

# Um levantamento de referências sobre a tecnologia em destinos turísticos: A busca por um novo conceito

A survey of references on **technology** in **tourist destinations**: The search for a new concept

JULIANNA CARVALHO \* [jbcarvalho90@gmail.com]

CARLOS SOARES \*\* [csoares@vm.uff.br]

EDUARDO VILELA \*\*\* [edu.vilela@uol.com.br]

**Palavras-chave** | Tecnologia em destinos turísticos, mapeamento de literatura, maturidade digital

**Objetivos** | O objetivo do presente trabalho consiste em investigar na literatura a existência de termos, conceitos e estudos empíricos que busquem compreender a maturidade do destino turístico em relação à apropriação e uso da tecnologia para a gestão do turismo.

**Metodologia** | Foi realizado estudo exploratório e bibliográfico. Utilizou-se o método de Mapeamento Sistemático de Literatura, proposto por Proença e Silva (2016). O escopo do trabalho delimita-se à seleção de referências do tipo artigo científico no período de 1996 a 2016. Foram aplicadas heurísticas de “título” e “tópico”, utilizando os termos “*technology on tourism destinations*” e “*digital maturity*” na base ISI *Web of Science*, considerando o período desejado pelo escopo e delimitação da pesquisa. Realizaram-se buscas por palavras-chaves, utilizando os termos “tecnologia em destinos turísticos” e “maturidade digital” nas bases Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e Scopus. Os resultados encontrados foram filtrados a partir da leitura inspeccional de nível 1 (título e resumo), proposta por Adler e Van Doren (2011), e selecionados conforme a adequação ao seguinte critério: tratar do uso ou maturidade de uso da tecnologia em destinos turísticos.

Verificou-se a disponibilidade dos textos para leitura completa e foram selecionadas como sementes as obras de maior aderência ao referido critério. Nas sementes, foram aplicadas as heurísticas de “autor”, “citado por”, “citando” e “em”, quando aplicável. O controle e registro dos resultados foi realizado com o software *Mendeley* e planilha do MS Excel.

**Principais resultados e contributos** | As primeiras buscas por título e tópico utilizando a palavra-chave “*technology on tourism destinations*” retornou 219 e 2 resultados, respectivamente (tabela 1).

\* **Mestre em Engenharia de Produção** COPPE-UFRJ. **Doutoranda** em Engenharia de Produção COPPE-UFRJ.

\*\* **Doutorando em Engenharia** - UFF. **Professor Assistente** na Faculdade de Turismo e Hotelaria - UFF.

\*\*\* **Mestre em Educação** - UFF. **Professor Adjunto** na Faculdade de Turismo e Hotelaria - UFF

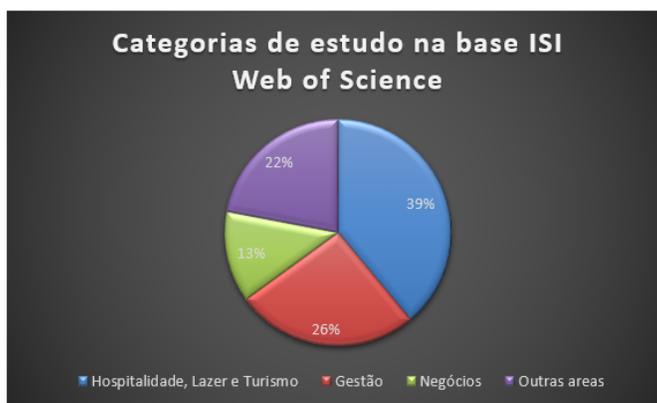
**Quadro 1** | : Título e Tópico "technology on tourism destinations"

Heurística	Total	ISI Web of Science
<b>101. Tópico: technology on tourism destinations</b>	<b>219</b>	<b>219</b>
Incluídos no Software	218	218
Duplicatas	0	0
A serem filtradas	218	218
Filtragem por título e Abstract	218	218
Rejeitadas Título & Abstract	135	135
APROVADAS Título & Abstract	83	83
Baixar texto completo	93	93
Texto Completo Indisponível	88	88
DISPONÍVEIS Texto Completo	5	5
<b>102. Título: technology on tourism destinations</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Incluídos no Software	2	2
Duplicatas	2	2
A serem filtradas	0	0
Filtragem por título e Abstract	0	0
Rejeitadas Título & Abstract	0	0
APROVADAS Título & Abstract	0	0
Baixar texto completo	0	0
Texto Completo Indisponível	0	0
DISPONÍVEIS Texto Completo	0	0

Fonte: Elaboração dos autores, 2016.

Fonte: adaptado de FIESP e ITAL (2010)

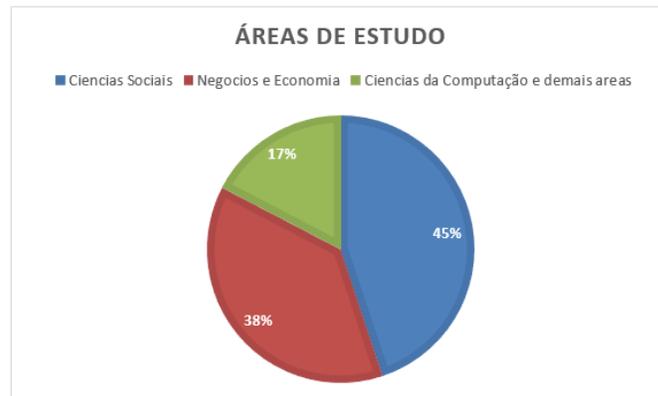
A análise dos 219 resultados resgatados pela busca na base ISI *web of Science* indica que estas pesquisas foram produzidas por pesquisadores com formações em diversas áreas, vinculados a instituições de ensino em países diversos. Os cinco principais países na produção das obras são, respectivamente, China, EUA, Inglaterra, Espanha e Itália. A distribuição da produção científica ao longo dos anos de 1998 até maio de 2016. Os resultados da análise podem ser observadas nas figuras 1 e 2 respectivamente.



Fonte: Elaboração Própria

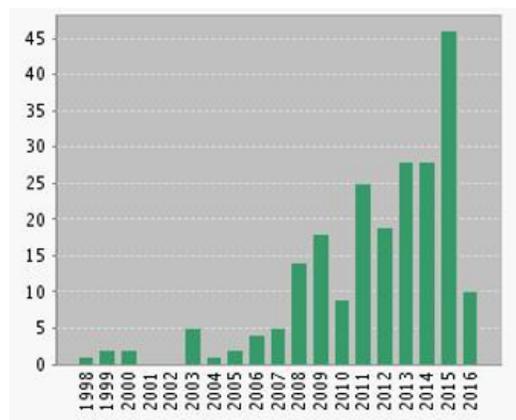
**Figura 1** | Categorias de estudo na base ISI Web of Science

Conforme verificado na figura 3, a partir do ano 2007 há um aumento na produção sobre o assunto. O ano de 2015, especificamente, representa um crescimento considerável em relação aos anos anteriores. O ano de 2016, até a data do levantamento (maio de 2016), apresenta volume de produção superior aos anos anteriores a 2008. É possível associar o aumento da produção acadêmica e científica dos últimos anos ao aumento da relevância e incorporação dos fatores tecnológicos no planejamento turístico. Dos 219 resultados encontrados, 218 foram incluídas no software, dentre as quais 84 referências foram



Fonte: Elaboração Própria

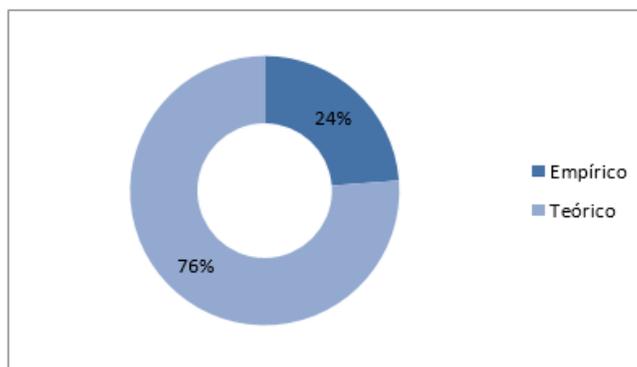
Figura 2 | Áreas de Estudo



Fonte: Elaboração própria

Figura 3 | Distribuição das obras - por ano

selecionadas a partir da leitura inspeccional de nível 1, por título e resumo, considerando o critério mencionado na metodologia. Tais referências foram classificadas quanto à (i) classificação da pesquisa – teórica ou empírica; (ii) quanto o nível de gestão abordado – estratégico ou operacional; (iii) quanto à abordagem do tema – estudo de caso, aplicação do tema, relevância do tema ou história do tema, conforme podemos verificar na figura 4.



Fonte: Elaboração própria

Figura 4 | Classificação da pesquisa

Dentre as avaliações das possibilidades de aplicações do tema, há, por exemplo, a utilização de tecnologias em destinos, atrativos ou empreendimentos turísticos, no apoio às suas estratégias. Sobre a história do tema, alguns estudos abordam a revisão de literatura ou a evolução da utilização da tecnologia nos empreendimentos e/ou destinos. Os estudos sobre a relevância do tema dedicam-se a ressaltar os impactos do uso de tecnologias para tais empreendimentos, enquanto os estudos de caso apresentam análise de casos práticos nos quais este uso já é incorporado.

**Limitações** | Um dos fatores limitantes para a pesquisa, que é também ponto de indicação de mudanças para a comunidade acadêmica, é que do total de 84 referências selecionadas por título e resumo no *software*, apenas cinco se encontravam disponíveis online para acesso gratuito dos demais pesquisadores. Este talvez seja um potencial entrave para o desenvolvimento de novas pesquisas e maior interlocução (formação de redes) entre os grupos de pesquisadores.

**Conclusões** | Considerando a evolução da sociedade de informação e o incremento da apropriação da tecnologia pela sociedade e pelas empresas, é notória a relevância da incorporação das tecnologias de comunicação e informação na condução do planejamento estratégico e operacional do turismo.

A revisão de literatura permite ainda acrescentar que o uso das tecnologias de informação e comunicação promove uma maior aproximação dos destinos e empreendimentos turísticos com os seus principais clientes, gerando benefícios como a melhor adequação da oferta às demandas de mercado, além de aspectos produtivos, como por exemplo, a redução da sazonalidade.

Identificou-se alguns estudos realizados por diversas áreas de conhecimento, dentre as quais as ciências sociais se destacam, mas estão também acompanhadas de outras, como comunicação e economia. Considerando as áreas de conhecimento consideradas pela base utilizada para a pesquisa, os resultados estiveram concentrados em eixos temáticos relacionados a hospitalidade, lazer e turismo, além de gestão. Assim, é possível perceber que há uma participação ativa da comunidade acadêmica do turismo no desenvolvimento de pesquisas.

Por fim, verificou-se que é latente na literatura a conceituação de maturidade digital. Não foi identificado qualquer estudo voltado à avaliação do grau, da intensidade e/ou do domínio na apropriação da tecnologia em um destino turístico. Identificou-se, portanto, a oportunidade de expansão da pesquisa, para a inclusão de novos termos, com o intuito de ampliar a discussão sobre o uso das tecnologias nos

destinos turísticos e fundamentar uma futura tentativa de consolidação de um novo conceito sobre a maturidade dos destinos turísticos, sob o viés tecnológico.

### Referências |

- Adler, M. & Van Doren, C. (2011). *Como ler livros*. Rio de Janeiro: É Realizações.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- Koen, B. V. (2003). *Discussion of the method: Conducting the engineer's approach to problem solving*. New York: Oxford University.
- Proença, D. & Silva, E. R. (2016). Contexto e processo do Mapeamento Sistemático da Literatura no trajeto da Pós-Graduação no Brasil. *Transinformação*, 28, 2, 233-240.