

A EVOLUÇÃO DA PESQUISA DE QUALIDADE EM SERVIÇO: REVISÃO DE LITERATURA

Veridiana Rotondaro Pereira (EPUSP)
veridiana.pereira@poli.usp.br

Marly Monteiro de Carvalho (EPUSP)
marlymc@usp.br



O objetivo deste trabalho é identificar as obras que tiveram o maior impacto sobre Qualidade em Serviço para analisar as mudanças que têm ocorrido na estrutura intelectual desta disciplina. A metodologia é baseada em técnicas bibliométricas de análise de citação e co-citação aplicadas a todos os artigos publicados no período de 1991 a 2008, disponíveis na base de dados ISI Web of Science.

Palavras-chaves: Qualidade em Serviço, Gerenciamento da Qualidade, Revisão de Literatura

1. Introdução

A disciplina de Qualidade em Serviço evoluiu ao longo das últimas décadas. Embora inicialmente alicerçada na literatura e construtos de Gestão da Qualidade, no final da década de 1980 o número de publicações na área de qualidade em serviços começa a se adensar e hoje já se pode atribuir certo grau de maturidade, com a proposição de modelos específicos.

A construção de um olhar próprio para a Qualidade na perspectiva de Serviços tem-se revelado um tema complexo uma vez que este depende de fatores relacionados tanto ao prestador quanto ao cliente. Seu construto abstrato é de difícil definição e medição.

Este trabalho tem como propósito obter uma visão sobre a pesquisa de Qualidade em Serviço e sua evolução considerando as obras de um grande número de pesquisadores neste campo durante um extenso período, utilizando métodos bibliométricos. Como sugerido por White e MacCain (1998), o objetivo é verificar a forma como a disciplina evoluiu, concentrando e descrevendo o que já foi publicado.

Assim, partindo-se da hipótese de que as referências bibliográficas citadas nos trabalhos de investigação são uma indicação confiável de sua influência, o objetivo do presente estudo é identificar os trabalhos mais importantes e seus respectivos autores da disciplina de Qualidade em Serviço, os temas principais bem como verificar as mudanças de trajetória que tiveram ao longo do período de investigação.

Esse artigo está estruturado em cinco seções. A próxima seção apresenta a síntese da discussão teórica sobre qualidade em serviços. Em seguida, apresenta-se a abordagem metodológica utilizada na pesquisa. A seção 4 apresenta e analisa os resultados obtidos. Finalmente, a seção 5 traz as conclusões e limitações do estudo.

2. Qualidade em Serviço

Alguns autores (ZEITHAML *et al.*, 1988; HESKETT *et al.*, 1994; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005) acreditam que o conceito de qualidade em serviço baseia-se na diferença entre a expectativa de um cliente com o serviço a ser prestado e sua percepção de como ele é prestado. No entanto, este conceito é criticado por Cronin e Taylor (1992) e Carman (1990), que acreditam na adoção de um sistema de avaliação de desempenho da qualidade em serviço baseado somente na percepção dos clientes.

Apesar de muitas vezes serem consideradas da mesma forma, alguns autores (ZEITHAML; BITNER, 2003; BITNER, 1990; BOLTON; DREW, 1991) indicam que é cada vez maior o consenso de que satisfação e qualidade são fundamentalmente diferentes quanto às suas causas básicas e àquilo que produzem como resultado. Enquanto satisfação é vista geralmente como um conceito mais amplo, a determinação da qualidade em serviço concentra-se especificamente nas dimensões do serviço. Como mostra a Figura 1, a qualidade em serviços tem dimensões específicas que dependem da percepção do cliente, já a satisfação é influenciada não só pelas percepções acerca da qualidade dos serviços, mas também por fatores como a qualidade do produto, preço e pelas percepções a respeito de fatores situacionais e pessoais.

A qualidade em serviços é um fator predominante nas avaliações dos clientes em serviços puros e fundamental em serviços ao cliente oferecidos junto a um produto físico.

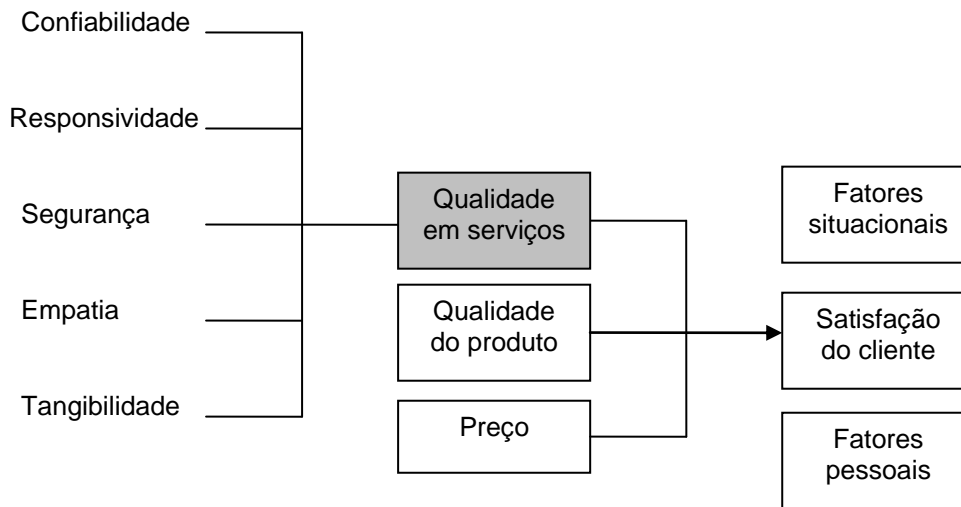


Figura 1 – Percepções de clientes sobre qualidade e satisfação do cliente. Fonte: Adaptado de Zeithaml e Bitner (2003)

Na literatura existem alguns modelos propostos para a medição da Qualidade em Serviço, sendo os mais relevantes, SERVQUAL (PARASURAMAN *at al.*, 1988), SERVPERF (CRONIN e TAYLOR, 1992) e Técnica do Incidente Crítico (TIC) (FLANAGAN, 1954).

3. Abordagem metodológica: Definição e elaboração da base de dados

Abordagem metodológica foi a de revisão de literatura a partir da visão de bibliometria. O termo bibliometria refere-se às análises matemáticas e estatísticas dos padrões que aparecem na publicação e uso de documentos (DIODATO, 1994).

Este estudo utiliza as técnicas conhecidas como citação e co-citação. A análise da citação é baseada na premissa de que autores citam documentos que eles consideram importantes no desenvolvimento de suas pesquisas. Por isso, trabalhos frequentemente citados são prováveis de terem exercido maior influência sobre a disciplina do que aqueles menos citados (CULNAN, 1987; TAHAI & MEYER, 1999). Da mesma maneira, a análise de co-citação de documentos registra o número de artigos que citaram qualquer par de documentos e é interpretada como uma medida de similaridade do conteúdo desses dois documentos.

A base de dados usada neste estudo foi construída através de informações extraídas da base *ISI Web of Science*. A busca dos artigos foi realizada selecionando-se todas as publicações que possuíam a frase “*quality management*” e a palavra “*service*” mencionadas em *assunto (topic)*, gerando um total de 804 artigos. Esse resultado foi refinado considerando como *tipo de documento (document type)* apenas artigos (505) e por duas *áreas temáticas (subject areas)*, “*Management*” (170) e “*Operations Research & Management Science*” (41) publicados em 22 periódicos (*journals*).

Antes de exportar os dados da base *ISI Web of Science*, realizou-se uma análise dos artigos selecionados excluindo-se aqueles que apenas mencionavam o termo serviço, mas que não se referiam propriamente à análise de qualidade neste setor, resultando um total de 101 artigos selecionados para geração do arquivo. O artigo mais antigo incluído na base foi publicado em 1983 e o mais recente em 2008 (os anos de maior publicação foram 2001 e 2003 com 13% e 10% respectivamente).

O arquivo texto gerado foi importado no software Sitikis (Schidt, 2002) através do qual se realizou análises bibliométricas com auxílio do software UCINET. Dos trabalhos selecionados, dois não foram importados pelo sistema, pois não possuíam resumo e por isso não puderam ser considerados nos estudos.

4. Pesquisa sobre Qualidade em Serviço: análise dos dados de citação

Pôde-se verificar que os principais autores são oriundos de dois grupos distintos em termos de área de atuação, *marketing e qualidade em serviço* e o segundo *gerenciamento da qualidade e gestão da qualidade total (Total Quality Management – TQM)*. Existe, no entanto um grande número de citações para Schneider, cuja área de atuação é a psicologia. Os dez autores mais citados estão apresentados com suas respectivas áreas de atuação na Tabela 1.

	Autor	Área de Atuação	N. de Citações
1	Parasuraman, A.	Marketing e Qualidade em Serviço	79
2	Schneider, B.	Psicologia	31
3	Bitner, M.J.	Marketing e Qualidade em Serviço	29
4	Gronroos, C.	Marketing e Qualidade em Serviço	29
5	Flynn, B.B.	Gerenciamento da Qualidade, TQM	29
6	Zeithaml, V.A.	Marketing e Qualidade em Serviço	28
7	Berry, L.L.	Marketing e Qualidade em Serviço	28
8	Kanji, G.K.	Gerenciamento da Qualidade, TQM	28
9	Wilkinson, A.	Gerenciamento da Qualidade, TQM	22
10	Juran, J.M.	Gerenciamento da Qualidade, TQM	20

Tabela 1 – Lista dos dez autores com maior número de citações

Os periódicos (*journals*) mais presentes nas citações foram *Total Quality Management* (32 citações), *Total Quality Management & Business Excellence* (22 citações), *Services Industries Journal* (10 citações) e *International Journal of Service Industry Management* (8 citações). Seguindo a mesma linha dos autores, os periódicos mais presentes nas citações dividem-se em duas áreas, *gerenciamento da qualidade e qualidade em serviço*.

Através dos dados é possível verificar a evolução da pesquisa na área de qualidade em serviço pelo número de publicações por ano sobre esse tema, como mostra a Figura 2. Estes dados devem ser interpretados levando-se em consideração dois pontos importantes, primeiro que a base de dados *Web of Science* possui, em sua maioria, informações referentes a publicações mais recentes e segundo que existe uma tendência crescente na comunidade acadêmica em publicar. Percebem-se três picos no número de publicações, o primeiro em 1997, depois o maior valor em 2001 e após uma queda significativa em 2002, um salto em 2003, mantendo-se equilibrado entre 2004 e 2007, podendo-se concluir que apesar da acentuada queda em 2002, o tema Qualidade em Serviço tem sido abordado de forma uniforme, apresentando um pequeno aumento em 2008. No entanto, considerando os números, nota-se que o volume de publicações não apresente grandes valores.

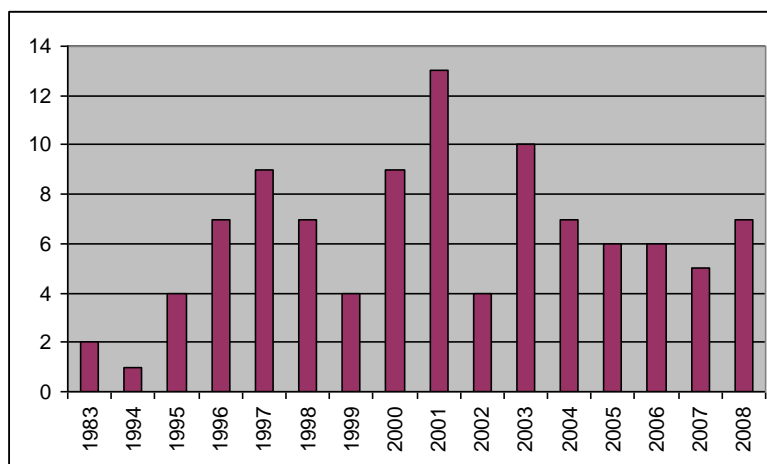


Figura 2 – Número de publicações por ano na área de Gerenciamento da Qualidade em Serviços

Aprofundando-se as análises, é possível verificar a frequência de citações por artigo, conforme Tabela 2. Aqui novamente aparece a divisão em duas áreas de interesse, *qualidade em serviço* (artigos 1, 2 e 9) e *gerenciamento da qualidade* (artigos 4, 5, 6, 7 e 8). Fazendo-se um comparativo entre autores e trabalhos mais citados (Tabelas 1 e 2, respectivamente) há o cruzamento de três autores da área de *qualidade em serviço*, Parasuraman, Zeithaml e Berry e um da área de *gerenciamento da qualidade*, Flynn. Destaca-se que os trabalhos mais citados foram publicados em sua maioria nas décadas de 80 e 90.

Autor	Artigo	Ano	Citações
Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. e Berry, L.L.	SERVQUAL - a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, <i>Journal of Retailing</i> Volume: 64 Issue: 1 Pages: 12-40	1988	22
Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. e Berry, L.L.	A conceptual-model of service quality and its implications for future research, <i>Journal of Marketing</i> Volume: 49 Issue: 4 p. 41-50	1985	19
Saraph, J.V.; Benson, P.G. e Schroeder, R.G.	An instrument for measuring the critical factors of quality management, <i>Decision Sciences</i> Volume: 20 Issue: 4 p. 810-829	1989	18
Powell, T.C.	Total quality management as competitive advantage - a review and empirical-study, <i>Strategic Management Journal</i> Volume: 16 Issue: 1 p. 15-37	1995	16
Flynn, B.B.; Schroeder, R.G. e Sakakibara, S.	A framework for quality management research and an associated measurement instrument, <i>Journal of Operations Management</i> , Vol.11, p.339-66	1994	13
Samson, D., Dow, D. e Ford, S.	Exploding the myth: do all quality management practices contribute to superior quality performance?, <i>Production and Operations Management</i> Volume: 8 Issue: 1 p. 1-27	1999	13
Ahire, S.L.; Golhar, D.Y. e Waller, M.A.	Development and validation of TQM implementation constructs, <i>Decision Sciences</i> Volume: 27 Issue: 1 p. 23-56	1996	12
Black, S.A. e Porter, L.J.	Identification of the critical factors of TQM, <i>Decision Sciences</i> Volume: 27 Issue: 1 p.1-21	1996	11
Cronin, J.J. e Taylor, A.S.	Measuring service quality - a reexamination and extension, <i>Journal of Marketing</i> Volume: 56 Issue: 3 p.55-68	1992	11
Bitner, M.J.	<i>Evaluating Service Encounters: the effects of physical surroundings and employee responses.</i> <i>Journal of Marketing</i> , v. 54, p. 69-82	1990	10

Tabela 2 – Trabalhos de gerenciamento da qualidade em serviços mais citados

Em um nível mais detalhado de análise é possível revisar a frequência das citações ao longo do tempo. A Figura 3 mostra isso para os 10 trabalhos mais frequentemente citados. Em um total, esses 10 trabalhos são citados 146 vezes entre 1995 (o primeiro ano de citação para qualquer um deles) e 2008. A dominância de Parasuraman nessas duas classificações é enfatizada pelo fato de que 28% das 146 citações são referentes aos seus dois trabalhos com Zeithaml e Berry de 1985 e 1989, referentes ao SERVQUAL e um modelo conceitual de qualidade em serviço.

Outro ponto a ser notado sobre os dados da Figura 3 é que a frequência de citação é relativamente similar para todos os trabalhos. O trabalho de Bitner (1990) apresenta número de citações estável ao longo dos anos, o mesmo acontece com Black (1996) e Ahire (1996) após 1999. Já os demais apresentam grandes picos em 1997, 2001, 2004 e 2008.

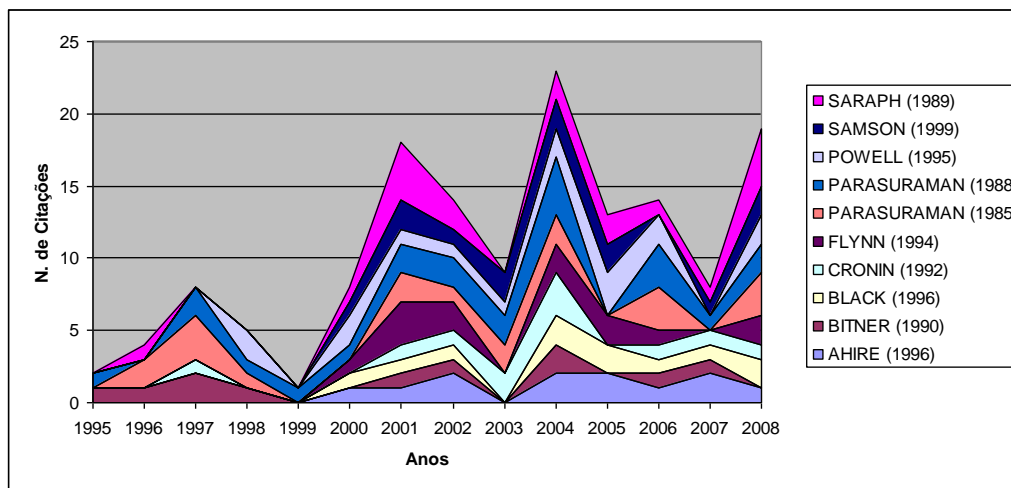


Figura 3 – Mudanças no padrão de frequência de citação

Através do software UCINET (Borgatti *et al*, 1999), elaborou-se uma análise da rede de citações mais comuns. A Figura 4 mostra o padrão de citação para os artigos de maior influência (aqueles com citação acima de cinco enquanto os artigos citados deveriam ser citados pelo menos três vezes). A espessura da linha indica a frequência com que os dois artigos conectados foram co-citados. Através da rede gerada (Figura 4) verifica-se a existência de três grupos de autores. O grupo central refere-se a *gerenciamento da qualidade e TQM* – Samson, Saraph, Black, Crosby, Powell, Ahire, Flynn, Deming, que são textos que exploram os principais construtos da área. O segundo grupo com um número menor de representantes refere-se à área de *qualidade em serviço* – Parasuraman (dois trabalhos de destaque) e Cronin. Por fim, na parte inferior da rede aparece o autor Nunnally com seu trabalho sobre a teoria da psicometria. Novamente nota-se que os autores e seus respectivos trabalhos remetem às décadas de 80 e 90 e um trabalho de 1978.

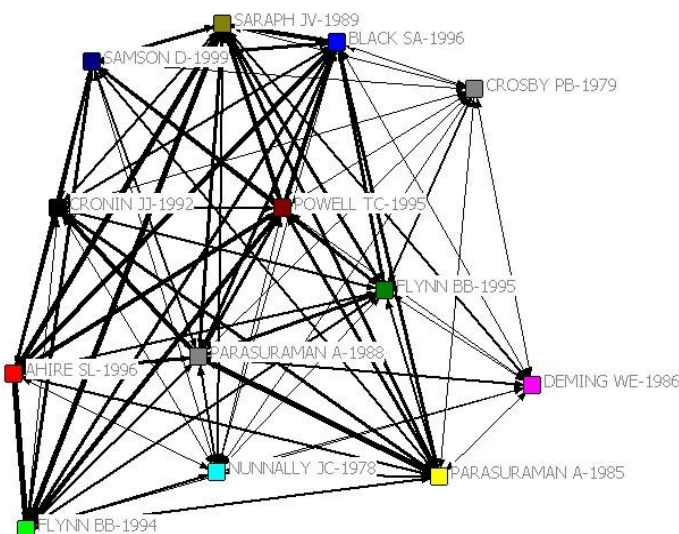


Figura 4 – Análise de Citação/Co-Citação para os trabalhos mais influentes

A parte mais densa da rede no centro à esquerda da Figura 4 sugere que os autores estão concentrando em questões referentes a *gerenciamento da qualidade* e instrumentos de medição de desempenho para qualidade em serviço, dando a impressão de estarem buscando soluções de clássicas de qualidade para o setor de serviços. Essa hipótese é reforçada pela figura 5 no qual se tem a análise do gráfico de Pareto para as palavras-chave mais citadas. As palavras-chave em destaque apontam os conceitos clássicos de qualidade nos itens TQM (40 citações), *Quality Management* (15 citações), *Management* (10 citações) e *Performance* (18 citações) e os estudos relacionados à Qualidade em Serviço representados pelos termos, *Service Quality* (18 citações), *Model* (15 citações), *Service Operations* (5 citações). Verifica-se também que existe um direcionamento de esforços em identificar as necessidades dos clientes (*consumer perceptions, satisfaction, expectations, customer satisfaction, perceptions*).

Pela presença dos termos *Service Quality, Model* e *Scale*, nota-se que após a proposição do modelo de Prarasuraman (1985 e 1988) houve um esforço de aprimoramento e aplicação do mesmo, destacando-se dentro os 10 trabalhos mais significativos (Tabela 2), o artigo do Cronin e Taylor (1992) sobre o SERVPERF.

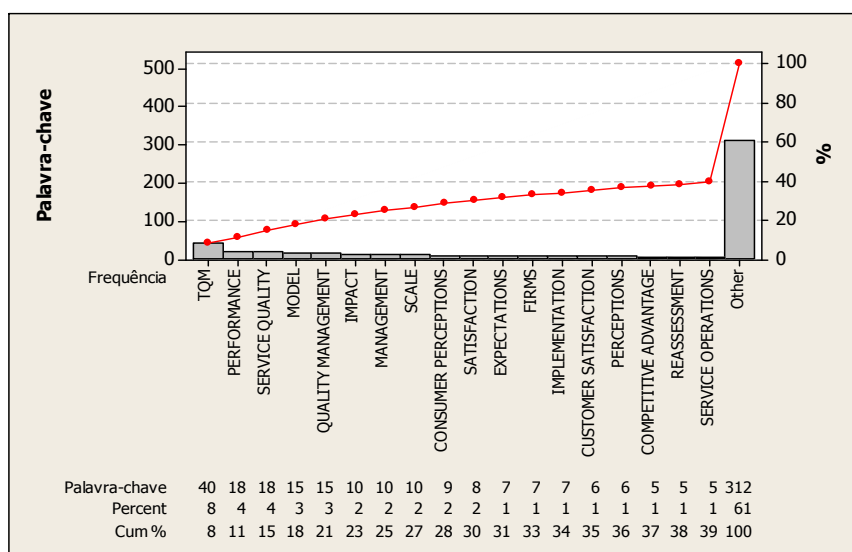


Figura 5 – Gráfico de Pareto por Palavra-chave

Dentro do setor de serviços existem subáreas de interesse que podem ser verificadas através da análise de citações cruzadas (Figura 6). As conexões indicadas pelas setas seguem o sentido do artigo de origem para o artigo citado e foram geradas através do software UCINET (Borgatti *et al*, 1999). Um levantamento direto na base de dados identificou outras áreas de interesse dentro do setor de serviços, apresentadas de acordo com a frequência – Setor de Saúde, Educação, Serviços Financeiros, Banco, Serviços Públicos, Compras, TI, Turismo, Marinha, Comércio Eletrônico, Hotelaria, RH, Restaurante e Serviço a Cliente. Nota-se uma dominância no setor de Saúde (*Health Care*) e setor Financeiro.

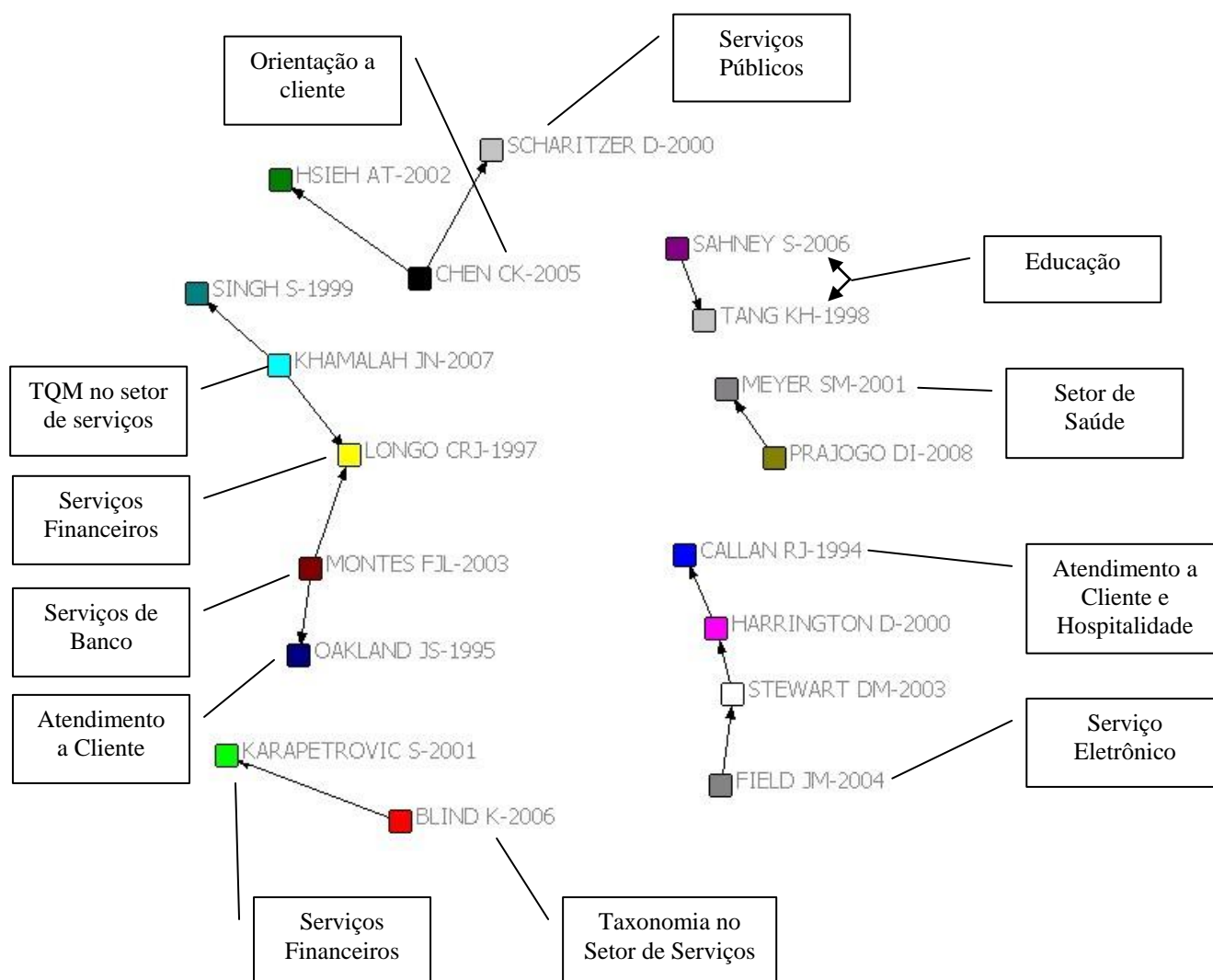


Figura 6 – Análise de citação cruzada

5. Conclusão

A análise dos dados apontou a dominância de Parasuraman em seus dois trabalhos com Zeithaml e Berry referentes ao SERVQUAL e a proposição de um modelo conceitual de *qualidade em serviço*. Depois dessa proposição houve um esforço no aprimoramento e aplicação desses modelos.

Quanto ao volume de publicações verificou-se maior destaque nos anos de 1997, 2001, 2003, mantendo-se equilibrado entre 2004 e 2007 e um pequeno aumento em 2008 podendo-se concluir que o tema *qualidade em serviço* tem sido abordado de forma uniforme, porém focando-se em volume, nota-se que o número de publicações não apresente grandes valores. Nas análises, como esperado, os trabalhos mais citados foram publicados em sua maioria nas décadas de 1980 e 1990.

E por fim, verifica-se a existência de sub-áreas de interesse dentro do setor de serviço, com destaque para a área de Saúde (*Health Care*) e Setor Financeiro.

Referências

- AHIRE, S.L.; GOLHAR, D.Y. & WALLER, M.A.** *Development and validation of TQM implementation constructs*. Decision Sciences Vol. 27, Issue: 1, p.23-56, 1996.
- BITNER, M.J.** *Evaluating Service Encounters: the effects of physical surroundings and employee responses*. Journal of Marketing, v. 54, p. 69-82, April 1990.
- BLACK, S.A. & PORTER, L.J.** *Identification of the critical factors of TQM*. Decision Sciences Vol. 27, Issue: 1, p.1-21, 1996.
- BLIND, K.** *A taxonomy of standards in the service sector: Theoretical discussion and empirical test*. Service Industries Journal Vol. 26, Issue: 4, p. 397-420, 2006.
- BOLTON, R. N. & DREW, J. H.** *A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes*. Journal of Marketing, v. 55, p. 1-9, January 1991.
- BORGATTI, S.P.; EVERETT, M.G. & FREEMAN, L.C.** *UCINET 6.0* Version 1.00, Analytic Technologies, Natick, 1999.
- CALLAN, R.J.** *Quality assurance certification for hospitality marketing, sales and customer services*. Service Industries Journal Vol. 14, Issue: 4, p. 482-498, 1994.
- CARMAN, J.M.** *Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the Servqual Dimensions*. Journal of Retailing, v. 66, p. 33-55, 1990.
- CHEN, C.K.; YU, C.H. & CHANG, H.C.** *An empirical analysis of customer-oriented service activities in the Taiwanese public sector*. Total Quality Management & Business Excellence Vol. 16, Issue: 7, p. 887-901, 2005.
- CRONIN, J.J. & TAYLOR, A.S.** *Measuring service quality - a reexamination and extension*. Journal of Marketing Vol. 56, Issue: 3, p.55-68, 1992.
- CROSBY, P.B.** *Quality Is Free - the Art of Making Quality Certain*, McGraw-Hill, New York, 1979.
- CULNAN MJ.** *Mapping the intellectual structure of MIS, 1980–1985: a co-citation analysis*. Management of Information System Quarterly 11(3): 341–353, 1987.
- DEMING, W.E.** *Transformation of western style of management*. Interfaces Vol. 15, n. 3, p.6-11, 1985.
- DIODATO V.** *Dictionary of Bibliometrics*. Haworth Press: Binghamton, NY, 1994.
- FIELD, J.M.; HEIM, G.R. & SINHA, K.K.** *Managing quality in the e-service system: Development and application of a process model*. Production and Operations Management Vol. 13, Issue: 4, p. 291-306, 2004.
- FLANAGAN, J.C.** *The critical incident technique*. Psychological Bulletin, 51(4), 327-358, 1954.
- FLYNN, B.B.; SCHROEDER, R.G. & SAKAKIBARA, S.** *A framework for quality management research and an associated measurement instrument*. Journal of Operations Management Vol.11, p.339-66, 1994.
- FLYNN, B.B.; SCHROEDER, R.G. & SAKAKIBARA, S.** *The impact of quality management practices on performance and competitive advantage*. Decision Science Vol. 26, Issue: 5, p.659-691, 1995.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J.** *Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HARRINGTON, D. & AKEHURST, G.** *An empirical study of service quality implementation*. Service Industries Journal Vol. 20, Issue: 2, p. 133-156, 2000.
- HESKETT, J.L.; SASSER, W.E. & HART, C. W. L.** *Serviços Revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços*. São Paulo: Pioneira, 1994.
- HSIEH, A.T.; CHOU, C.H. & CHEN, C.M.** *Job standardization and service quality: a closer look at the application of total quality management to the public sector*. Total Quality Management Vol. 13, Issue: 7, p. 899-912, 2002.
- KARAPETROVIC, S. & WILLBORN, W.** *ISO 9000 quality management standards and financial investment services*. Service Industries Journal Vol. 21, Issue: 2, p. 117-136, 2001.

- KHAMALAH, J.N. & LINGARAJ, B.P.** *TQM in the service sector: A survey of small businesses*. Total Quality Management & Business Excellence Vol. 18, Issue: 9-10, p. 973-982, 2007.
- LONGO, C.R.J. & COX, M.A.A.** *Total quality management in financial services: Beyond the fashion the reality has to take off*. Total Quality Management Vol. 8, Issue: 6, p. 323-333, 1997.
- MEYER, S.M. & COLLIER, D.A.** *An empirical test of the causal relationships in the Baldrige Health Care Pilot Criteria*. Journal of Operations Management Vol. 19, Issue: 4, p. 403-425, 2001.
- MONTES, F.J.L.; FUENTES, M.D.M.F. & FERNANDEZ, L.M.M.** *Quality management in banking services: an approach to employee and customer perceptions*. Total Quality Management & Business Excellence Vol. 14, Issue: 3, p. 305-323, 2003.
- NUNNALLY, J.C.** *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill New York: 1978.
- OAKLAND, J.S. & BEARDMORE, D.** *Best practice customer service*. Total Quality Management Vol. 6, Issue: 2, p. 135-148, 1995.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. & BERRY, L.L.** *A conceptual-model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing Vol. 49, Issue: 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 Vol. 64, Issue: 1, p.12-40, 1988.
- POWELL, T.C.** *Total quality management as competitive advantage - a review and empirical-study*. Strategic Management Journal Vol. 16, Issue: 1, p. 15-37, 1995.
- PRAJOGO, D.I.** *The sustainability of ISO 9001 in a legal service organization*. Service Industries Journal Vol. 28, Issue: 5, p. 603-614, 2008.
- SAHNEY, S.; BANWET, D.K.; KARUNES, S.** *An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modeling and path analysis*. Total Quality Management & Business Excellence Vol. 17, Issue: 2, p. 265-285, 2006.
- SAMSON, D., DOW, D. & FORD, S.** *Exploding the myth: do all quality management practices contribute to superior quality performance?* Production and Operations Management Vol. 8, Issue: 1, p. 1-27, 1999.
- SARAPH, J.V.; BENSON, P.G. & SCHROEDER, R.G.** *An instrument for measuring the critical factors of quality management*. Decision Sciences Vol. 20, Issue: 4, p.810-829, 1989.
- SCHARITZER, D. & KORUNKA, C.** *New public management: evaluating the success of total quality management and change management interventions in public services from the employees' and customers' perspectives*. Total Quality Management Vol.11, Issue: 7, p. S941-S953, 2000.
- SCHILDT, H.A.** *Software for Bibliometric Data Management and Analysis*. Helsinki Institute of Strategy and International Business, 2002.
- SINGH, S. & DESHMUKH, S.G.** *Quality initiatives in the service sector: A case*. Total Quality Management Vol. 10, Issue: 1, p. 5-16, 1999.
- STEWART, D.M.** *Piecing together service quality: A framework for robust service*. Production And Operations Management Vol. 12, Issue: 2, p. 246-265, 2003.
- TAHAI A & MEYER M.J.** *A revealed preference study of management journals' direct influences*. Strategic Management Journal 20(3): 279-296, 1999.
- TANG, KH & ZAIRI, M.** *Benchmarking quality implementation in a service context: A comparative analysis of financial services and institutions of higher education*. Total Quality Management Vol. 9, Issue: 8, p. 669-679, 1998.
- ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. & PARASURAMAN, A.** *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing Vol. 52, 2, p. 35-48, 1988.
- ZEITHAML, V.A. & BITNER, M. J.** *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- WHITE DH, MCCAIN KW.** *Visualizing a discipline: an author co-citation analysis of information science, 1972-1995*. Journal of the American Society for Information Science 49: 327-355, 1998.

