

# MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA EM TURISMO

## *METHODS AND TECHNIQUES IN TOURISM RESEARCH*

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Futura, 1998. 268p.

**Maria Gomes dos Reis ANSARAH\***

Ada de Freitas Maneti Dencker é bacharel e licenciada em Ciências Sociais pela PUC-SP, mestre em Ciências da Comunicação pela USP e doutoranda em Relações Públicas, Propaganda e Turismo pela USP. É responsável pelas disciplinas Metodologia e Técnica de Pesquisa e Trabalho de Análise Interdisciplinar no curso de Turismo da Universidade Paulista - UNIP SP (Campi Paulista e rua da Paz). Coordena o curso de Turismo da UNIP - SP (Campus rua da Paz) e coordenadora geral do Trabalho de Análise Interdisciplinar - TAI. Leciona Metodologia do Planejamento do Turismo no curso de pós-graduação (*lato sensu*) Planejamento e Marketing Turístico do SENAC São Paulo e Campos do Jordão.

O objetivo da autora foi a elaboração de um livro-texto básico para ser utilizado na disciplina Metodologia da Pesquisa Aplicada ao Turismo nos cursos de graduação, podendo servir como consulta para pesquisadores da área de turismo nos meios acadêmico e empresarial.

O fomento a pesquisas em turismo tem sido questão irrelevante no ensino turístico, principalmente no Brasil, enquanto em outras áreas é peça fundamental de inovação e desenvolvimento do setor. A realização da pesquisa turística requer programa educativo coordenado pelas instituições, nos âmbitos regional, nacional e internacional, com a finalidade de tornar o sistema mais atraente.

O turismo é uma área relativamente nova como estudo, (tendo iniciado no Brasil no início da década de 70, com o surgimento do primeiro curso de graduação na cidade de São Paulo) que utiliza um conjunto de métodos e técnicas de pesquisa provenientes da maioria das Ciências Sociais já consolidadas. Como a própria autora observa, não existe uma metodologia de pesquisa específica para o turismo, mas, sim, a aplicação das várias metodologias existentes ao campo do turismo.

Ada de Freitas Maneti Dencker has a Bachelor Degree in Social Sciences from PUC-SP, and a Masters Degree in Communication Sciences from USP and is currently doing the Doctorate Course in Public Relations, Advertising and Tourism at USP. She is responsible for the disciplines of Research Methodology and Techniques and Interdisciplinary Analysis Work in the Tourism Course at Paulista University - UNIP - SP (Campi Paulista and Rua da Paz). She coordinates the Tourism Course of UNIP - SP (Campus Rua da Paz) and she is the General Coordinator of Interdisciplinary Analysis Work - TAI. She teaches Tourism Planning Methodology for the post-graduate course (*lato sensu*) in Tourism Marketing and Planning at SENAC São Paulo and Campos do Jordão.

The author's aim was to create a basic textbook to be used in the discipline of Research Methodology Applied to Tourism at graduate courses, which would also serve as a guide for researchers in the area of tourism within the academic and entrepreneurial fields.

Encouraging tourism research has become an irrelevant issue in tourism teaching, especially in Brazil, while in other areas it is an essential part of the innovation and development of this sector. The carrying out of tourism research requires an educational program coordinated by institutions at regional, national and international levels, with the aim of making the system more attractive.

Tourism is a relatively new area of study (in Brazil, it began during the 1970s with the creation of the first graduate course in the city of São Paulo). It makes use of various proven research methods and techniques taken mostly from the Social Sciences. As the author herself observes, there is no research methodology specific to tourism, but rather the application of various existing methodologies in the field of tourism.

\* Professora do Curso de Mestrado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí.

\* Professor of the Tourism and Hospitality Masters Degree Course at the University of Vale do Itajaí.

Este livro, pioneiro no assunto, apresenta a metodologia como um elo de ligação entre as disciplinas na medida em que enfoca os métodos e técnicas de forma aplicada com exemplos específicos referentes ao turismo, revelando, com consistência, a importância da pesquisa em turismo, expondo os principais passos para elaboração de projetos de pesquisa visando ao desenvolvimento do conhecimento científico na área. O livro é dividido em 14 capítulos:

No capítulo 1 são abordados conceitos básicos e objetivos da metodologia científica enquanto disciplina nos cursos de turismo. A questão do caráter da interdisciplinaridade da atividade turística e da multidisciplinaridade da investigação em turismo são analisadas no 2 capítulo.

O capítulo 3 contempla o planejamento da pesquisa. Apresenta um roteiro para elaboração do projeto de pesquisa com exemplo prático elaborado por alunos de curso de graduação em turismo. As etapas do projeto de pesquisa empírica são detalhadamente apresentadas no 4 capítulo, em que a autora apresenta uma categorização para a hierarquização dos atrativos turísticos.

Os elementos que devem constar de um projeto - como formular problemas, levantar hipótese e estabelecer os procedimentos que serão realizados em cada uma das etapas - são os assuntos abordados nos capítulos 6 e 7. As etapas da pesquisa qualitativa como procedimentos metodológicos e procedimentos e instrumentos de coleta de dados são apresentados no capítulo 5: são mostrados os tipos de pesquisa, a operacionalização das variáveis, finalizando com roteiro de projeto de pesquisa qualitativa elaborada por alunos de pós-graduação (*lato sensu*).

Todo o conteúdo do capítulo 8 é dedicado à coleta de dados, mostrando a técnica, vantagens e desvantagens da entrevista com exemplo de formulário pré-codificado para entrevista padronizada realizada pelos alunos do segundo ano de curso de turismo. Apresenta ainda critérios para a construção de questionários e a construção do instrumento de coleta de dados.

Análise e interpretação dos dados é assunto do capítulo 9 que apresenta os princípios básicos de tabulação e orienta quanto à análise e interpretação remetendo para técnicas e procedimentos estatísticos estudados em outras disciplinas, uma vez que não houve a intenção de abordar a disciplinas de Estatística.

O capítulo 10 é dedicado a escolha do processo de amostragem, em que a autora enfatiza que na atividade turística, a determinação da amostra exige um cuidado muito grande, pois as estatísticas nem sempre são atualizadas e de se lidar com uma característica do turismo - a "sazonalidade".

A partir do capítulo 11 são apresentados e discutidos aspectos da pesquisa no campo do

This book, a pioneer in the subject, presents this methodology as a link between the disciplines, for it focuses on methods and techniques in an applied way, using examples specifically related to tourism. It therefore shows methodically the importance of tourism research, presenting the main steps to create research projects aimed at developing scientific knowledge within the field. The book is divided into 14 chapters.

The first chapter outlines the basic concepts and objectives of scientific methodology as a discipline in tourism courses. Issues such as the interdisciplinary structure of tourism and the multidisciplinary nature of tourism research are analyzed in chapter 2.

The third chapter focuses on research planning. It presents a chronology for creating a research project, with a practical example given by students of tourism graduation courses. The phases of an empirical research project are presented in detail in chapter 4, in which the author shows a categorization for ranking tourism attractions.

The components that a project should include - such as the formulation of questions, the creation of hypotheses, and the establishment of procedures to be used in each phase - are covered in chapters 6 and 7. The stages of qualitative research such as methodological procedures and methods and tools for data collection are presented in chapter 5, which outlines the kinds of research, and the implementing of the variables, finishing with a chronological guide for qualitative research projects, created by postgraduate students (*lato sensu*).

The contents of chapter 8 are dedicated to data collection, showing the technique, advantages and disadvantages of the interview with an example of a pre-codified form for a standardized interview carried out by second year tourism students. It also shows criteria for the construction of questionnaires and data collection tools.

Data analysis and interpretation are the subject of chapter 9, which shows the basic tabulation principles and gives guidance on analysis and interpretation using statistical methods and procedures borrowed from other disciplines, since the author's intention here was not to explain Statistics.

Chapter 10 is dedicated to the sampling process, where the author emphasizes that in tourism activity, the choice of sample requires great care, since statistics are not always up-to-date and a special characteristic of tourism - seasonality - has to be taken into account.

From chapter 11 onwards, various aspects of research in the field of tourism are presented and

turismo. A pesquisa de mercado em turismo é exaustivamente abordada no capítulo 11 onde a autora menciona que o primeiro elemento a ser conceituado na elaboração de uma pesquisa de mercado seria a própria noção do produto com que se pretende trabalhar. Fornece elementos para o planejamento de pesquisas de mercado indicando as principais variáveis que devem ser consideradas no estudo de demanda. Os critérios de segmentação por classe social da Associação Brasileira de Pesquisa de Mercado são apresentados como defasados indicando-se estudos existentes de segmentação a partir das variáveis de estilo de vida consideradas mais adequadas pela autora para estudo do turismo.

As etapas para a realização de pesquisa para o Inventário da Oferta Turística são apresentadas no capítulo 12, bem como estudos de diagnóstico em turismo. Incluem um modelo de formulário para registro de informação desenvolvido por alunos de graduação em turismo.

Outras metodologias utilizadas em turismo como a técnica Delfos, metodologias citadas pela Organização Mundial do Turismo e os procedimentos básicos do método ZOPP utilizado para o planejamento na área de turismo - estão no capítulo 13.

A metodologia do trabalho científico é descrita no capítulo 14 juntamente com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

A autora, nas considerações finais, ressalta que *"ao realizar uma pesquisa é necessário estar atento às explicações e às questões conceituais que devem ser a base das ações operacionais (...) Pesquisar, entretanto, não é apenas coletar dados e informações. É pensar, refletir, interpretar, entendendo o turismo como um dos elementos que compõem a sociedade e considerando as interações das ações que venham a ser postas dentro do panorama da sociedade."*

Em síntese, a obra *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo* oferece um panorama de informações para todos aqueles que desejam desenvolver pesquisas em turismo. Este livro apresenta-se como extremamente atual, constituindo um rico material de consulta para estudantes de turismo e áreas afins, docentes, pesquisadores e empresários que se interessam pelo Turismo.

discussed. Tourism market research is covered exhaustively in chapter 11 where the author states that the first element to be conceptualized in a market research project should be the very notion of the product that is intended to be researched. It provides elements of market research planning indicating the main variables that should be taken into account in the study of demand. The criteria for social class segmentation adopted by the Brazilian Association of Market Research are shown to be out of date. Moreover, the author points out the existence of studies on segmentation based on life style variables, which she considers to be more appropriate in the study of tourism.

Chapter 12 presents the stages in carrying out a Tourism Offer Inventory survey, as well as studies of tourism diagnosis. It also includes a model form for recording information, which was developed by students of tourism graduation courses.

Other methodologies used in tourism, such as the Delfos technique, methodologies mentioned by the World Tourism Organization and basic procedures of the ZOPP method used in tourism planning, can be found in chapter 13.

The methodology of scientific work is described in chapter 14, along with the rules of the ABNT - Brazilian Association of Technical Standards.

The author, in her final considerations, highlights that *"when doing research, it is necessary to pay attention to all the explanations and conceptual issues that should form the basis of operational activities (...) To research, however, is not merely to collect data and information. It is to think, reflect, interpret and understand tourism as one of the elements that make up society and to consider the interactions of the actions that are inserted into the scenery of society as a whole interact with one another."*

In short, the work *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo* offers an information viewpoint for anyone who intends to develop research on tourism. This book is extremely up-to-date, and a rich reference book for students, teachers and researchers in tourism and related areas, as well as entrepreneurs interested in tourism.