexto da instituição de ensino) em sua agenda de pesquisa no período analisado.

Tabela 1: Distribuição da quantidade de autores por artigo, segundo a lei de Lotka

Número de artigos por autor	Lei de Lotka	Artigo com uso da Servqual em IE	
1 artigo	60,80%	159	96,3%
2 artigos	15,20%	5	3,0%
3 artigos	6,80%	1	0,6%
4 artigos	3,80%	0	0,0%
5 artigos	2,40%	0	0,0%
6 artigos	1,70%	0	0,0%
7 artigos	1,20%	0	0,0%
Mais de 7 artigos	8,10%	0	0,0%
Total	100,00%	165	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Já a Tabela 2 mostra a identificação dos pesquisadores mais prolíficos no tema, e que podem representar a elite de pesquisadores, como proposto pela Lei de Elitismo de Price. Os autores de destaque são: Roland K. Yeo da Saudi Aramco & University of South Australia Business School (com 3 artigos), Margaret McNeil da Southern Cross University (2),

Mohamed Zain da Putra University of Malaysia (2), Amran Rasli da Universiti Teknologi Malaysia (2), Geoffrey Soutar da University of Western Australia (2) e Sangeeta Sahney da Vinod Gupta School of Management (2).

Segundo Alvarado (2009), a distribuição da produtividade dos autores, também conhecida como lei de Lotka, inspirou Price (1963) a propor a Lei do Elitismo, segundo a qual a raiz quadrada do número de autores de determinada área/temática representa a elite de pesquisadores da área. Aplicando a lei do Elitismo de Price nos 165 autores do presente estudo, identificou-se que apenas 12,8 deles (ou seja, 7,7%) representam a elite de pesquisadores no tema. Dado a quantidade de publicações de cada autor, considera-se que os autores nominados na Tabela 2 representam a elite dos pesquisadores acadêmicos na referida temática. Além disso, devido ao grande volume de autores que fizeram contribuições unitárias (96,3% deles), pode-se afirmar que a elite de pesquisadores encontrada foi menor do que a prevista pela lei de Price (1963).

Tabela 2: Autores mais prolíficos nas publicações sobre o tema

Autor	Filiação	Quantidade de artigo
[Redacted content]		

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Já a Tabela 3 mostra as revistas científicas que mais publicaram artigos sobre o tema. As principais revistas científicas são: Quality Assurance in Education da Emerald Insight (com 5 artigos), Procedia-Social and Behavioral Sciences, da Elsevier (4) e The TQM Journal, da Emerald Insight (3). A revista Quality Assurance in Education costuma publicar artigos empíricos e teóricos originais sobre questões ligadas à garantia de qualidade, o que abrange aspectos das dimensões e indicadores da qualidade de serviços e gestão de melhorias de qualidade, inclusive estudos aplicáveis no contexto da educação, seja pré-primária, primária, secundária, superior e profissional. Essa revista publica também revisões sistemáticas da literatura, sínteses de pesquisas e artigos de políticas de avaliação sobre tópicos de importância atual (QUALITY ASSURANCE IN EDUCATION, 2019). A revista Procedia Social and Behavioral Sciences foi descontinuada em 2019, mas colaborou com a publicação de quatro artigos na temática. Já a revista The TQM Journal é uma publicação internacional que busca em suas publicações o equilíbrio entre artigos de natureza teoria e prática, mas sobre princípios de gestão da qualidade e em diferentes setores industriais, desde manufatura até serviços e no setor público (THE TQM JOURNAL, 2019).

Tabela 3: Revistas com mais publicações

Revista	Qtde. artigos publicados	Percentual

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Dentre as demais revistas internacionais que publicaram sobre o tema há também a revista *Mediterranean Journal of Social Sciences*, que publica trabalhos de pesquisa nas áreas de Cultura do Mediterrâneo e do Mundo, Sociologia, Filosofia, Lingüística, Literatura, Educação, História, História da Religião, Antropologia, Estatística, Política, Leis, Psicologia e Economia (*MEDITERRANEAN JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE*, 2019). Há ainda a revista *Quality in Higher Education*, que é direcionada para interessados na teoria, prática e em políticas relacionadas ao controle, gestão e melhoria da qualidade no ensino superior (*QUALITY IN HIGHER EDUCATION*, 2019). E a revista *Journal of Marketing for Higher Education*, focalizada no marketing no contexto do ensino superior, e que recebe documentos de todas as disciplinas relacionadas com a comercialização do serviço (*JOURNAL OF MARKETING FOR HIGHER EDUCATION*, 2019).

Entre as revistas científicas nacionais, destacam-se na publicação sobre o tema a Revista *Alcance*, que é uma publicação de acesso livre, quadrimestral e vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Administração e ao Programa de Mestrado Profissional em Administração - Gestão, Internacionalização e Logística da Universidade do Vale do Itajaí – Univali (*REVISTA ALCANCE*, 1994). Há também a Revista de Administração da UNIMEP (RAU) que é editada pela Universidade Metodista de Piracicaba e que tem como missão contribuir para o aprimoramento e a disseminação dos conhecimentos em Administração, por meio da publicação de trabalhos de pesquisa, análises teóricas e resenhas sobre Estratégia, Organizações, Marketing, Gestão de Pessoas, Finanças, Operações e logística (*REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIMEP*, 2003).

A Lei de Bradford, conhecida como Lei de Dispersão, permite analisar a produtividade de revistas científicas, identificando o núcleo dos principais periódicos em determinado tema (VANTI, 2002). Segundo Ferreira (2010), essa lei indica que as revistas científicas, depois de ordenadas em ordem decrescente, podem ser divididas em três grupos e identificar o core das principais revistas, ou seja, aquelas que mais publicaram artigos sobre o tema em dado período de tempo. Aplicando a ordenação nas revistas por quantidade de artigos, identificou-se que há apenas oito revistas científicas que publicaram mais de um artigo sobre o tema; e que cinquenta e duas delas publicaram apenas um artigo sobre o assunto. Assim, pode-se interpretar que as revistas nomeadas na Tabela 3 compõe o core das revistas científicas na temática Servqual no contexto da instituição de ensino.

Sobre o escopo de aplicação da escala Servqual, os dados analisados sugerem que a maioria dos estudos foi realizada com propósito de avaliação a qualidade percebida de serviços de ensino, mas de forma abrangente (consolidado); algo presente em 58 dos 74 artigos analisados, ou seja, pouco mais de 78% das publicações. Alguns outros estudos

abordaram setores específicos da instituição de ensino, como a pesquisa de Cook e Thompson (2000) e Houssain (2014) que aplicaram a escala Servqual em bibliotecas. O estudo de Badri, Abdulla e Al-Madani (2005) aplicou a Servqual na mensuração da qualidade nos serviços de tecnologia da informação (TI). Ainda no contexto da instituição de ensino, os estudos de Li e Kaye (1998), Brochado (2009) e Rodrigues et al. (2011) fizeram uma análise comparativa entre os modelos Servqual e Servperf.

Sobre os aspectos metodológicos dos estudos, os resultados revelaram que há predominância no uso da estratégia de levantamento de campo (*survey*), apoiada por instrumentos de coleta de dados estruturados (questionários); algo presente em 68 artigos do portfólio bibliográfico analisado. A Tabela 4 mostra os níveis de escala utilizados nos questionários de pesquisa utilizados. Observa-se que diferentes níveis de escala têm sido utilizados, mas predominam questionários com escala de 1 a 5 pontos e de 1 a 7 pontos; ambos estão presentes mais de 67% dos estudos publicados. As escalas de 1 a 6 pontos, de 1 a 9 pontos e de 1 a 4 pontos foram também utilizadas, porém com menor frequência de utilização. Dentre os estudos analisados, 14 deles não mencionaram os níveis da escala de mensuração aplicada. Além disso, outros métodos de coleta de dados foram utilizados, como entrevista semi estruturada (em cinco estudos) e discussão em grupo (em um estudo).

Tabela 4: Níveis de escala utilizado nos questionários Servqual

Escala	Contagem	%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Com relação ao método de análise, optou-se aqui por apresentar os resultados de estatística descritiva das amostras dos estudos realizados por meio de levantamento de campo. A Tabela 5 apresenta os resultados das análises descritivas das amostras. Como era de se esperar, as pesquisas que utilizaram questionários estruturados tiveram um tamanho amostral superior as pesquisas com entrevistas estruturadas. Se considerarmos apenas os artigos cuja amostra foi apresentada pelos autores, em média a amostra dos estudos é aproximadamente 16,5 vezes maior do que a média da amostra dos estudos pelo método de entrevistas.

Tabela 5: Resultados de estatística descritiva das amostras

Estatística descritiva das amostras	

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou analisar as características da produção científica internacional sobre o uso da escala Servqual na mensuração da qualidade percebida de serviços no contexto da instituição de ensino. Esse objetivo foi alcançado.

Os resultados do estudo apontaram que, apesar da escala Servqual ter sido criada em 1985, as suas aplicações no contexto da instituição de ensino ocorreram somente a partir de 2008; revelaram, no entanto, que os estudos sobre a temática estão ganhando relevância e se intensificaram nos últimos anos. No portfólio bibliográfico analisado, predominam estudos publicados em revistas indexadas na base de dados Scopus da Elsevier e que não modificaram as dimensões da escala original, mesmo quando envolverem aplicação em instituições de ensino localizadas em contextos de cultura e economia diferentes. Isso confirma a flexibilidade de aplicação da escala Servqual em diferentes contextos, como proposta por seus autores.

A revista científica que mais publicou artigos na temática foi Quality Assurance in Education da Emerald Insight; o autor com mais estudos publicados é Roland K. Yeo, da Saudi Aramco & University of South Australia Business School. Quanto ao país, apesar de os Estados Unidos serem o país de origem da escala, grande parte dos estudos publicados são de países localizados no continente asiático. Em termo metodológicos, os resultados deste estudo apontaram que o levantamento de campo é a estratégia de pesquisa mais utilizada, e que questionário estruturado é o principal instrumento de coleta, principalmente em escalas de 1 a 5 pontos e de 1 a 7 pontos. A amostra média dos estudos realizados envolveram a aplicação de questionários para 352,5 respondentes.

Diante disso, este estudo contribuir para atualizar o conhecimento acadêmico sobre o uso da escala Servqual no contexto da instituição de ensino, atendendo o pedido de autores como Asubonteng, Mcclary e Swan (1996), Ladhari (2009) e Pedro, Pereira e Carrasqueira (2018). O estudo possibilitou também ampliar a compreensão sobre o tema, e confirmar que a escala Servqual tem flexibilidade a ponto de permitir aplicação em diferentes contextos de instituições de ensino, mesmo em países de cultura e economia diferentes. No entanto, convém reconhecer que o portfólio bibliográfico analisado contém apenas um fragmento da

produção científica internacional sobre o tema e que os resultados apresentados não são conclusivos.

A não inclusão de teses e dissertações, artigos publicados em Anais de eventos/congressos ou várias bases de dados brasileiras pode ter limitado a identificação das reais características da produção científica internacional sobre o tema. Assim, sugere-se que novas pesquisas bibliográficas sobre o tema sejam ainda realizadas, incluindo o mapeando da produção científica em outras bases de dados (ex: Science Direct e Sage), o mapeamento de artigos publicados em outras línguas, de estudos publicados em formato de tese, dissertação e working paper de Anais de eventos científicos, e ainda o aprofundamento das análises do portfólio bibliográfico selecionado.

Referências

ALVARADO, R. Elitismo na literatura sobre a produtividade dos autores. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 2, p. 69-79, 2009.

ASUBONTENG, P.; MCCLEARY, K.; SWAN, J. Servqual revisited: a critical review of service quality. **The Journal of Services Marketing**, v. 10, n. 6, p.62-81, 1996.

BADRI, M.; ABDULLA, M.; AL-MADANI, A. Information technology center service quality: assessment and application of Servqual. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 8, p. 819-848, 2005.

BENDERMACHER, G. et al. Unravelling quality culture in higher education: a realist review. **Higher Education**, v. 73, n. 1, p.39-60, 2017.

BERRY, L.; ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A. A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

BROCHADO, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009.

BUTTLE, F. Servqual: review, critique, research agenda. **European Journal of Marketing**, Uk, v. 30, n. 1, p.8-32, 1995.

CALVO-PORRAL, C.; LÉVY-MANGIN, J.; NOVO-CORTI, I. Perceived quality in higher education: an empirical study. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 31, n. 6, p. 601-619, 2013.

CHOUDHURY, K. Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India: A study in topsis modeling. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 27, n. 2, p. 208-225, 2015.

COOK, C.; THOMPSON, B. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 248-258, 2000.

Da Rocha Júnior, V.; Sarquis, A.; Sehnem, S.; Dias, T.; Scharf, E. Uso de mídias sociais no setor de ensino superior. **Brazilian Journal of Management & Innovation**, v. 1, n. 2, p. 13–38, 2014.

DADO, J. et al. An empirical investigation into the construct of higher education service quality. **International Review of Management and Marketing**, v. 1, n. 3, p.30-42, 2011.

DATTA, K.; VARDHAN, J. A Servqual-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: a management students' perspective. **SAGE Open**, v. 7, n. 1, p. 1-9, 2017.

DÍAZ-MÉNDEZ, M.; GUMMESSON, E. Value co-creation and university teaching quality. **Journal of Service Management**, v. 23, n. 4, p. 571-592, 2012.

DUARTE, N. et al. Avaliação das expectativas relacionadas aos serviços de uma instituição de ensino superior segundo o modelo Servqual. **Revista Alcance**, v. 22, n. 3, 2015.

FERREIRA, A. Bibliometria na avaliação de periódicos científicos. **DataGramZero-Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 3, p. 1-9, 2010.

CARRILLAT, A.; JARAMILO, F.; MULKI, P. The validity of the Servqual and Servperf scales: a meta-analytic view of 17-years of research across 5 continents. **Journal of Service and Industrial Management**, v. 18, n. 5, p. 472-490, 2007.

GALLOWAY, L. Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. **The TQM Magazine**, v. 10, n. 1, p. 20-26, 1998.

HOFFMAN, K; BATESON, J. **Services marketing: concepts, strategies, & cases**. Cengage learning, 2010.

INEP. Disponível em: < <http://portal.inep.gov.br/web/guest/censo-da-educacao-superior>> . Acesso em 01 mar. de 2019.

Journal of Marketing for Higher Education. Taylor & Francis Online. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?show=aimsScope&journalCode=wmhe20>. Acesso em: 16 de mar. de 2019.

KASSIM, N.; BOGARI, N.; ZAIN, M. Female students' perception of service quality in a gender-segregated college environment. **Social Behavior and Personality: an international journal**, v. 43, n. 6, p. 921-930, 2015.

KOTLER, P .; FOX, K. **Estratégia de marketing para Instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

LADHARI, R. A review of twenty years of Servqual research. **International Journal of Quality and Service Sciences**, v. 1, n. 2, p.172-198, 2009.

LI, R.; KAYE, M. A case study for comparing two service quality measurement approaches in the context of teaching in higher education. **Quality in Higher Education**, v. 4, n. 2, p. 103-113, 1998.

LODESSO, S. et al. Academic staff perceptions of service quality improvement in Ethiopian Public higher education institutions. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 5, n. 14, p. 435, 2014.

LOVELOCK, C.; PATTERSON, P. **Services marketing**. Pearson Australia, 2015.

LUZ, T. **Avaliação da qualidade do serviço de tecnologia da informação: A perspectiva dos usuários e dos provedores de serviço em um ambiente universitário**. Florianópolis, 2014. 175f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Sul de Santa Catarina.

MBISE, E.; TUNINGA, R. The application of Servqual to business schools in an emerging market: the case of Tanzania. **Journal of Transnational Management**, v. 18, n. 2, p. 101-124, 2013.

MONDO, T.; FIATES, G. Os modelos de qualidade em serviços: mapeamento da produção científica de alto impacto para a área de administração no Brasil até 2012, motivo de preocupação para os pesquisadores de marketing. **XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, RJ**, p. 7-11, 2013.

MOTAGHI, M.; KOUCHAKI, E. Education services quality of Kashan Medical Science University, based on Servqual model in viewpoints of students. **International Archives of Health Sciences**, v. 4, n. 4, p.84-88, 2017.

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

PEDRO, I.; PEREIRA, L.; CARRASQUEIRA, H. Determinants for the commitment relationship maintenance between the alumni and the alma mater. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 28, n. 1, p. 128-152, 2018.

Quality Assurance in Education. Emerald Journals. Disponível em: <http://www.emeraldgrouppublishing.com/products/journals/journals.htm?id=qae>. Acesso em: 16 de mar. de 2019.

Quality in Higher Education. Taylor & Francis Online. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?show=aimsScope&journalCode=cqh> e20. Acesso em: 16 de mar. de 2019.

Revista Alcance. Biguaçu. Univali, 1994 - . ISSN 1983-716x. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/ra/index>. Acesso em: 13 de mar. de 2019.

Revista de Administração da Unimep. Piracicaba. Unimep, 2003 - . ISSN 1679-5350. Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/index>. Acesso em: 13 de mar. de 2019.

RODRIGUES, L. et al. Comparison of Servqual and Servperf metrics: an empirical study. **The TQM Journal**, v. 23, n. 6, p. 629-643, 2011.

SARQUIS, A. **Estratégias de marketing para serviços: como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing**. Atlas, 2009.

SARQUIS, A.; CASAGRANDE, J.; De MORAIS, A.; RAMOS, M.; MONKEN, S. Mídias sociais como estratégia de marketing: estudo multicaso em instituições de ensino superior no Brasil. **Revista ESPACIOS**, v. 37, n 15, 2016.

SHEKARCHIZADEH, A.; RASLI, A.; HON-TAT, H. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. **Business Process Management Journal**, v. 17, n. 1, p. 67-81, 2011.

SOARES, S; PICOLLI, I.; CASAGRANDE, J. Pesquisa bibliográfica, pesquisa bibliométrica, artigo de revisão e ensaio teórico em administração e contabilidade. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 1-19, 2018.

SOUTAR, G.; MCNEIL, M. Measuring service quality in a tertiary institution. **Journal of Educational Administration**, v. 34, n. 1, p. 72-82, 1996.

The TQM Journal. Emerald Journals. Disponível em: <http://emeraldgrouppublishing.com/products/journals/journals.htm?id=tqm>. Acesso em: 16 d mar. de 2019.

VANTI, N. 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.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. **Delivering quality service**: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster, 1990.

ZEITHAML, V.; BITNER, M.; GREMLER, D. **Marketing de serviços**: a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: AMGH Editora, 2014.