

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: DOMÍNIO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA E PERCURSOS DAS AGENDAS DE PESQUISA

Smart Tourist Destinations: Mastery of Scientific Production and Paths of Research Agendas

ELIANE AVELINA DE AZEVEDO SAMPAIO¹ & DEBORA CORDEIRO BRAGA²

RESUMO

Estudos apontam que o debate científico em torno da aplicação de princípios inteligentes a destinos turísticos vem se intensificando, entretanto, seus domínios de interesse para o avanço científico do tema ainda estão em construção. Este estudo tem por objetivo mapear a estrutura teórica e de domínio do campo de destinos turísticos inteligentes [DTI] para refletir acerca das agendas de pesquisa vigentes e de possíveis lacunas teórico-metodológicas. Realizou-se revisão sistemática de 28 artigos de periódicos indexados na Web of Science, com suporte da bibliometria. Os principais resultados indicaram que a rede dos trabalhos mais citados se agrupa em cinco clusters; detectam-se cinco agendas mais frequentes e observa-se a centralidade do tema no continente europeu em função da origem dos autores e dos periódicos. Todavia, o tema sustentabilidade é tangenciado nos estudos, sugerindo uma lacuna nas pesquisas; também são negligenciadas conceituações para apoiar o desenvolvimento do turismo inteligente na prática.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Destino Inteligente; Revisão Sistemática; Bibliometria.

ABSTRACT

Studies indicate that the scientific debate around smart principles' application to tourist destinations has been intensifying. However, its domains of interest for the scientific advancement of the subject are still under construction. This research aims to map the theoretical and domain structure of the Smart Tourism Destinations [STDs] field to reflect on the current research agendas and possible theoretical-methodological gaps. A systematic review was conducted on 28 scientific paper samples indexed in the Web of Science, with bibliometry support. The main results pointed out that the network of the most cited studies is grouped into five clusters; five most frequent agendas are detected; and the centrality of the theme on the European continent is observed according to the authors and scientific journals' origins. Yet, the topic of sustainability is tangential in the studies, suggesting a gap in the researches; and conceptualizations to support smart tourism development in practice are also neglected.

KEYWORDS

Tourism; Smart Destination; Systematic review; Bibliometry.

¹ Eliane Avelina de Azevedo Sampaio – Doutoranda em Turismo pela Universidade de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil. Currículo: Lattes 0252695316782293. E- mail: elianeavelina@usp.br

² Debora Cordeiro Braga – Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo, São Paulo, São Paulo, Brasil. Currículo: Lattes 3872989194397830. E- mail: bragadc@usp.br

INTRODUÇÃO

A revolução imposta pelo desenvolvimento e acesso às tecnologias da informação e comunicação [TIC] tem impactado diversos setores econômicos. Com a intensificação do uso das TIC, o termo inteligente [smart] tornou-se um lema para descrever aquilo que se supõe ser mais aprimorado, como explicam Gretzel, Sigala, Xiang e Koo (2015b). No turismo, <smart> implica no uso das tecnologias para aprimorar a qualidade das relações entre empresas, destinos e turistas, e impulsiona modelos de desenvolvimento territorial que elevem a competitividade destes, mas sem perder de vista o capital humano, social e ambiental como elementos centrais desse desenvolvimento.

Durante o início do século XXI, diversos conceitos surgiram para tentar explicar esses novos modelos territoriais que apresentam as TIC como parte da vida cotidiana de moradores e turistas. Tais modelos, oriundos de uma perspectiva inteligente, reverberaram no contexto das <smart cities> [cidades inteligentes] e <smart tourism destinations> [destinos turísticos inteligentes] como modelos que envolvem um suposto compromisso com o habitat e a melhoria da qualidade de vida cívica e da economia dos destinos a partir de elementos tecnologicamente avançados e mais sustentáveis (Sigalat-Signes, Calvo-Palomares, Roig-Merino & García-Adán, 2021). Nesse contexto, um número crescente de pesquisas tem refletido a compreensão geral de como a tecnologia muda a sociedade. O debate científico em torno da aplicação de princípios inteligentes a ambientes urbanos é uma esfera de conhecimento já estabelecida, abrangendo três décadas de pesquisa (Vanolo, 2013; Coca-Stefaniak, 2020). No entanto, o arcabouço teórico aplicado aos destinos turísticos ainda é incipiente, impreciso e carece de definições mais consolidadas.

Diante do exposto, o presente estudo bibliométrico tem por objetivo mapear as pesquisas de modo sistemático, a fim de refletir acerca da estrutura teórica do campo, das agendas de pesquisa vigentes e de possíveis lacunas teórico-metodológicas que possam apoiar pesquisas empíricas. Vale ressaltar que este é um recorte que integra uma pesquisa maior sobre o mapeamento sistemático e comparativo sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes, objetivando verificar similaridades e dissensões entre os dois campos de estudo. Para a presente pesquisa recorreu-se à revisão sistemática de literatura aliada a um mapeamento bibliométrico levando em consideração a produção científica mundial qualificada

e indexada na Web of Science [WoS]. A escolha de avaliar a produção de artigos científicos publicados em um repositório internacional foi motivada pela necessidade de estudar o desempenho da atividade científica a partir da produção, que Moed (2017) chama de *output*, restringindo a análise apenas à produção de artigos científicos, excluindo outras produções bibliográficas ou não bibliográficas.

Segundo Siddaway, Wood e Hedges (2019), as revisões de literatura, em especial as revisões sistemáticas de alta qualidade, reúnem, sintetizam e criticam uma ou mais obras para fornecer uma impressão geral da extensão, natureza e qualidade das evidências em relação a uma questão de pesquisa específica, destacando lacunas entre o que se sabe e o que é preciso conhecer. Logo, este tipo de pesquisa é essencial, haja vista a necessidade de que o conhecimento avance tendo como base o corpo teórico que já foi produzido.

REFERENCIAL TEÓRICO

A atividade turística, por muito tempo, esteve atrelada a modelos de desenvolvimento meramente econômicos que impulsionaram o turismo de massa e expôs uma realidade insustentável para os destinos (Baidal & Rebollo, 2019). Todavia, novas alternativas de desenvolvimento territorial têm sido propagadas para incentivar que os destinos sejam competitivos, inovadores e ao mesmo tempo sustentáveis, utilizando-se, principalmente, das tecnologias de informação e comunicação como mediadora e facilitadora desse processo (Rocha, 2020). Focando neste contexto, as TIC possibilitam a coleta e sistematização de dados, a oferta de novos serviços e a reconversão de destinos tradicionais em destinos contemporâneos ou inteligentes.

As discussões acerca dos destinos turísticos inteligentes são relativamente recentes, mas vêm se intensificando por meio de autores como Buhalis e Amargana (2013, 2014); Komninos, Pallot e Schaffers (2013); Komninos (2015); Mínguez e Ruiz (2014); Gretzel et al. (2015a, 2015b, 2018); Gretzel (2018); Del Chiappa e Baggio (2015); Invat.tur (2015); Segittur (2013; 2015); Femenia Serra e Ruiz (2018); Liberato, Alen e Liberato (2018); Baidal e Rebollo (2019); Baidal, Monzonis e Sanchez (2016); Gajdošík (2019); entre outros. Apesar do aumento significativo de produções científicas sobre DTI, Bastidas-Manzano, Sánchez-Fernández e Casado-Aranda (2021) alertam que poucos estudos se aprofundam no tema e as atuais pesquisas não oferecem uma visão geral da evolução, escopo atual e potenciais domínios de interesse para o avanço científico.

É sabido que os princípios conceituais das <smart cities> foram incentivadores diretos para a definição de destinos turísticos inteligentes. Logo, os princípios das cidades e destinos se assemelham, pois integram infraestruturas tecnológicas para melhorar mobilidade, disponibilidade e alocação de recursos, e dispositivos de usuário final com o objetivo de proporcionar experiências mais satisfatórias para moradores e turistas (Muniz, 2020; Huertas, Moreno & Pascual, 2021). Cabe ressaltar, no entanto, que tanto as cidades quanto os destinos inteligentes se aproximam não somente por sua base tecnológica, mas por envolverem outros aspectos relacionados à sociedade contemporânea e que convergem na busca pela integridade ambiental, econômica e social. Desde os primeiros debates os destinos turísticos inteligentes foram concebidos como destinos inovadores, consolidados sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante armazenamento e análise de dados para direcionar o desenvolvimento sustentável do território, com foco na melhora da experiência do turista no destino (Segittur, 2013; Gretzel, Werthner, Koo & Lamsfus, 2015a; Silva & Mendes-Filho, 2016). Sabe-se que as TIC são elementos importantes no processo de transformação de destinos convencionais em inteligentes (Brandão, Joia & Teles, 2016), mas, não é somente o emprego de tecnologia, uma vez que são necessárias mudanças em diversos outros fatores ligados aos territórios (Muniz, 2020). É um cenário desafiador, pois há uma mitificação da tecnologia como uma resposta uníssona aos desafios das cidades e destinos contemporâneos. Os dados são vistos como uma panaceia para os problemas complexos de natureza socioeconômica, por isso fica cada vez mais claro, que ser inteligente não se trata de uma abordagem puramente tecnocêntrica (González-Reverté, 2019). Uma vez que as informações e facilidades propiciadas por ferramentas tecnológicas precisam ser analisadas e organizadas por pessoas, que detêm o poder de gestão e estabelecem ações e públicos prioritária. Ou seja, a tecnologia por si mesma, não gera resultados se não estiver atrelada a um olhar responsável e sustentável.

Nessa perspectiva, Errichiello e Micera (2021) demonstram que a literatura do Turismo vem mostrando um interesse crescente em explorar o potencial oferecido pelas iniciativas de destino turístico inteligente, concebida como o uso integrado de soluções de TIC para alcançar maior eficiência e sustentabilidade, enriquecendo a experiência turística e aumentando a competitividade do destino. Todavia, alertam que as tecnologias inovadoras tendem a ser ineficazes sem estruturas de governança adequadas para garantir a coordenação e integração

de empresas de turismo, governo e comunidades na implementação de um plano de desenvolvimento holístico orientado para destinos.

Outrossim, muitos estudos têm revelado diferentes concepções do que é chamado de inteligente. Logo, a concepção de DTI “tornou-se um conceito frequentemente usado para impulsionar agendas políticas específicas e vender soluções tecnológicas” (Gretzel et al., 2015a, p.180). A validade midiática do conceito também levou à autodeclaração arbitrária das cidades e destinos como ‘inteligentes’ (Zygiaris, 2012). Güell (2015) alerta que, considerando a amplitude que as iniciativas sobre cidades e destinos inteligentes estão tomando, é oportuno e apropriado refletir sobre sua validade e viabilidade atual e futura, pois “não se deve esquecer que há múltiplos e poderosos interesses setoriais em jogo que distorcem o conceito de inteligência urbana em uma direção ou outra” (Güell, 2015, p. 22). Ademais, o uso do termo para rotular as iniciativas <smarts> pode representar ações pontuais e não necessariamente mudanças em todas as dimensões conceituais estabelecidas pelos autores. Assim, pode haver destinos tidos como exemplos de turismo inteligente em dimensões mais específicas como: acessibilidade, tecnologia e inovação e não atender, por exemplo, aos princípios de governança inteligente, sustentabilidade, entre outros. Adiciona-se a essa concepção o fato de que a iniciativa de destino inteligente, nem sempre satisfaz a perspectiva holística do planejamento e da gestão do turismo, pois não abrange a transversalidade do turismo (Soares, Domareski-Ruiz & Ivars-Baidal, 2021).

De forma análoga, Baidal e Rebollo (2019) afirmam que o enfoque das características e dimensões dos destinos turísticos inteligentes tem sido promovido fundamentalmente através de iniciativas institucionais, apoiadas, na maioria dos casos, em soluções tecnológicas. Entretanto, os autores consideram que as iniciativas em torno dos destinos inteligentes influenciam os modelos de planejamento tradicional e proporcionam novos métodos e técnicas de análises, participação e tomada de decisão. Desse modo, emergem novas práticas que favorecem uma gestão planejada, mas não de forma unívoca, porque a análise de políticas e processos de desenvolvimento revela diferentes orientações no desenho, alcance e desenvolvimento das estratégias ditas inteligentes.

METODOLOGIA

Metodologicamente esta pesquisa de natureza teórica, apoia-se na revisão sistemática de literatura a partir de parâmetros bibliométricos de análise. Esse estudo pode ser classificado como exploratório e descritivo, porque investiga a produções teóricas de temas que ainda estão em processo de consolidação.

Galvão e Pereira (2014) destacam que as revisões sistemáticas são importantes porque seguem protocolos específicos e buscam entender e dar alguma logicidade a um vasto corpus documental, além de oferecer um resumo da literatura a partir de interpretações críticas do levantamento realizado. A análise bibliométrica, por sua vez, apresenta o mapeamento de um campo de saber, permitindo compreender a evolução e desenvolvimento de um tema, além de permitir avaliar a existência de autores ou grupo de estudiosos em evidência, ou seja, identificar o domínio sobre o tema (Najmi, Rashidi, Abbasi & Travis-Waller, 2017). A análise de domínio destina-se à visualização efetiva da estrutura intelectual a partir de citação e das relações entre estas (Grácio,2020), reconhecendo participantes ativos do domínio, em especial em termos da citação conjuntas dos autores pela comunidade citante, construindo mapas multidimensionais relativos aos parâmetros dos domínios para visualização do conjunto de temas tratado e as pesquisas que se destacam, consolidam o domínio.

Os procedimentos metodológicos foram organizados em três fases, a saber:

1ª Fase - busca e coleta de dados: A exploração da coleta de dados foi realizada por meio de duas rodadas de buscas por manuscritos no repositório bibliográfico da plataforma Web of Science [WOS]. Esta base foi escolhida por ser multidisciplinar e possuir um banco de dados internacional relevante para a respectiva pesquisa. A primeira rodada serviu como um teste de aderência com os possíveis <strings> [termos] a serem utilizados: “Smart Destination”, “Smart Tourism Destinations”, com as opções dos operadores booleanos AND e OR e as possibilidades de restrições por áreas de conhecimento ofertados pela base. Os termos foram inseridos na língua inglesa, visto que as bases de dados internacionais priorizam o inglês como idioma de busca (Galvão & Ricarte, 2019).

Considerando que um levantamento preliminar apontou que o artigo mais antigo acerca de destino turístico inteligente é de 2015, definiu-se como recorte temporal o período de 2015 a 2021 para analisar o percurso da pesquisa, entendendo que este intervalo evidencia o estado atual da pesquisa sobre o tema. Posterior à rodada teste, verificou-se os termos com aderência

e relevância para a pesquisa e procedeu-se à coleta dos dados conforme critérios estabelecidos, que constam no Quadro 1. Após a definição dos termos “Smart Tourism Destination” OR “Smart Tourism Destinations”, foi realizada a filtragem utilizando-se dos critérios de inclusão e exclusão para definição da amostra [Quadro 1] que resultou em 33 artigos.

Quadro 1. Critérios de busca na base de dados

Base de dados	Web of Science [WoS]
Termos de busca restrito ao título	“Smart Tourism Destination” OR “Smart Tourism Destinations”
Idioma utilizado	Inglês
Recorte Temporal	2015 a 2021
Tipos de publicação	Apenas artigos
Critérios de inclusão	Artigo completo revisado por pares; Termos Restritos ao Título; Índice de Citação de Ciências Sociais da WoS.
Critérios de exclusão	Trabalhos em anais de conferências; capítulos de livros; capítulos de revisão e cartas; artigos duplicados.

Fonte: Elaboração própria (2022).

2ª Fase - seleção da amostra: Os dados dos artigos selecionados foram exportados em formato de texto com tabulação e foram submetidos ao Software Rayyan QCRI [Qatar Computing Research Institute]. O trabalho com o Rayyan permitiu a verificação e exclusão de artigos duplicados; a leitura dos títulos e resumos; e a exclusão dos artigos que não demonstraram alinhamento para essa pesquisa. Do total de 33 artigos submetidos ao Rayyan gerou-se uma amostra final de n=28 artigos a serem analisados.

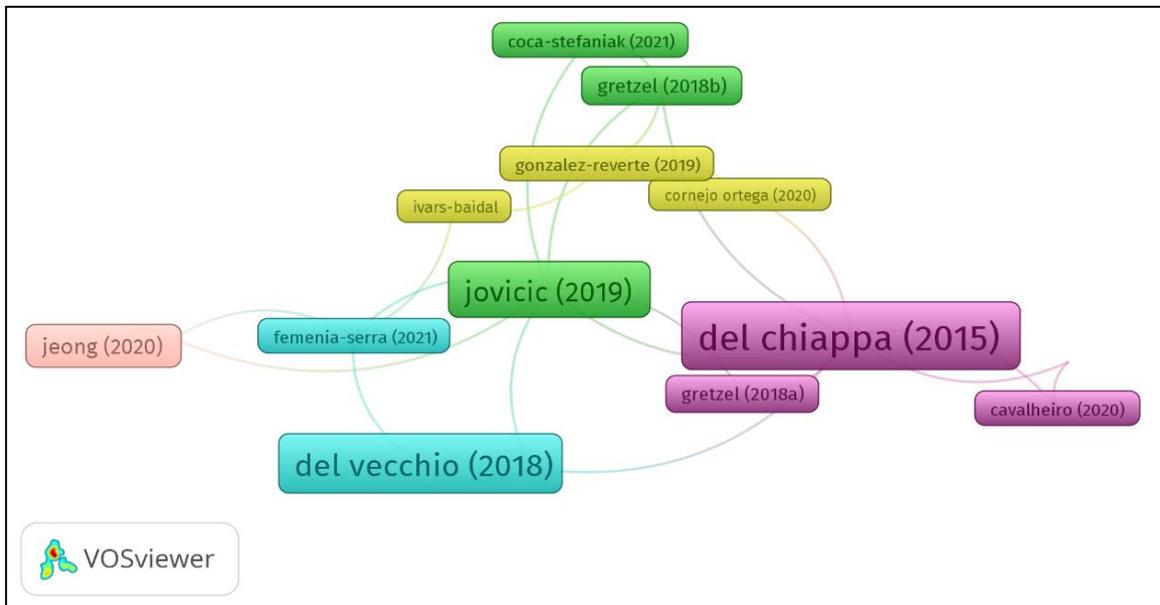
3ª Fase- metadados para síntese descritiva dos dados: Os 28 artigos foram exportados em formato CSV Excel e submetidos à análise por meio do software VOSviewer para a visualização de redes bibliométricas e exploração de texto para detecção de redes de coocorrência de termos importantes, extraídos dos resumos, palavras-chave indexadoras, lista de referências presentes nos artigos, entre outros dados. Destaca-se que a visualização gráfica gerada pelo VOSviewer as redes bibliométricas identificam os itens mais intimamente ligados, onde o tamanho de um círculo ou etiqueta e o seu posicionamento no mapa denota a sua relevância do item analisado. Um *cluster* (grupos) apresenta um conjunto de itens em um diagrama de rede que é subdividido por cores para indicar a proximidade dos itens que se relacionam entre si, e as linhas de conexão entre os clusters indicam a força do link entre os itens analisados, representando o domínio.

Assim, procedeu-se o mapeamento da rede de autoria; autores com o maior número de artigos presente na amostra; da rede de artigos mais citados, rede de cocitação a fim de verificar quais os trabalhos foram sistematicamente mais citados nas referências da amostra pesquisada; e, por fim, a análise de coocorrência de palavras-chave. Com o mapeamento gerado, seguiu-se à análise qualitativa por meio dos dados extraídos dos resumos. Posteriormente, os artigos foram categorizados e compuseram um quadro síntese da pesquisa em destinos turísticos inteligentes que revela as principais agendas de pesquisa, bem como possíveis *gaps* para agendas de pesquisas que possam apoiar novos estudos teóricos e empíricos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Análise do domínio da produção científica - No que tangencia a autoria e as respectivas instituições que pesquisam o tema, duas autoras se destacam como autoras principais, com dois artigos cada. São as pesquisadoras Ulrike Gretzel da University of Southern California [EUA] e Mariana Brandão Cavalheiro da Universidade Federal Fluminense (Brasil). Apesar dessas autoras figurarem de forma representativa, por possuírem mais de um trabalho na amostra, a submissão do banco de dados no VOSviewer gerou o diagrama da rede de citação com documentos que foram citados, no mínimo, cinco vezes, e seus respectivos clusters que identificam a ligação dos trabalhos por similaridade de temática e elas não aprecem, como mostra a Figura 1, que revela quais são os *cluster* mais influentes dos 28 artigos analisados, identificando os domínios, como explicado na metodologia.

Figura 1. Diagrama de rede de artigos mais citados



Fonte: Elaboração própria utilizando VOSviewer versão 1.6.14, 2022.

Verifica-se, a partir do diagrama [Fig. 1], a existência de cinco clusters com os artigos que dominam a temática destinos turísticos inteligentes na amostra selecionada. No lado direito do mapa, aparece o **cluster roxo**, o de maior intensidade [domínio]. Os artigos que fazem parte deste cluster tratam de temas como tecnologia, planejamento urbano, modelos de DTI, e alguns vinculam a perspectiva evolutiva do conceito de cidades inteligentes e de resiliência turística com o tema destinos turísticos inteligentes. Ganha destaque o trabalho de Del Chiappa et al. (2015), que trata da importância da transferência de conhecimento e informação em destinos turísticos inteligentes, buscando aprofundar o debate científico em torno do tema, sendo o mais representativo, com 138 citações na base estudada.

O **cluster verde** é representado por um agrupamento de trabalhos que analisam os DTI em uma perspectiva para além de destinos individuais, a partir de abordagem mais sistêmica. São trabalhos que tratam da questão evolutiva dos DTI e discutem estratégias para uma abordagem mais regional e integradora. O trabalho mais representativo do grupo é o de Joivicic e Dobrica (2019), que revisa a evolução dos principais conceitos de destinos turísticos, com o objetivo de enfatizar a extensão das mudanças que ocorreram na compreensão do termo 'destino' nas últimas décadas, citado por outros 89 artigos.

O **cluster azul** é representado por dois trabalhos. O artigo de Del Vecchio, Mele, Ndou e Secundo (2018), que se destaca com o domínio de 106 citações, e tem por objetivo demonstrar como a enorme quantidade de dados gerados pelos turistas pode nutrir o processo de criação de valor para um destino turístico inteligente; e o de Femenia-Serra e Ivars-Baidal (2021). que investiga em que medida os esforços dos destinos inteligentes estão, de fato, melhorando as experiências dos turistas e a configuração da gestão dos destinos.

O **cluster amarelo** é o que tem menor número de citações. Os trabalhos abordam temas como o uso urbano das tecnologias para melhorar o crescimento econômico, qualidade de vida, gestão dos recursos e a sustentabilidade. O artigo mais representativo é o de González-Reverte (2019), com 13 citações, que avalia os efeitos reais do desenvolvimento de DTI na sustentabilidade urbana.

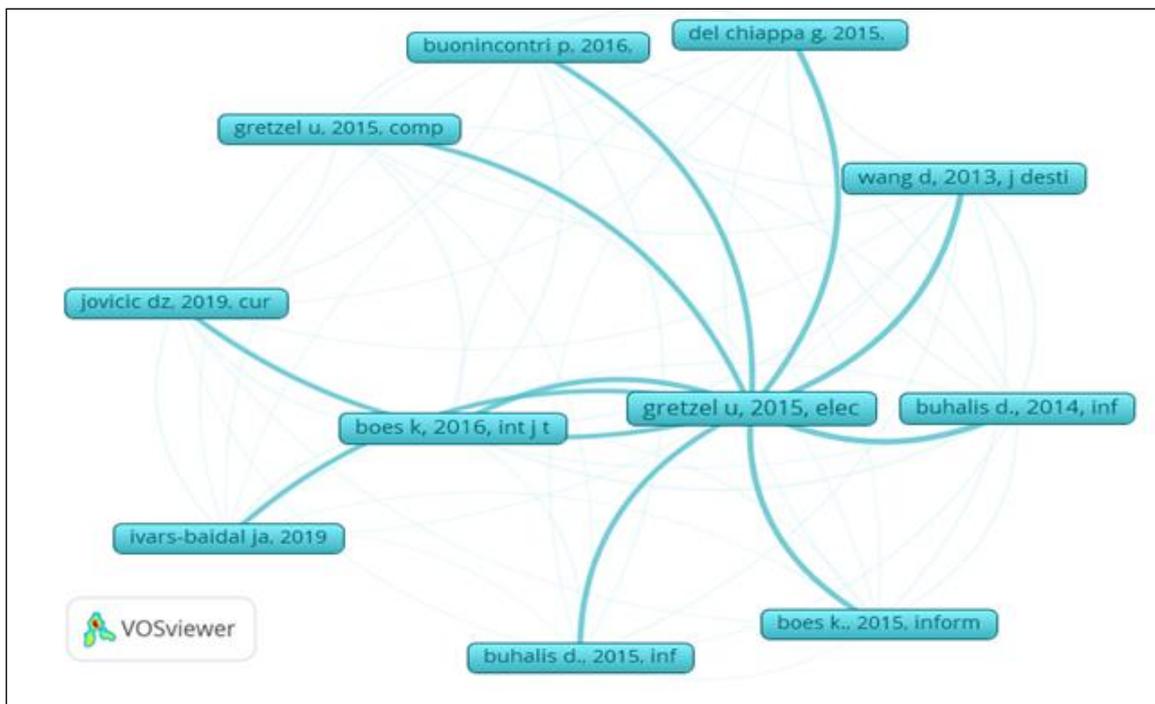
O **cluster rosa**, formado pelo menor número de estudos, é representado pelo artigo de Jeong e Shin (2020) que, apesar de ser um estudo recente, já acumula 38 citações na WoS. Este estudo avalia como os turistas usam tecnologias e como estas surtem efeitos na experiência geral de viagem e na intenção de visita futura.

Sobre os periódicos que mais publicam nesta temática, destacam-se quatro: *Sustainability*, *Current Issues in Tourism*, *Investigaciones Regionales-Journal of Regional Research* e *Tourism Planning & Development*. No total os artigos da amostra foram publicados em 18 revistas de 16 países distintos. No que tange às organizações de origem dos autores, são seis as instituições que lideram os fronts de pesquisa, a partir do número mínimo de dois documentos por organização e de cinco citações por documento: Bocconi University [Itália], University of Sassari [Itália], Europa University of Greenwich [Inglaterra], University of Southern California [USA], Universidad de Alicante [Espanha], Universidad de Málaga [Espanha]. Esse resultado confirma a centralidade de estudos oriundos do continente europeu. No total, o rastreamento apontou 40 organizações distintas.

Outra análise que se mostrou relevante para pesquisa foi a do mapeamento das redes de cocitação. Esse tipo de análise possibilita verificar outros domínios dos fronts de pesquisa, e qual autor ou grupo de autores é sistematicamente citado por outros (Leite, Silva, Aragão & Camargo, 2019). A rede de cocitação é um princípio básico do mapeamento bibliométrico e pressupõe-se que referências mais citadas são mais relevantes (Van-Raan, 2014). Para tanto, foram mapeadas

1542 referências de contidas nos 28 artigos analisados, utilizando como critério de corte o número mínimo de 10 citações por referência, a fim de obter trabalhos com relevância em número de citações.

Figura 2. Diagrama de rede de cocitação



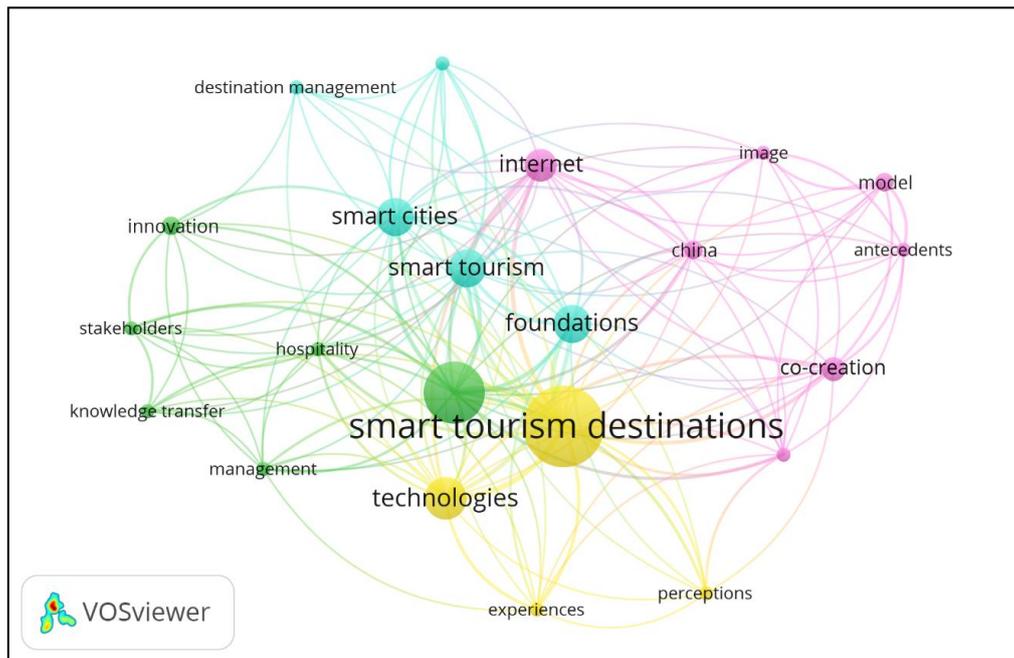
Fonte: Elaboração própria utilizando VOSviewer versão 1.6.14, 2022.

Os resultados representados no diagrama da rede de cocitação [Fig. 2] revelam apenas um cluster azul, que reúne as onze obras mais recorrentes nas referências da amostra analisada, de autoria de oito pesquisadores distintos. As obras têm quantidade semelhante de citações, mas o artigo de Gretzel et al. (2015a) se destaca por estar presente em 22 referências. Ademais, é digno de registro que os pesquisadores Gretzel, Joivicic, Del Chiapa e Ivars-Baidal figuram no ranking de trabalhos mais citados [Fig. 1] e também estão presentes na rede de trabalhos mais cocitados [Fig. 2]. Isso dá um indicativo da relevância destes autores para a pesquisa acerca de destinos turísticos inteligentes. Já Dimitrios Buhalis, que é um pesquisador de grande notoriedade no campo da tecnologia e turismo, embora não figure na amostra dos 28 artigos, suas obras de 2014 e 2015 foram referenciadas pelos trabalhos analisados.

Síntese das agendas de pesquisa - Nesta pesquisa, a síntese dos estudos mapeados com a revisão sistemática possibilita verificar a estrutura teórica levando em consideração a produção científica

mundial qualificada e publicada nos periódicos da WoS. Para tanto, iniciou-se o mapeamento das palavras-chaves com o intuito de encontrar os temas mais recorrentes nas publicações, uma vez que, “quanto maior o número de palavras-chave semelhantes, maior a tendência de expressar a existência de temas correlatos, assuntos centrais e conceitos que constituem e estruturam a área de estudo” (Codato, Lorencetti & Bittencourt, 2019, p. 13).

Figura 3. Diagrama de rede de coocorrência de palavras-chave



Fonte: Elaboração própria utilizando VOSviewer versão 1.6.14, 2022.

Realizada a análise qualitativa dos resumos da amostra, resultou em uma tabela com a síntese das principais agendas de pesquisa. Para o mapeamento da rede de palavras presentes no título, resumos e palavras chaves de cada artigo, foi selecionada a opção de ocorrência mínima de três vezes de um universo de 189 palavras. Na Figura 3 é possível visualizar a coocorrência de termos e a representação gráfica de quatro clusters que relacionam as palavras no corpo textual [título, resumo, palavras-chave] da amostra investigada. A Figura 3 evidencia que o agrupamento mais representativo e de maior domínio é o cluster amarelo, que traz no centro o termo ‘destino turístico inteligente’ com 17 ocorrências, o que confirma a centralidade do tema e demonstra a força no total de 63 links com outras palavras. Este termo central conecta-se diretamente às palavras ‘tecnologia’ 9 vezes; 3 vezes à ‘experiência’; e 3 vezes à ‘percepção’, mas relacionada

com todas as outras palavras mencionadas, uma vez que é a temática específica da presente investigação.

O cluster azul agrupa as palavras que se referem ao ‘turismo inteligente’ com 8 links ao temo ‘cidades inteligentes’ e outros 8 links ao temo ‘fundação’, 3 links a ‘gestão de destinos’ e outros 3 links a ‘governança’. O cluster verde apresenta a maior recorrência para a palavra ‘cidades’ com 13 links, estando diretamente relacionada a ‘inovação’, com 4 links, e com 3 links para os termos ‘stakeholders’, ‘hospitalidade’, ‘transferência de conhecimento’ e ‘gestão’. O cluster lilás destaca o termo ‘internet’ com como a palavra mais citada, com 7 links, seguido de ‘cocriação’ [5 links], ‘modelo’ [4 links], ‘China’ [4 links], ‘imagem’ [3 links] e ‘antecedentes’ [3 links]. De forma geral, é possível verificar que os quatro clusters identificados apresentam temáticas que são comuns aos estudos como, por exemplo ‘tecnologia’ e ‘internet’.

A partir da análise do diagrama de domínio que diagnosticou os clusters de pesquisa, de cocorrência de palavras-chave, seguida da análise qualitativa dos resumos selecionados, os resultados apontaram cinco agendas que são frequentes nas pesquisas em destinos turísticos inteligentes: governança e gestão de destinos turísticos inteligentes; tecnologias, inovação e cocriação de valor; dimensão da experiência inteligente; base teórico-metodológica dos DTI; e perspectiva crítica do modelo, conforme apresentado no Quadro 2. Como pode ser observado no Quadro 2, dentre os conteúdos amplamente debatidos na estrutura teórica da agenda ‘Governança e Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes’ destacam-se estudos evidenciam a importância da gestão coordenada e sob auspícios da integração entre empresas de turismo, governo, e comunidades receptoras. Bem como, estudos que abrem margem para repensar modelos de gestão de DTI com abordagens holísticas e em uma perspectiva integradora e regional.

No que tange a agenda ‘Tecnologias, Inovação e Cocriação de Valor’ são discutidas a forma como a tecnologia favorece a disseminação de dados e como a *big data* pode melhorar os processos na tomada de decisão, criação de estratégias de marketing com ofertas mais personalizadas, transparência e confiança no diálogo com clientes e *stakeholders* e o surgimento de novos modelos de negócios, evidenciando um lado positivo da tecnologia (Del Vecchio et al., 2018).

Quadro 2. Síntese das agendas de pesquisa de destinos turísticos inteligentes

AGENDAS	TERMOS FREQUENTES	AUTORES	TÍTULO DO ARTIGO
GOVERNANÇA E GESTÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES	MODELOS DE DTI, DMOS, STAKEHOLDERS, INTEGRAÇÃO, GESTÃO, SUSTENTABILIDADE, RESILIÊNCIA	Cavalheiro, Joia e Cavalheiro (2020)	<i>Towards a smart tourism destination development model: promoting environmental, economic, socio-cultural and political values.</i>
		Coca-Stefaniak (2020)	<i>Beyond smart tourism cities—towards a new generation of “wise” tourism destinations.</i>
		Crespo, Gutiérrez e Sánchez (2019)	<i>Smart services and equity of smart tourism destinations: analysis from the perspective of the residents.</i>
		Della Corte, D’Andrea, Savastano e Zamparelli (2017)	<i>Smart cities and destination management: impacts and opportunities for tourism competitiveness.</i>
		Errichiello e Micera (2021)	<i>A process-based perspective of smart tourism destination governance.</i>
		Gretzel (2018)	<i>From smart destinations to smart tourism regions</i>
		Gretzel e Scarpino-Johns (2018)	<i>Destination resilience and smart tourism destinations</i>
		Mandić e Kennell (2021)	<i>Smart governance for heritage tourism destinations: contextual factors and destination management organization perspectives.</i>
TECNOLOGIAS, INOVAÇÃO E COCRIAÇÃO DE VALOR	INTERNET, BLOCKCHAIN, BIG DATA, CHATBOTS, GEOVIGILÂNCIA VIRTUAL, MARKETING	Cavalheiro, Cavalheiro, Mayer e Marques (2021)	<i>Applying patent analytics to understand technological trends of smart tourism destinations</i>
		Del Vecchio, Mele, Ndou e Secundo (2018)	<i>Creating value from social big data: Implications for smart tourism destinations.</i>
		Huertas, Moreno e Pascual (2021)	<i>Place branding for smart cities and smart tourism destinations: do they communicate their smartness?</i>
		Orden-Mejía e Huertas (2021)	<i>Analysis of the attributes of smart tourism technologies in destination chatbots that influence tourist satisfaction.</i>
		Tyan, Yagüe e Guevara-Plaza (2020)	<i>Blockchain technology for smart tourism destinations.</i>
DIMENSÃO DA EXPERIÊNCIA INTELIGENTE	PERCEPÇÃO, COMPORTAMENTO, SATISFAÇÃO, HOSPITALIDADE, IMAGEM, SERVIÇOS	Azis, Amin, Chan e Aprilia (2020)	<i>How smart tourism technologies affect tourist destination loyalty.</i>
		Corrêa e Gosling (2021a)	<i>Smart tourism destinations from the perspective of travelers with disability.</i>
		Corrêa e Gosling (2021b)	<i>Travelers’ perception of smart tourism experiences in smart tourism destinations.</i>
		Jeong e Shin (2020)	<i>Tourists’ experiences with smart tourism technology at smart destinations and their behavior intentions.</i>
		Santos-Júnior, Almeida-García, Morgado e Mendes-Filho (2020)	<i>Residents’ quality of life in smart tourism destinations: a theoretical approach.</i>

BASE TEÓRICO-METODOLÓGICA DOS DTI	PESQUISA, CIDADES INTELIGENTES, CONCEITOS	Gelter, Lexhagen e Fuchs (2021)	<i>A meta-narrative analysis of smart tourism destinations: implications for tourism destination management.</i>
		Jovicic (2019)	<i>From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination.</i>
		Ortega e Malcolm (2020)	<i>Touristic stakeholders' perceptions about the smart tourism destination concept in Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico.</i>
PERSPECTIVA CRÍTICA DO MODELO	TECNOLOGIA, USUÁRIO, INTERNET, ABERTURA DE DADOS, ÉTICA, PRIVACIDADE	Baggio, Micera e Del Chiappa (2020)	<i>Smart tourism destinations: a critical reflection.</i>
		Del Chiappa e Baggio (2015)	<i>Knowledge transfer in smart tourism destinations: analyzing the effects of a network structure.</i>
		González-Reverté (2019)	<i>Building sustainable smart destinations: an approach based on the development of Spanish smart tourism plans.</i>
		Ivars-Baidal, Vera-Rebollo, Perles-Ribes, Femenia-Serra e Celdrán-Bernabeu (2021)	<i>Sustainable tourism indicators: what's new within the smart city/destination approach?</i>
		Femenia-Serra e Ivars-Baidal (2021)	<i>Do smart tourism destinations really work? the case of Benidorm.</i>
		Sigalat-Signes, Calvo-Palomares, Roig-Merino e García-Adán (2020)	<i>Transition towards a tourist innovation model: the smart tourism destination, reality or territorial marketing?</i>

Fonte: Elaboração própria com base nos artigos da Web Of science.

A agenda do tema 'Dimensão da Experiência Inteligente' revela o direcionamento das pesquisas para a população-alvo do DTI, o turista. A formação da experiência inteligente é compreendida pela interação entre o viajante e outros stakeholders dos DTI e do uso da tecnologia antes, durante e depois da viagem, para compartilhar informações e personalizar experiências (Corrêa & Gosling, 2021a). Para além desses aspectos, os artigos trazem a dimensão da experiência inteligente e também abordam o grau de percepção do turista acerca da importância, confiança, segurança, independência, privacidade em destinos inteligentes. Além de discutir elementos que favorecem o marketing e a criação de experiências nos destinos para tornando-o mais competitivos (Corrêa & Gosling, 2021b).

Os estudos que enfatizam a agenda 'Base teórico-metodológica dos DTI' discutem os principais conceitos e teorias que estruturam as narrativas e domínios de pesquisa dos destinos turísticos inteligentes, com o objetivo de enfatizar a extensão das mudanças que ocorreram na compreensão do termo 'destino' (Jovicic, 2020), bem como os conceitos que fundamentam o entendimento de cidades inteligentes e destinos inteligentes ao longo das últimas décadas. É

relevante destacar que na agenda ‘perspectiva crítica do modelo’ sobre DTI, os artigos destacam as lacunas e inconsistências entre o que propõe os modelos de DTI na teoria e o que efetivamente é levado à prática. Questiona-se se o DTI, de fato, é uma realidade ou apenas marketing territorial (Sigalat-Signes et al., 2020). Algumas das discussões levantadas põem a tecnologia como ferramenta excludente e os modelos de DTI como um reforço capitalista.

O uso massivo da tecnologia que recai em questões como a ética na gestão dos dados, é um assunto que permeia os trabalhos que compõem as cinco agendas. Apesar disso, existem contrapontos, sendo, por vezes, relativizado. Pontua-se positivamente a tecnologia, como catalizadora do processo de cocriação de valor e que melhora as experiências dos turistas, favorecendo o marketing e a competitividade dos destinos. De modo conflitante, questões como a privacidade, confiança e segurança na disponibilização dos dados também são amplamente discutidas.

Ao analisar as agendas detectadas, verifica-se o alinhamento com a literatura especializada no que diz respeito ao uso da tecnologia como propulsora da inteligência, de melhoria das experiências, facilitadora da gestão e governança dos dados, entre outros aspectos. Todavia, a sustentabilidade é tangenciada pela maioria dos trabalhos. Gonzalez-Reverté (2019) ao avaliar os efeitos reais do desenvolvimento de destinos turísticos inteligentes na sustentabilidade urbana, conclui que apesar do notável esforço para desenvolver iniciativas inteligentes, soluções de sustentabilidade baseadas no uso de tecnologia são pouco propostas, sugerindo que existem barreiras culturais, gerenciais e tecnológicas. De modo similar, Ivars-Baidal et al. (2021) considera que a falta de um real progresso do espaço urbano em contraponto às mudanças tecnológicas aceleradas obriga os formuladores de políticas a repensar os sistemas de indicadores de sustentabilidade existentes.

Em suma, torna-se necessário adicionar novas discussões voltados para às questões ambientais e respectivas urgências de ação, ademais de outros assuntos como gestão energética, qualidade de vida e visitas ao destino turístico; e transparência na tomada de decisão, são temáticas importantes, mas pouco debatidas até aqui. Outro fato evidente nas agendas é a ausência de estudos aplicados que mesurem performances de destinos consideradas inteligentes. Deste modo, cumpre afirmar que os conceitos são esclarecedores na teoria, mas a abordagem prática ainda é pouco explorada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo conclusivo, foi possível confirmar que a revisão sistemática com apoio da bibliometria e dos softwares VosViewer e Raayan se mostrou um caminho metodológico eficaz para compreensão do panorama científico sobre destinos turísticos inteligentes, viabilizando o objetivo de mapear as pesquisas de modo sistemático e refletir acerca da estrutura teórica do campo, das agendas de pesquisa vigentes e detectar lacunas teórico-metodológicas. Os estudos revelaram que tecnologia, governança, gestão de dados, cocriação, hospitalidade e experiência são palavras exploradas nos estudos de destinos inteligentes. No entanto, o tema sustentabilidade, que é uma premissa dos modelos orientadores dos DTI, tem sido pouco efetivo. Ademais, é importante registrar que o trabalho de conceituar e definir o que é um DTI, e como ele funciona, bem como diferenciá-lo de uma cidade inteligente pode ser considerado ainda em andamento, constituindo-se em um *gap* para pesquisas futuras.

Em que pese as questões relacionadas ao DTI numa perspectiva integradora, o artigo de Gretzel (2018) traz confirmações de que há um interesse crescente no desenvolvimento do turismo inteligente além dos destinos inteligentes individuais, mas atualmente a pesquisa e a prática são incapazes de fornecer as conceituações necessárias para moldar o desenvolvimento do turismo inteligente em trabalhos empíricos.

Este artigo visa contribuir para o aprofundamento do debate científico, todavia, há de se reconhecer algumas limitações do estudo. Apesar da WoS ser um dos mais renomados indexadores de trabalhos científicos das ciências sociais, a restrição do estudo a uma única base pode ter alguma implicação na exclusão de artigos não constam nesta base. Principalmente, porque os artigos indexados na WOS são, hegemonicamente, escritos em língua inglesa. Para minimizar essa limitação, outros estudos foram utilizados na revisão da literatura e na discussão dos resultados.

Compreende-se, também, que outros recursos poderiam ser explorados por meio do VOSviewer, como por exemplo, a análise da rede de acoplamento bibliográfico cujos resultados apresentariam as organizações centrais e periféricas em outros grupos de pesquisadores e consequentemente possibilitaria encontrar novas áreas de concentração do estudo. Entretanto, entende-se que a ausência deste item de análise não comprometeu os resultados, mas poderia adicionar novas perspectivas ao estudo. De todo modo, pode se caracterizar como um desdobramento para pesquisas futuras a serem realizados por pesquisadores que tenham interesse nos estudos dos destinos turísticos inteligentes.

REFERÊNCIAS

- Azis, N., Amin, M., Chan, S. & Aprilia, C. (2020). How smart tourism technologies affect tourist destination loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(4), 603-625. [Link](#)
- Baggio, R., Micera, R. & Del Chiappa, G. (2020). Smart tourism destinations: a critical reflection. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(3), 559-574. [Link](#)
- Baidal, J. A., Monzonís, F. J. S., & Sánchez, D. G. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346. [Link](#)
- Baidal, J. A., & Rebollo, J. F. V. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 82(2765), 1–31. [Link](#)
- Bastidas-Manzano, A. B., Sánchez-Fernández, J., & Casado-Aranda, L. A. (2021). The past, present, and future of smart tourism destinations: a bibliometric analysis. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(3), 529-552. [Link](#)
- Brandão, M., Joia, L. A., & Teles, A. (2016). Destino turístico inteligente: um caminho para transformação. *Anais... Seminário da Anptur*, 2016.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. In: *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*. pp. 553-564. Springer, Cham. [Link](#)
- Buhalis D., & Amaranggana A. (2014). Smart tourism destinations. Enhancing tourism experience through personalization of services. In: L. Tussyadiah & A. Inversini (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism*. pp. 377-390. London: Springer International.
- Cavalheiro, M. B., Cavalheiro, G. M. D. C., Mayer, V. F., & Marques, O. R. B. (2021). Applying patent analytics to understand technological trends of smart tourism destinations. *Technology Analysis & Strategic Management*, jan., 1-17. [Link](#)
- Cavalheiro, M. B., Joia, L. A. & Cavalheiro, G. M. D. C. (2020). Towards a smart tourism destination development model: promoting environmental, economic, socio-cultural and political values. *Tourism Planning & Development*, 17(3), 237-259. [Link](#)
- Coca-Stefaniak, J. A. (2020). Beyond smart tourism cities—towards a new generation of “wise” tourism destinations. *Journal of Tourism Futures*, 7(2), 251-258. [Link](#)
- Codato, A., Lorencetti, M., & Bittencourt, M. (2019). Política da ciência na ciência da política: um estudo sobre a internacionalização da literatura sobre mulheres na América Latina. *Anais... Encontro da Anpocs*, 43. Caxambu: Anpocs, 2019.
- Corrêa, S. C. H., & Gosling, M. D. S. (2021a). Smart tourism destinations from the perspective of travelers with disability. *Almatourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 12(23), 1-20. [Link](#)

Sampaio, E. A. A., & Braga, D. C. (2023). Destinos Turísticos Inteligentes: domínio da produção científica e percursos das agendas de pesquisa. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 15(2), 520-540. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v15i2p520>

- Corrêa, S. C. H., & Gosling, M. D. S. (2021b). Travelers' perception of smart tourism experiences in smart tourism destinations. *Tourism Planning & Development*, 18(4), 415-434. [Link](#)
- Crespo, Á. H., Gutiérrez, H. S. M. & Sánchez, M. M. G. S. (2019). Smart services and equity of smart tourism destinations: analysis from the perspective of the residents. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, 2019(45), 77-91. [Link](#)
- Del Chiappa, G., & Baggio, R. (2015). Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 145-150. [Link](#)
- Del Vecchio, P., Mele, G., Ndou, V., & Secundo, G. (2018). Creating value from social big data: Implications for smart tourism destinations. *Information Processing & Management*, 54(5), 847-860. [Link](#)
- Della Corte, V., D'Andrea, C., Savastano, I., & Zamparelli, P. (2017). Smart cities and destination management: Impacts and opportunities for tourism competitiveness. *European Journal of Tourism Research*, 17(2017), 7-27. [Link](#)
- Errichiello, L., & Micera, R. (2021). A process-based perspective of smart tourism destination governance. *European Journal of Tourism Research*, 29, 2909-2919. [Link](#)
- Femenia-Serra, F., & Navarro-Ruiz, S. (2018). Identificación de fuentes de datos para la construcción de un nuevo enfoque de planificación de destinos inteligentes. In *XX Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo*, pp.21-23. [Link](#)
- Femenia-Serra, F., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Do smart tourism destinations really work? The case of Benidorm. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(4), 365-384. [Link](#)
- Gajdošík, T. (2019). Towards a Conceptual Model of Intelligent Information System for Smart Tourism Destinations. In: Silhavy, R. (eds), *Software Engineering and Algorithms in Intelligent Systems. CSOC2018 2018. Advances in Intelligent Systems and Computing* (pp; 66-74). vol 763. Springer, Cham. [Link](#)
- Galvão, M. C. B., & Ricarte, I. L. M. (2019). Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. *Logeion: Filosofia Da Informação*, 6(1), 57-73. [Link](#)
- Gelter, J., Lexhagen, M., & Fuchs, M. (2021). A meta-narrative analysis of smart tourism destinations: implications for tourism destination management. *Current Issues in Tourism*, 24(20), 2860-2874. [Link](#)
- González-Reverté, F. (2019). Building sustainable smart destinations: an approach based on the development of Spanish smart tourism plans. *Sustainability*, 11(23), 6874. [Link](#)
- Grácio, M. C. C. (2020). *Análises relacionais de citação para a identificação de domínios científicos: uma aplicação no campo dos Estudos Métricos da Informação no Brasil*. São Paulo: Unesp. [Link](#)
- Gretzel, U., & Scarpino-Johns, M. (2018). Destination resilience and smart tourism destinations. *Tourism Review International*. 22(3-4), 263-276. <https://doi.org/10.3727/154427218X15369305779065>.

Sampaio, E. A. A., & Braga, D. C. (2023). Destinos Turísticos Inteligentes: domínio da produção científica e percursos das agendas de pesquisa. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 15(2), 520-540. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v15i2p520>

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015b). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. [Link](#)
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (2015a) Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50(3), 558-563. [Link](#)
- Gretzel, U. (2018). From smart destinations to smart tourism regions. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, 42(2018), 171-84. [Link](#)
- Güell, J. M. F. (2015). Ciudades Inteligentes: la mitificación de las nuevas tecnologías como respuesta a los retos de las ciudades contemporáneas. *Economía Industrial*, (395), 17-28. [Link](#)
- Huertas, A., Moreno, A., & Pascual, J. (2021). Place branding for smart cities and smart tourism destinations: do they communicate their smartness? *Sustainability*, 13(19), 10953. [Link](#)
- Ivars-Baidal, J. A., Vera-Rebollo, J. F., Perles-Ribes, J., Femenia-Serra, F., & Celdrán-Bernabeu, M. A. (2021). Sustainable tourism indicators: what's new within the smart city/destination approach? *Journal of Sustainable Tourism*, 1-24. [Link](#)
- Jeong, M., & Shin, H. H. (2020). Tourists' experiences with smart tourism technology at smart destinations and their behavior intentions. *Journal of Travel Research*, 59(8), 1464-1477. [Link](#)
- Jovicic, D. Z. (2019). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*, 22(3), 276-282. [Link](#)
- Komninos, N. (2015). *The age of Intelligent Cities: smart environments and innovation-for-all strategies*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group. [Link](#)
- Komninos, N., Pallot, M., & Schaffers, H. (2013). Special issue on smart cities and the future internet in Europe. *Journal of the Knowledge Economy*, 4(2), 119-134. [Link](#)
- Leite, R. A. S., Silva, M., Aragão, I., & Camargo, M. E. (2019). Bibliometria como trilha de conhecimento e pesquisa. *Anais... V ENPI*, V. 5(1), 1094-1105.
- Liberato, P., Alen, E., & Liberato, D. (2018). Smart tourism destination triggers consumer experience: the case of Porto. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(1), 6-25. [Link](#)
- Mandić, A., & Kennell, J. (2021). Smart governance for heritage tourism destinations: contextual factors and destination management organization perspectives. *Tourism Management Perspectives*, 39, 100862. [Link](#)
- Mínguez, M. & Ruiz, P. (2014). Los destinos turísticos inteligentes en España: ¿Un proyecto institucional o el futuro del sector? Espacios turísticos e inteligencia territorial: Respuestas ante la crisis. *Actas... XIV Coloquio de Geografía, Turismo, Ocio y Recreación*. pp. 65-78, Sevilla: Universidades de Málaga y Sevilla. Red de Impresión.
- Moed, H. F. (2017). *Applied Evaluative Informetrics*. Berlin: Springer International.
- Muniz, E. C. L. (2020) *Gestão do Conhecimento do Cliente e Destinos Turísticos Inteligentes: Um Framework para a Gestão Inteligente da Experiência Turística – SMARTUR*. Tese , Doutorado Engenharia do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. [Link](#)

- Najmi, A., Rashidi, T. H., Abbasi, A., & Travis-Waller, S. (2017). Reviewing the transport domain: an evolutionary bibliometrics and network analysis. *Scientometrics*, 110(2), 843-865. [Link](#)
- Orden-Mejía, M., & Huertas, A. (2021). Analysis of the attributes of smart tourism technologies in destination chatbots that influence tourist satisfaction. *Current Issues in Tourism*, nov., 1-16. [Link](#)
- Ortega, J. L. C., & Malcolm, C. D. (2020). Touristic stakeholders' perceptions about the smart tourism destination concept in Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico. *Sustainability*, 12(5), 1741. [Link](#)
- Van-Raan, A. F. (2014). Advances in bibliometric analysis: research performance assessment and science mapping. *Bibliometrics Use and Abuse in the Review of Research Performance*, 87, 17-28. [Link](#)
- Santos-Júnior, A., Almeida-García, F., Morgado, P., & Mendes-Filho, L. (2020). Residents' quality of life in smart tourism destinations: a theoretical approach. *Sustainability*, 12(20), 8445. [Link](#)
- Siddaway, A. P., Wood, A. M., & Hedges, L. V. (2019). How to do a systematic review: a best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and meta-syntheses. *Annual Review of Psychology*, 70, 747-770. [Link](#)
- Sigalat-Signes, E., Calvo-Palomares, R., Roig-Merino, B., & García-Adán, I. (2020). Transition towards a tourist innovation model: The smart tourism destination: reality or territorial marketing? *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 96-104. [Link](#)
- Silva, J. C., & Mendes-Filho, L. A. M. (2016). A influência das tecnologias da informação e comunicação nos destinos inteligentes. *Anais... XXI Seminário de Pesquisa do Centro de Ciências Sociais Aplicadas*. Natal-RN, Brasil.
- Soares, J. C., Domareski-Ruiz, T. C., & Ivars-Baidal, J. A. (2021). Smart destinations: a new planning and management approach? *Current Issues in Tourism*, nov., 1-16. [Link](#)
- Tyan, I., Yagüe, M. I., & Guevara-Plaza, A. (2020). Blockchain technology for smart tourism destinations. *Sustainability*, 12(22), 9715. [Link](#)
- Vanolo, A. (2013). Smartmentality: the smart city as disciplinary strategy. *Urban Stud*, 2014(51), 883. [Link](#)
- Zygiaris, S. (2012). Smart city reference model: assisting planners to conceptualize the building of smart city innovation ecosystems. *Journal of the Knowledge Economy*, 4(2), 217-231. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 27 mar. 2023.

Aceito: 03 abr. 2023.