



METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:

um levantamento bibliográfico sobre o tema

Maria Aniolly Queiroz Maia

 <https://orcid.org/0000-0003-4485-1774>.

✉ mariamaia@ibict.br.

🏢 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) |

ROR: <https://ror.org/006c42y96> | Brasília, Brasil.

Milton Shintaku

 <https://orcid.org/0000-0002-6476-4953>.

✉ shintaku@ibict.br.

🏢 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) |

ROR: <https://ror.org/006c42y96> | Brasília, Brasil.

Ingrid Schiessl

 <https://orcid.org/0000-0001-5815-2574>.

✉ ingridschiessl@ibict.br.

🏢 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) |

ROR: <https://ror.org/006c42y96> | Brasília, Brasil.

Diego José Macêdo

 <https://orcid.org/0000-0002-5696-0639>.

✉ gustavo.ripka@ufpr.br.

🏢 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) |

ROR: <https://ror.org/006c42y96> | Brasília, Brasil.

Eixo temático: Produtividade e Colaboração Científica

Modalidade: Resumo expandido

DOI: 10.22477/ix.ebbc.355

Resumo: A prestação de serviços informacionais tem se tornado cada vez mais frequente na sociedade. Entretanto, pelas próprias características dos serviços, há certa dificuldade na avaliação da qualidade. Diante desse cenário, o objetivo da presente pesquisa é efetuar um estudo bibliográfico sobre metodologias de avaliação da qualidade de serviços de informação a partir das produções científicas disponíveis no Portal OasisBr e Portal de Periódicos da Capes. Os resultados mostraram algumas possibilidades de metodologias utilizadas na avaliação da qualidade dos serviços de forma abrangente e específicas para a avaliação dos serviços de informação, como a SERVQual, Método Kano e outras. Com isso, pode-se contribuir com um tema ainda pouco explorado.

Palavras-Chave: Serviços de Informação. Qualidade do serviço. Metodologias de Avaliação.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços têm crescido a ponto de, em muitos países, figurarem com quantitativos cada vez maiores no Produto Interno Bruto (PIB), sendo fonte de riqueza. Entretanto, os serviços possuem uma grande variedade de possibilidades, desde os oferecidos por pessoas físicas até as grandes empresas. Assim, alguns estudiosos têm proposto uma nova disciplina voltada aos estudos dos serviços, de forma interdisciplinar, chamada de Ciência de Serviços.

Entre os serviços estudados nessa nova disciplina estão os informacionais, que foram definidos por Katzan (2008, p. 11, tradução nossa) como “recursos capazes de suportar um evento de serviço ou instanciar um evento de serviço com base em informações”. Nessa definição, de certa forma complexa e abrangente, estão presentes três conceitos basilares da Ciência de Serviço: recurso, serviço e informação. Nesse caso, o recurso é o provedor do serviço, o meio pelo qual ele é executado; serviço altera o estado dos participantes, com o uso da interação e co-criação de valores; e a informação é o meio pelo qual a interação e co-criação são efetuadas.

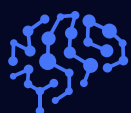
Seguindo esse mesmo caminho, Spohrer *et al.* (2008), Lemey e Poels (2011) e Grandbois (2016) salientam a importância do conceito de co-criação na relação entre ofertante e demandante, visto que os serviços são difíceis de padronizar, o que dificulta a verificação da qualidade. Entretanto, diante da relevância dos serviços de informação, percebe-se a necessidade de estudos relacionados à avaliação da qualidade de serviços por meio de metodologias usadas nesse processo. Assim, o estudo em foco busca responder ao seguinte questionamento: Quais as possibilidades metodológicas de avaliação da qualidade dos serviços de informação disponíveis na literatura científica em acesso aberto?

2 QUALIDADE DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

A palavra qualidade, em parte das línguas ocidentais, mesmo as não românicas, vem da palavra latina “qualitas”, relacionada à natureza do ser e às suas características. Assim, pode ser considerada até como índice de conformidade. Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), qualidade refere-se a uma construção mental, indescritível e sem definição consolidada.

Vale ressaltar que, no que se refere à literatura e conceituação desse termo, Misoczky e Vieira (2001) afirmam que poucos foram os pesquisadores que procuraram definir e modelar a qualidade, tendo em vista as dificuldades na delimitação e mensuração do consumo. Além disso, apesar do crescimento do setor de serviços, uma pequena parte desses pesquisadores concentrou-se na qualidade dos serviços, efetivamente.

Assim, destaca-se que, na perspectiva dos serviços, a garantia de qualidade é um aspecto de suma importância, uma vez que diariamente uma gama de serviços é oferecida aos indivíduos que, por terem um leque de possibilidades, não abrem mão da qualidade do que lhes é ofertado. É pertinente discorrer ainda que não apenas as empresas com fins lucrativos devem se preocupar com a oferta de um serviço de boa qualidade; as instituições governamentais e organizações sem fins lucrativos também devem promover e se preocupar em garantir aos seus clientes, usuários e sujeitos interessados serviços de



boa qualidade.

Apesar dos inúmeros serviços disponíveis atualmente, os serviços de informação são uma tipologia que se destaca conforme abordagem a seguir. A qualidade dos serviços de informação ofertados aos usuários de unidades de informação, instituições de ensino, entre outras, sempre foi uma preocupação para os profissionais que trabalham com esse insumo. Vale ressaltar ainda que, conforme a evolução tecnológica e a imensidão de suportes de informação disponíveis, a garantia de qualidade dos serviços de informação torna-se cada vez mais difícil, contudo necessária.

Nessa vertente, destaca-se que os serviços de informação devem ser criados e oferecidos conforme a necessidade de seus usuários; além disso, deverão ser rotineiramente avaliados com vistas ao diagnóstico situacional de sua qualidade, a fim de identificar lacunas e aspectos de melhoria a serem aplicados posteriormente.

3 METODOLOGIA

Conforme o objetivo do estudo, a abordagem utilizada será qualitativa, com aspectos exploratórios, pois, como relata Gil (2008), proporciona maior familiaridade com o problema, podendo ser utilizada a pesquisa bibliográfica. Como fontes do levantamento bibliográfico, fez-se uso do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e do Portal de Publicações de Acesso Livre, o OasisBR, pois, como ressaltam Carvalho Segundo *et al.* (2017), este agregador coleta metadados de quase todos os repositórios acadêmicos brasileiros, assim como as revistas de acesso aberto mais relevantes, além da produção portuguesa por meio do Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP).

A coleta de dados foi realizada em março de 2024, da seguinte forma: No OasisBR, utilizou-se o argumento de busca em português, por causa do acervo, sendo “Avaliação da qualidade do serviço”; para o Portal da Capes, precisou-se fazer uso da identificação via Rede Café, que possibilita o acesso aos textos de revistas pagas, fazendo uso dos seguintes argumentos de busca: “service quality assessment” e “Quality of information service”. Com isso, pode-se obter a literatura científica sobre o tema em português e inglês, incluindo as restritas, oferecida pelo Portal da Capes. Entretanto, por questão de alinhamento à ciência aberta, optou-se por filtrar apenas a literatura em acesso aberto.

Para a seleção dos artigos para compor o corpus bibliográfico, realizou-se a leitura dos títulos e resumos, em busca dos que tratam da qualidade de serviços informacionais, seguindo premissas relacionadas à análise de conteúdo, com a leitura integral dos textos. Dessa forma, buscou-se por métodos, padrões e indicadores que apoiassem a avaliação da qualidade de serviços.

É pertinente destacar que a estratégia de busca adotada, com a filtragem de produções de acesso aberto, limitou a pesquisa e possivelmente não contemplou outras possibilidades metodológicas. Contudo, pelo fato de em algumas produções de acesso restrito o Portal Capes não oportunizar o acesso ao texto completo, a leitura e análise dessas produções ficariam comprometidas. Diante disso, e pelo fato de acreditar que essas produções de acesso restrito poderiam apresentar informações relevantes no contexto da avaliação da qualidade de serviços de informação, sugere-se em pesquisas futuras a

inclusão dessas produções.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os primeiros resultados revelam que o tema estudado ainda não possui uma vasta literatura, como mostrado no Quadro 1. Essa questão também pode ser observada na revisão sistemática apresentada por Frost e Lyons (2017), na qual recuperaram-se poucos artigos. Esse ponto pode dever-se ao fato de ser uma disciplina nova, ainda pouco divulgada, mas com grandes alinhamentos com a Ciência da Informação (Torino; Pinto; Vidotti, 2017). A intersecção entre Ciência da Informação e Ciência de Serviços se torna mais profícua no caso da análise dos serviços informacionais.

Quadro 1 - Coleta de dados

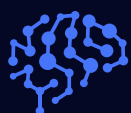
Fonte	Argumento de Busca	Temporalidade	Campos	Tipologia Documental	Resultados
OasisBR	"Avaliação da qualidade do serviço"	2018 - 2023	Título	Artigo	15
Portal de Periódico da Capes	"service quality assessment"	2018-2023	Título	Artigo de acesso aberto no idioma Inglês	30 (sendo três duplicados)
	"Quality of information service"	Sem delimitação temporal pelo fato da pesquisa utilizando a estratégia de 2018 a 2023 ter recuperado poucos registros.	Qualquer campo	Artigo de acesso aberto	15

Fonte: Elaboração dos autores (2024)

A análise dos documentos recuperados não se mostrou muito produtiva, uma vez que apenas seis artigos atenderam à busca pela avaliação de serviços informacionais, revelando ainda ser um tema pouco explorado e uma grande oportunidade de estudo. Os artigos que compõem o corpus de estudos são apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 - Levantamento bibliográfico

Fonte	Título	Autor(es)	Ano	Periódico	Metodologia
Portal OasisBR	Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias	Raimundo Benedito do Nascimento; Nicolino Trompieri Filho e Francisca Giovania Freire Barros	2005	Transinformação	Trata de uma medidas e indicadores de desempenho desenvolvidos por Van House <i>et al.</i> (1990).



Fonte	Título	Autor(es)	Ano	Periódico	Metodologia
Portal de Periódico da Capes "service quality assessment"	Model proposal for service quality assessment of higher education: evidence from a developing country	Valencia-Arias, A.; Cartagena Rendón, C.; Palacios-Moya, L.; Benjumea-Arias, M.; Pelaez Caverro, J.B.; Moreno-López, G.; Gallegos-Ruiz, A.L.	2023	Educ. Sci	Aborda uma metodologia baseada no SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, 5QS
	A Review of Service Quality Assessment of Library and Information Centres	Partap, Bhanu	2019	Library Philosophy and Practice	Aborda o ServQUAL e LibQUAL
	Service quality assessment and enhancement using Kano model	Sharareh KermanshachiD1; Thahomina Jahan Nipa;1 ; Halil Nadiri	2022	PLoS ONE	Trata do modelo Kano
	Service Quality Assessment Using Servqual and Kano Models	Dewi, Shanty Kusuma	2019	Jurnal Teknik Industri	Discorre sobre o Servqual e o modelo Kano
Portal de Periódico da Capes "Quality of information service"	An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives	Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R.	2022	Evidence Based Library and Information Practice	LibQual

Fonte: Elaboração dos autores (2023)

Com base no levantamento bibliográfico realizado e na análise dos documentos selecionados, foi possível identificar algumas metodologias utilizadas na avaliação da qualidade dos serviços de forma geral, bem como específicas para a avaliação dos serviços de informação.

No que diz respeito às metodologias generalistas, destaca-se o trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que propuseram uma medição de qualidade do serviço denominada SERVQUAL. Esse modelo, baseado no conceito de satisfação do cliente desenvolvido por Oliver (1980), considera que a satisfação do cliente é função da diferença entre suas expectativas e o desempenho percebido do serviço. Portanto, a avaliação da qualidade de um serviço pelo cliente é realizada através da comparação

entre suas expectativas e sua percepção do serviço em diferentes dimensões de qualidade (Salomi; Miguel; Abackerli, 2005). Apesar de não ter sido identificado o artigo original que apresenta o SERVQUAL no levantamento realizado, é importante mencionar que três das seis produções selecionadas abordaram esse modelo.

Outra metodologia relevante é a LibQual, adaptada para a avaliação da qualidade dos serviços de informação em bibliotecas a partir do modelo SERVQUAL. Desenvolvida pela *Association of Research Libraries* (ARL) em parceria com a *Texas A&M University* (Tamu), com contribuição dos pesquisadores Cook *et al.* (2001), essa metodologia visa adequar a ferramenta à realidade das bibliotecas, considerando que esses ambientes não têm finalidade comercial ou lucrativa (Brito; Vergueiro, 2012).

Além disso, destaca-se o Modelo Kano, criado em 1984, que relaciona a satisfação do cliente com a qualidade e funcionalidade do produto. Esse modelo utiliza uma pesquisa por questionário para retratar a satisfação e insatisfação do cliente através de uma representação gráfica (Kermanshachi; Nipa; Nadiri, 2022).

Os resultados sugerem que o modelo SERVQUAL tem sido amplamente utilizado em pesquisas relacionadas à avaliação da qualidade de serviços. No entanto, algumas pesquisas destacam aspectos desfavoráveis para sua utilização, o que justifica a busca por novos modelos de avaliação. Freitas, Bolsanello e Viana (2008) observam que, apesar das críticas e deficiências atribuídas ao SERVQUAL, seu impacto na avaliação da qualidade de serviços é inquestionável, sendo o modelo mais amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

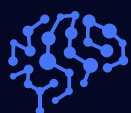
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da qualidade de serviços de informação representa um desafio complexo para empresas, instituições e demais envolvidos na busca por um serviço cada vez mais eficaz. Diante dessa realidade, realizou-se um estudo bibliométrico com o objetivo de identificar metodologias de avaliação da qualidade de serviços de informação, por meio de um levantamento bibliográfico em fontes nacionais e internacionais.

Os resultados dessa pesquisa destacaram o SERVQUAL como um dos principais modelos de avaliação de serviços, com aplicabilidade também no contexto da avaliação de serviços de informação. No entanto, a literatura apresenta outras opções metodológicas relevantes, como o LibQual e o Modelo Kano. Essas metodologias oferecem abordagens complementares e contribuem para a compreensão abrangente da qualidade dos serviços de informação, ampliando as possibilidades de análise e aprimoramento desses serviços.

REFERÊNCIAS

CARVALHO-SEGUNDO, Washington Luís Ribeiro de *et al.* The LA Referencia software and the Brazilian Portal of Scientific Open Access Publications (oasisbr). In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON OPEN REPOSITORIES, 12., 2017, Brisbane. **Anais [...]**. Brisbane: OR2017, 2017. Disponível em: <https://ridi.ibict.>



br/handle/123456789/931. Acesso em: 15 fev. 2023.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia libqual+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2012, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Ancib, 2012. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/view/3750/2873>. Acesso em: 15 fev. 2023.

COOK, Colleen *et al.* LibQUAL+: service quality assessment in research libraries. **IFLA journal**, v. 27, p. 264–268, 2001. Disponível em: <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2023.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 3, dez. 2008. Seção Estudo de Caso. DOI: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v37i3.1206>. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1206>. Acesso em: 15 fev. 2023.

FROST, Robert; LYONS, Kelly. Service systems analysis methods and components: a systematic literature review. **Service Science**, Linthicum, MD, USA, v. 9, n. 3, p. 219–234, set. 2017. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.5555/3215279.3215280>. Acesso em: 15 fev. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRANDBOIS, Yvonne de. **Service science and the information professional**. Amsterdam: Elsevier/Chandos Publishing, 2016. (Chandos Information Professional Series).

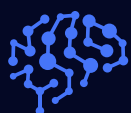
KATZAN, Harry. Foundations of Service Science concepts and facilities. **Journal of Service Science (JSS)**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 1–22, 2008. DOI: <https://doi.org/10.19030/jss.v1i1.4297>. Disponível em: <https://clutejournals.com/index.php/JSS/article/view/4297>. Acesso em: 24 maio 2024.

KERMANSHACHI, Sharareh; NIPA, Thahomina Jahan; NADIRI, Halil. Service quality assessment and enhancement using Kano model. **PloS one**, United States, v. 17, n. 2, p. e0264423–e0264423, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0293766>. Disponível em: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0293766>. Acesso em: 15 fev. 2023.

LEMEY, Elisah; POELS, Geert. Towards a service system ontology for Service Science. In: KAPPEL, Gerti; MAAMAR, Zakaria; MOTAHARI-NEZHAD, Hamid R. (org.). Service-Oriented Computing: 9th International Conference, ICSOC 2011, Paphos, Cyprus, December 5-8, 2011, Proceedings. Berlin: Springer Berlin Heidelberg, 2011. p. 250–264. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-25535-9_17. Disponível em: <https://rdcu.be/dlP1m>. Acesso em: 23 maio 2024.

MISOCZKY, Maria Ceci Araujo; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados. **Revista de Administração Pública**, v. 35, n. 5, p. 163–177, 2001. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6407>. Acesso em: 15 fev. 2023.

OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfac-



tion decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460, 1980. DOI: <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378001700405>. Acesso em: 23 fev. 2024.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41, 1985. DOI: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>. Acesso em: 23 fev. 2024.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERV-QUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279–293, ago. 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/RRrGvM5xSZSjnNdsGYthxNw/?lang=pt#>. Acesso em: 23 fev. 2024.

SPOHRER, Jim *et al.* Service Science and S-D Logic. *In*: OTAGO FORUM, 2009. **Proceedings [...]**. Capri, Itália: Naples Forum Service, 2009. Disponível em: https://naplesforumonservice.com/wp-content/uploads/2021/02/SPOHRER_SERVICE-SCIENCE-AND-S-D-LOGIC.pdf. Acesso em: 15 fev 2023.

TORINO, Emanuelle; PINTO, Carlos Alberto Baptista Sousa; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Dos produtos e serviços à Ciência de Serviços: um novo olhar para a ciência da informação. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2017. Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2017. p. 369–381. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/460/284>. Acesso em: 24 fev. 2023.