

## A metodologia da análise sociológica do discurso em estudos turísticos: o processo de transformação da imagem turística e sua relação com a lealdade.

**Jakson Renner Rodrigues Soares\***

Universidade da Coruña (Espanha)

**Christiane Kleinübing Godoi\*\***

Univali (Brasil)

**Resumo:** Até o momento, a Metodologia da Análise Sociológica do Discurso (ASD) – vinculada à Tradição Espanhola de Pesquisa Social Qualitativa – não havia sido utilizada na compreensão de fenômenos turísticos. Este artigo metodológico, acompanhado de caso exemplificador, tem como objetivo apresentar, de forma sistemática, uma aplicação da ASD em um estudo no campo do turismo. Consiste nas seguintes etapas: a) inicialmente, fundamenta-se e discute-se, a base teórico-metodológica e procedimental da ASD; b) em seguida, explicita-se o desenho metodológico e a narrativa dos resultados do estudo de caso exemplificador. Especificamente, o estudo apresentado tem como tema-problema o processo de transformação da imagem turística e sua relação com a lealdade do turista. Trabalhou-se com entrevistas em profundidade a fim de compreender a experiência vivida por turistas acadêmicos brasileiros em Galícia. Os procedimentos iniciais da ASD, bem como os procedimentos interpretativos e analíticos e complementares – acompanhados de representações gráficas – revelaram os seguintes resultados principais: a duração da estadia e os aspectos ligados às relações interpessoais vivenciadas vinculam-se à satisfação do turista com a experiência; por sua vez, a satisfação do turista com a experiência vivida é transpassada pela imagem construída capaz de gerar a lealdade a um destino.

**Palavras-chave:** Análise do discurso; Pesquisa qualitativa; Imagem turística; Hospitalidade; Residentes.

### **The methodology of Sociological Discourse Analysis in Touristic Studies: the process of transformation of the tourism image and its relationship with loyalty**

**Abstract:** The Sociological Discourse Analysis (SDA) method - linked to Spanish Tradition in Social Qualitative Research – until now had not been used in the understanding of tourist phenomena. This is a methodological article which aims to present systematically an example of ASD application in the field of tourism study. It includes the following steps: a) firstly, It presents and discusses the theoretical-methodological basis of the ASD procedure; b) then it explains in detail the methodology design and the narrative of the results of case study used as example. Specifically, this study is focused on understanding the process of tourism image transformation and its relationship with the tourist loyalty. It have been considered in-depth interviews in order to understand the experience of Brazilian scholars tourists in Galicia. The initial procedures of SDA, as well as the interpretative, analytical and supplementary procedures – with graphical representations – highlighted the following results: the duration of the stay and aspects as experienced interpersonal relations are linked to the tourist experience satisfaction; as well as, the tourist satisfaction with the lived experience affects the constructed image, that is able to generate tourist loyalty to a destination.

**Keywords:** Discourse Analysis; Qualitative research; Touristic image; Hospitality; Residents.

\* E-mail: jakson.soares@udc.gal

\*\* E-mail: chriskg@univali.br

## 1. Introdução

A pesquisa no turismo, como em outras ciências, vem sendo desenvolvida tanto com métodos qualitativos como quantitativos. Porém, quando se tem como objetivo compreender um fenômeno histórico e complexo, a forma de investigação mais apropriada passa a ser aquela realizada com práticas metodológicas capazes de compreender o problema. Desta forma, recolher discursos, quer sejam através de discussões em grupos, observações ou entrevistas, faz-se de suma importância para a investigação. Da mesma forma, durante o processo simultâneo e artesanal de coleta e análise, urge a necessidade de lançar mão de métodos qualitativos rigorosos de análise, de maneira a alcançar resultados confiáveis, sem cair no erro da “pseudoanálise” (Antaki et al, 2003) e, ao mesmo tempo, contribuir para a relevância metodológica dos estudos qualitativos no campo do turismo.

A utilização da Análise Sociológica do Discurso (ASD) como prática metodológica em estudos turísticos é a principal pretensão que este ensaio metodológico intenciona demonstrar, por meio de um caso exemplar. Propõem-se detalhar o uso sistematizado do método, no interior de um estudo de caso, com a finalidade última de contribuir para a realização de futuros estudos nesta área do conhecimento. Nas investigações sociais, historicamente, o discurso consolidou-se como objeto privilegiado de estudo por meio de dezenas de tendências e abordagens. Porém, no campo das sociologias aplicadas, verificamos ainda fragilidades, banalizações e dificuldades por parte dos pesquisadores em utilizar um modelo concreto de análise. Desta forma, apresentar a Análise Sociológica do Discurso (ASD) – vinculada à Tradição Espanhola de Pesquisa Social Qualitativa (Ibáñez, 2003; Serrano, 2008; Conde, 2010; Ortí, 2010) – aplicada em um estudo turístico imbui essa pesquisa de interesse acadêmico, especificamente teórico-metodológico, aos praticantes de pesquisa na área. O artigo está estruturado em quatro momentos. Depois desse primeiro, no segundo capítulo trata-se de apresentar a ASD e a sua dinâmica. Na terceira parte do artigo, apresenta-se o caso exemplar (exemplificador de uma prática), enfatizando os discursos relacionados com as noções centrais de imagem do destino e a lealdade do turista. Nesse momento, detalha-se, no interior do caso, o método da ASD e seu “passo a passo”, chegando ao tema da hospitalidade, como um dos resultados encontrados no discurso dos informantes. A quarta e última seção do trabalho consta das considerações finais, limitações e recomendações da pesquisa.

Os discursos aqui apresentados no caso exemplificador referem-se a um estudo mais amplo (Soares, 2015), no qual os discursos foram coletados por meio de entrevistas em profundidade realizadas com turistas acadêmicos na Galícia. Foram efetuadas um total de quatro entrevistas com diferentes sujeitos que vivenciaram a experiência turística nos últimos anos. Uma característica destacável desse processo foi que a entrevista se desenvolveu a partir de uma única pergunta relacionada com a possibilidade de descrever a experiência vivida anteriormente no destino. E, a partir dessa pergunta, os sujeitos configuraram seu discurso e ofereceram as suas percepções sobre o tema estudado. As entrevistas tiveram uma duração média de uma hora, aproximadamente 300 minutos de conversas, foram gravadas em áudio e, após a sua realização, foram transcritas para proverem aos investigadores o material textual necessário para as suas análises. A partir de então, iniciou-se o processo de Análise Sociológica dos Discursos (ASD) que se detalhará a continuação.

Cabe alertar que, este artigo foi elaborado com a finalidade de auxiliar pesquisadores interessados e estudantes iniciantes na prática da análise do discurso em turismo, porém em nenhum momento, tem como objetivo servir de guia prescritivo e formalista sobre o método da ASD, o que seria contraditório com a essência flexível, artesanal e criativa das abordagens qualitativas.

## 2. Fundamentação teórico-metodológica: a análise sociológica do discurso

Quando se trata de analisar o material levantado em pesquisas qualitativas, segundo Andrade Suárez (2010), está-se tratando do uso de técnicas, melhor dizendo, práticas não estruturadas. Diversos estudos sobre turismo vêm sendo realizados sob a égide metodológica de diferentes abordagens de Análise do Discurso, tais como abordagem francesa e anglo-saxã de análise do discurso. Eles foram trabalhados desde distintas escolas e com diferentes finalidades. Encontram-se trabalhos acerca das percepções dos residentes (Marrero Rodríguez, 2006; Mantecón, 2011a); também sobre as posições assumidas por agentes sociais em relação ao turismo residencial (Mantecón, 2008, 2011b); sobre a imagem em textos promocionais turísticos (Durán Muñoz, 2014); ou, sobre discursos de imagens estáticas, como são as fotografias, publicadas em revistas de turismo (Mello e Gândara, 2015). No entanto, não temos conhecimento de estudo anterior que tenha sido desenvolvido no campo do turismo

vinculado à Tradição Espanhola de Pesquisa Social Qualitativa (Alonso, 1998; Ibáñez, 1986; Ortí, 2001; Conde, 2009; Ruiz Ruiz, 2009).

A Análise Sociológica do Discurso (ASD) é uma metodologia de análise crítica dos discursos (Valle; Baer, 2005). Trata-se de um método de análise-interpretação de discursos (Conde, 2010; Ortí, 2010; Serrano, 2008; Ibáñez, 2003) proveniente da tradição espanhola, mais especificamente da Escuela Cualitativista Crítica de Madrid, tal como explicam Coelho e Godoi (2011). Apesar de muito pouco explorada nos estudos do turismo (Soares, 2015; Gabriel, 2016), essa técnica de análise vem sendo aplicada em diversos tipos de investigações sociológicas com o objetivo de entender o comportamento de consumo, em pesquisas políticas ou da área da saúde (Valles; Baer, 2005). Nas últimas três décadas, destacamos também a utilização da ASD em pesquisas sobre a cultura do álcool (Peinado; Pereña; Portero, 1993), em estudos sobre o comportamento de consumo de drogas (Conde, 1999), ou de tabaco (Portero; Pereña; Peinado; 1993), e em pesquisas sobre a cultura urbana Conde (2007). No âmbito da saúde, destacam-se os estudos realizados por Conde (2001) sobre as percepções da saúde estudantil e o estudo de (2010) que analisou as percepções sobre a saúde feminina. Ainda na área de saúde, Calderón et al. (2009) trabalharam as concepções da saúde pública com este método. Mais recentemente, algumas pesquisas giraram em torno dos discursos envolvendo políticas públicas, como os de Joya (2010) ou Palop (2008) e sobre o estilo de vida dos imigrantes na Espanha (Colectivo IOÉ, 2010). Gordo e Serrano (2008) e Serrano e Zurdo (2012) realizaram trabalhos com ASD utilizando materiais visuais como fontes de informação dos discursos. No Brasil, os estudos utilizando a ASD como método de análise tiveram como objeto de pesquisa temáticas dos estudos organizacionais. Já no âmbito dos estudos turísticos, foi a partir da revisão da literatura que observamos que só muito recentemente esta técnica começou a ser utilizada, mais concretamente em pesquisas que buscavam o entendimento do processo de formação da imagem do destino. Tanto em estudos sobre a imagem projetada (Gabriel, 2016) como a imagem percebida (Soares, 2015).

Com relação à metodologia de análise, segundo Alonso (1998) e Coelho e Godoi (2011), na ASD ocorrem simultaneamente três níveis distintos de análises: o informacional-quantitativo, o estrutural-textual e o social-hermenêutico – nível este com o qual a ASD estaria mais relacionada. Segundo Alonso (2002), o ponto principal dessa análise é a interpretação do contexto em que ocorre o discurso, onde esse contexto está relacionado com os hábitos, costumes, crenças dentre outros aspectos que auxiliam a compreensão do discurso. Além disso, Conde (2014) evidencia a existência da relação entre a estrutura social e a ordem simbólica dos discursos sociais dos indivíduos. Essa pode ser considerada uma das principais vantagens que encontramos ao analisar os discursos com essa técnica, ou seja, o indivíduo social fornecedor do discurso permanece presente em todas as fases da análise.

Ademais, no entender de Ortí (2014), o que se busca é o significado das ações dos sujeitos, deixando o texto e entrando no contexto vivido por ele. Para Coelho e Godoi (2011), a diferença do último nível com os anteriores é a recuperação do sujeito, visto que no primeiro nível (informacional-quantitativo) o indivíduo é dissolvido na objetividade dos sinais, e já no segundo (estrutural-textual), o indivíduo desaparece dando lugar a uma interpretação objetivada. Portanto, segundo Alonso (1998) e Godoi (2010) o que diferencia a ASD da análise do conteúdo e da análise estrutural é justamente essa recuperação do sujeito no texto.

Para uma melhor visualização dos procedimentos da ASD, a Na etapa de Procedimentos de interpretação deve-se tratar de apresentar as conjecturas pré-analíticas e os estilos discursivos do discurso. Na terceira etapa, a dos Procedimentos de análise, constam os três os passos que se deve seguir: análises das posições discursivas; análises das configurações narrativas e análises dos espaços semânticos. Seguindo a recomendação de Conde (2010), com relação à criatividade na utilização da ASD, podemos afirmar que nem todos esses passos são necessários a todos os estudos, tampouco consiste uma sequência didática., que segue, representa graficamente a utilização do método praticado por Conde (2010), principal autor da segunda geração da Escuela Cualitativista de Madrid. Foi ele o primeiro em transformar uma forma de pensamento (primeira geração) em um método, poderíamos dizer, por meio da sistematização das etapas. Como se identifica na figura, os procedimentos para a ASD constam de três grandes etapas: Trabalhos práticos iniciais, Procedimentos de Interpretação e finalmente Procedimentos de Análise (Godoi; Coelho; Serrano, 2014; Conde, 2010). Conde (2010) elabora também procedimentos complementares a ASD, configurados com forte influência da teoria psicanalítica. As etapas desses últimos procedimentos complementares, incluem conceitos psicanalíticos, com os que se identificam associações, condensações e deslocamentos nos discursos analisados. Mesmo que a proposta de Conde (2010) detalhe como se desenvolve o processo, isto não significa que ele parta de uma receita padronizada de praticar a ASD. Pelo contrário, deve-se estar alerta a que o uso desses procedimentos esteja atrelado à criatividade e à singularidade de cada pesquisa (Godoi; Coelho; Serrano, 2014; Conde, 2010).

Na primeira etapa, a da realização dos Trabalhos práticos iniciais, menciona-se, sinteticamente, os seguintes passos a serem dados: preparação da análise dos textos; preparação do trabalho de leitura; separação entre a fragmentação e a abordagem integral do texto; e, finalmente, as anotações gerais de textos.

**Figura 1: Procedimentos da Análise Sociológica do Discurso (ASD)**



**Fonte:** Adaptação de Conde (2010).

Na etapa de Procedimentos de interpretação deve-se tratar de apresentar as conjecturas pré-analíticas e os estilos discursivos do discurso. Na terceira etapa, a dos Procedimentos de análise, constam os três os passos que se deve seguir: análises das posições discursivas; análises das configurações narrativas e análises dos espaços semânticos. Seguindo a recomendação de Conde (2010), com relação à criatividade na utilização da ASD, podemos afirmar que nem todos esses passos são necessários a todos os estudos, tampouco consiste uma sequência didática.

### 3. Desenho metodológico do estudo realizado e narrativa dos resultados

Considerando que este artigo tem como objetivo exemplificar o uso da ASD, a partir de agora se detalhará como se realiza a ASD em uma pesquisa turística qualitativa.

#### 3.1. A coleta dos dados qualitativos

A ASD pode ser aplicada a pesquisas baseadas em material resultante tanto de discussões de grupos como de entrevistas (Conde, 2010; Coelho, 2012; Godoi; Coelho; Serrano, 2014), cabendo utilizar o material discursivo recolhido para analisá-lo de acordo com a finalidade do estudo. Destarte, devido ao seu nível de detalhe, a ASD busca uma análise contextual dos argumentos (Coelho; Godoi, 2011). Recentemente, houve uma aproximação dessa metodologia às pesquisas turísticas. Concretamente aplicou-se a ASD ao estudo da imagem do destino turístico por pesquisadores da sociologia do turismo na Universidade

da Coruña. Um primeiro estudo realizado derivou neste artigo e se relaciona com a imagem percebida do destino de turismo acadêmico. Por outro lado, Gabriel (2016) avançou no delineamento da ASD aplicando o método não somente ao material derivado de discussões, mas também ao discurso derivado de material textual com imagens estáticas como são os folhetos turísticos.

Este artigo trata apenas da exemplificação de parte do estudo de Soares (2015), demonstrando prática baseada na utilização da entrevista como ação comunicativa de pesquisa (Godoi; Mattos, 2006) e ferramenta para a coleta de material qualitativo necessário para compreender esse fenômeno.

## 3.2. Fases da Análise Sociológica do Discurso

### 3.2.1. Trabalhos práticos iniciais

Nesta primeira fase da ASD, a preparação da análise dos textos da pesquisa consta das transcrições das entrevistas/discussões grupais e da realização das primeiras anotações no texto (intuições, sensações, ideias, conclusões), além de identificar as temáticas significativas e elaborar o perfil dos entrevistados. Com a preparação do trabalho de leitura, realizou-se tanto a leitura dos textos na íntegra, como também se tratou de organizar as transcrições de uma forma provisória mais inteligível (Conde, 2010), recolocando os temas tratados durante a entrevista mais próximos no texto. A partir daí, voltou-se a ler o material resultante desde a perspectiva do sujeito. Com relação à separação entre a fragmentação e a abordagem integral do texto, foi necessário realizar, tanto uma aproximação das informações recolhidas nas entrevistas à análise temática da pesquisa, como relacionar os indivíduos com os seus respectivos posicionamentos discursivos.

Finalmente, as anotações gerais realizadas no caderno de campo serviram para iluminar o contexto das entrevistas, e para ajudar a responder os questionamentos da mesma, para questionar o papel do entrevistador e do roteiro e, principalmente, para produzir as primeiras intuições e *insights* que deram origem, posteriormente, às primeiras conjecturas pré-analíticas. Como mencionam Godoi, Coelho e Serrano (2014), nessa etapa já surgem *insights*, associações e hipóteses.

Os dados coletados nesta análise foram recolhidos com entrevistas abertas/em profundidade que giravam em torno da imagem dos destinos turísticos para o segmento de turismo acadêmico. Seguindo as orientações de Seidman (1997), estabeleceu-se um tema central para tratar com os sujeitos. Realizaram-se um total de quatro entrevistas que foram gravadas (com o consentimento dos indivíduos) e, posteriormente, transcritas. Cada uma delas começou da mesma maneira, com a seguinte pergunta: *–Digamos que você tivesse a oportunidade de repetir a sua experiência de turismo acadêmico na Galícia, como você se sentiria?*

De acordo com Fernández Nogales (1999), o entrevistador não segue pautas específicas para o desenvolvimento da entrevista em profundidade, no entanto, deve controlar que o entrevistado não se desvie das áreas objeto do estudo. Devido à intencionalidade da diversidade/heterogeneidade dos relatos, decidiu-se entrevistar 2 homens e 2 mulheres, e que em cada par estivesse representado os dois extremos das possibilidades de estudo no turismo acadêmico: graduação e doutorado.

Em ASD, o pesquisador deve ter a criatividade de representar graficamente o perfil dos participantes. Ele deve considerar as particularidades mais destacáveis capazes de caracterizá-los. A figura 2 exemplifica uma representação gráfica do perfil dos participantes.

**Figura 2: Perfil dos entrevistados - duração da estância *versus* tipo de curso**

| Tipo de curso |                |               | Duração |
|---------------|----------------|---------------|---------|
|               | Menos de 1 ano | Mais de 1 ano |         |
| Doutorado     |                | E01-Mulher    |         |
|               |                | E02-Homem     |         |
| Graduação     | E03-Mulher     |               |         |
|               | E04-Homem      |               |         |

**Fonte:** Elaboração própria.

Com uma pergunta aberta como a que se utilizou, o que se buscou foi que os sujeitos abrissem ao máximo a sua experiência cotidiana no destino, buscando que sempre relatassem as motivações que lhes fariam repetir a experiência, e as emoções que esta lhes pudesse despertar. Essa experiência cotidiana foi muitas vezes esquecida pelos estudos sociológicos, mas ela é a fonte dos significados sociais, o que na verdade, é a questão central da pesquisa.

### 3.2.2. Procedimentos de interpretação

Realizados os trabalhos iniciais, partiu-se para a segunda fase: os Procedimentos de interpretação dos textos decorrentes das entrevistas. Com relação às conjecturas pré-analíticas, tratou-se de levantar as primeiras intuições, ou hipóteses prévias, que procuraram expressar e formalizar um entendimento mais geral do texto lido (Conde, 2010), para buscar um possível sentido e compreensão do estudado (Coelho, 2012).

Em outras disciplinas são as intuições as que levam o investigador a construir um modelo que queira dar conta “do observado”. Desta maneira, Conde (2010, p. 126) explica que o investigador ou investigadora “deve educar o seu olhar e o seu julgamento de forma que possa fazer estas conjecturas com segurança e com confiabilidade, com fidelidade aos textos e com capacidade de agregar novos conhecimentos a partir da pesquisa”. Finalmente, Gutiérrez Cillán e Rodríguez Escudero (1999) afirmam que elas devem ser pensadas desde doses de espírito crítico, imaginação, inventiva e criatividade.

O investigador neste tipo de investigação é quem se atreve a conjecturar e tecer um fio investigativo a partir do discurso gerado e do objeto do estudo. Isto não quer dizer que, entre os elementos apresentados nessas conjecturas, deva haver coerência desde um primeiro momento, pois caberá ao investigador traçar uma lógica de sentidos nos textos (Coelho, 2012). Sabe-se que este artigo utiliza como exemplo a pesquisa turística que teve como objetivo compreender como a imagem construída através da experiência vivida se relaciona com a lealdade do indivíduo a um destino turístico. Destarte, na proposta dessas conjecturas pré-analíticas, recorda-se que a experiência vivida no destino desempenha um papel destacável na formação da sua imagem (construída), além de poder relacioná-la com a lealdade.

Com isso, depois de realizados os trabalhos práticos iniciais, apresentam-se agora como se realizou o desenho das conjecturas nesta pesquisa. Na ASD trabalha-se com representações gráficas de caráter topológico (na intermediação entre a pesquisa quali e quantitativa) para identificar os deslocamentos dos discursos, representar as posições discursivas desempenhadas pelos sujeitos investigados, as conjecturas da pesquisa e demais características que se vejam enriquecedoras da mesma.

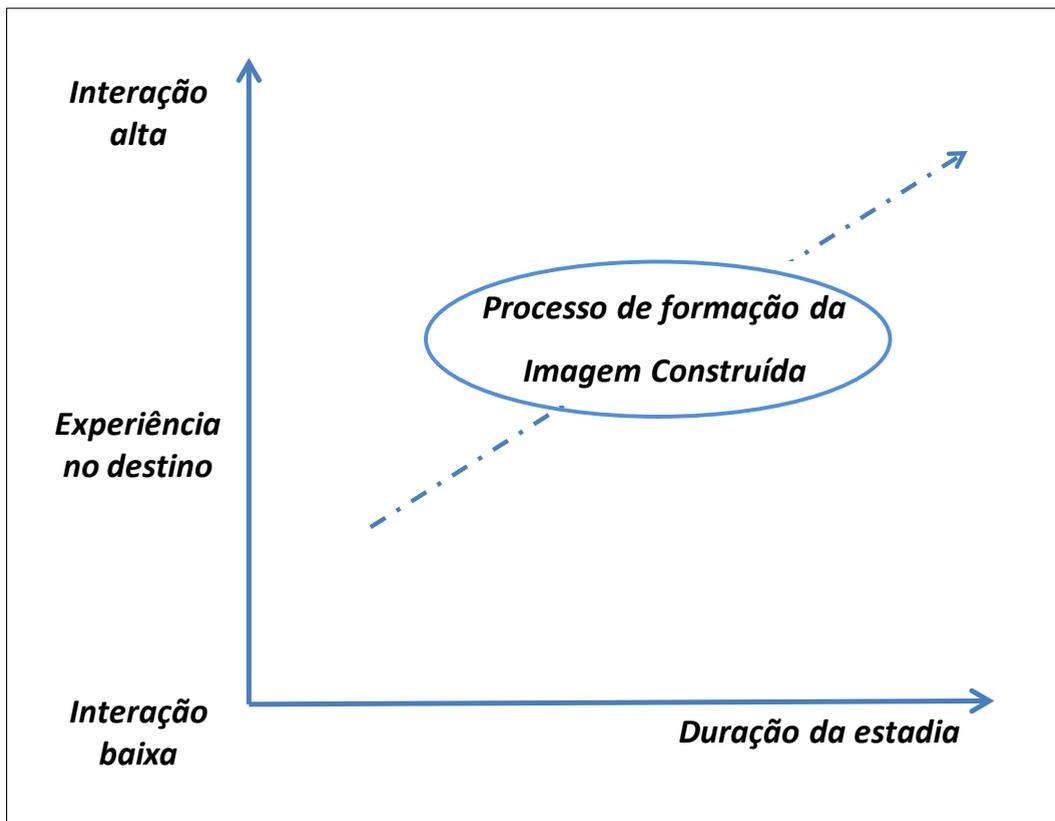
A primeira representação a que nos referimos será a das conjecturas pré-analíticas que guiam o trabalho, nesse caso, nos discursos dos informantes podem-se encontrar aspectos que foram intrinsecamente relacionados pelos sujeitos durante as entrevistas: as relações interpessoais e a duração da estadia acadêmica. Quanto mais estes se aprofundavam nas suas experiências vividas, mais latente se apresentava a ligação entre as relações traçadas com os residentes no destino e a duração da estadia. Ambas estreitamente unidas com a lealdade ao destino.

Isso permitiu conjecturar que a duração da estadia condiciona o comportamento do turista estudante. Além disso, no processo de formação da imagem construída, o sujeito pode partir desde um desconhecimento total do destino (imagem inicial nula), até uma reinvenção da imagem que se tinha antes da visita. Portanto, entendemos que esta se construiu a partir dos resultados das interações, tanto com atributos turísticos/acadêmicos (análise cognitiva), como com aspectos relacionais (análise afetiva).

As representações gráficas na ASD precisam conter relações qualitativas entre os conceitos aos quais se trabalham nas análises. Na Figura 3 encontra-se a representação da conjectura que guiou os trabalhos de análise e interpretação. Nela se sustenta que a imagem se constrói desde a perspectiva da duração da experiência e da intensidade das relações com os residentes no destino. Concretamente, supôs-se que a concreção da imagem para o turista dependerá da intensidade das suas interações no destino em todas as suas vertentes: acadêmicas, turísticas e pessoais.

Da mesma maneira, entendemos que essa conjectura está presente no discurso dos participantes, desde o momento em que estes apresentam uma transformação da imagem do destino, partindo de um desconhecimento, pleno ou não, do lugar onde iriam realizar a sua estadia, até configurar uma imagem mais realista com base nas experiências vividas durante a estadia turística.

**Figura 3: Conjectura – processo de formação da imagem construída**



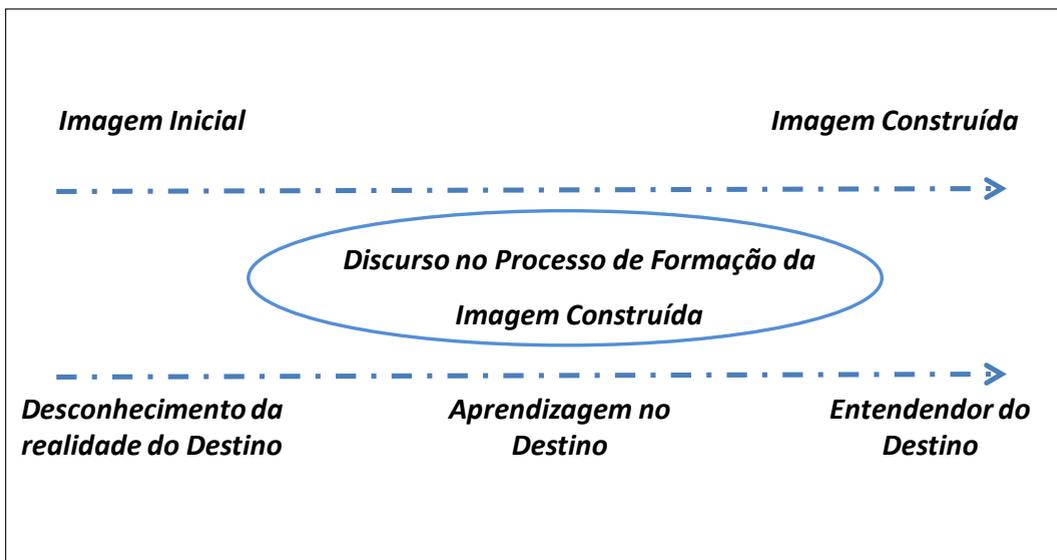
Fonte: Elaboração própria.

Na Figura 3 identifica-se, na parte inferior do gráfico, um baixo nível de interação do indivíduo (turista) com os atributos que conformam a experiência turística. Quando começa a realização da sua experiência, o indivíduo busca conhecer os atrativos do lugar que visita, realizar atividades relacionadas com a motivação central nessa estadia (neste caso, acadêmica), conhecer gente e satisfazer necessidades hedonistas de estar bem, o que resulta em mudanças atitudinais em relação ao lugar onde realizou o seu intercâmbio.

Outro exemplo desta representação gráfica mostra-se na Figura 4 do processo de transformação da imagem. Encontra-se uma linha horizontal que representa o espaço temporal da experiência turística, que parte da preparação da viagem (à esquerda), quando o indivíduo tem uma imagem formada a partir de indutores que lhe ajudam a imaginar o que pode esperar da futura experiência. No outro extremo, identifica-se o momento posterior à viagem, quando o indivíduo já tem uma imagem construída do destino, permeada por todos os momentos vividos no lugar, negativos e positivos, relacionados com os produtos, serviços e relações traçadas durante a sua estadia.

No discurso resultante das entrevistas, podemos conjecturar que o sujeito/turista não avalia o destino desde uma perspectiva objetivista. Isto é, quantificando a experiência e, a partir daí, concluindo qual é o verdadeiro resultado desta, ou como ele irá se relacionar com o destino a partir de então. A análise da experiência turística é muito mais complexa que essas relações causais. Ela vem sendo conformada por inúmeras relações que as explicações meramente quantitativas não poderiam explicar. Desta maneira, o indivíduo passa por diferentes momentos durante a sua visita a um determinado lugar, desde um desconhecimento da realidade social, até uma integração ou rejeição (mais ao final do ciclo que representa a experiência). No entanto, sempre chegando ao conhecimento das idiossincrasias do povo, relacionando experiência vivida com a construção da imagem.

**Figura 4: Deslocamento do discurso desde o conhecimento do destino**



**Fonte:** Elaboração própria.

O que encontramos no discurso é que a construção da imagem também está permeada por essas relações de conhecimento/desconhecimento do lugar, pois o que nos contam os sujeitos é que compreender como se vive (as idiossincrasias do povo) acaba por incidir nas suas relações, dado que, a partir desse momento, os preconceitos, que podem gerar mal-entendidos, desaparecem e a rotina será a responsável pela satisfação com a viagem.

A realização das entrevistas nos permitiu conjecturar sobre a presença de um componente comportamental manifestado no discurso dos indivíduos, que condiciona as relações interpessoais entre turista e nativo, aspecto relacionado com a hospitalidade (Grinover, 2002), além de intuir que a duração da estadia (Echtner; Ritchie, 1991) também pode ter inferências na lealdade ao destino.

Já em relação aos estilos discursivos, (Conde, 2010; Godoi; Coelho; Serrano, 2014; Coelho, 2012) citam que estes aparecem a partir das conjecturas, quando se realizam as análises mais expressivas e singulares, prestando devida atenção aos giros expressivos, estilos narrativos e aos tipos de aproximação/construção do discurso surgido na entrevista. Portanto, o investigador deve identificar no discurso os estilos das falas, como ele se constrói na comunicação do informante. Além disso, devem mostrar-se partes do texto com as falas dos indivíduos. Apresentamos aqui um exemplo dessa identificação dos estilos discursivos. Nele, percebemos que, nos discursos dos sujeitos, a experiência está permeada pelas vivências conjuntas entre turista e residente.

Segundo E01 (mulher adulta – com muita experiência de vida), a vivência resultaria mais prazerosa se no destino ela não se relacionasse tanto com compatriotas. Nas suas palavras, “*eu voltaria realmente mais recatada, mais no sentido de ser mais, sei lá, mais fechada, não ser tão aberta*”. Já com relação aos residentes, “*eu também achava que o galego era muito fechado, eu tinha essa impressão, porque falavam né. Galego é muito fechado. Galego não se abre, é desconfiado... mas eu não vi isso, realmente eu não vi*”. As referências do destino para essa entrevistada foram apresentadas pelos seus alunos em *Lleida*, cidade catalã onde E01 viveu antes de ir realizar sua estadia turística.

Quando indagados sobre as mudanças ocorridas com relação à imagem do destino (desde o momento que decidiram viajar até hoje), o discurso encaminha-se a uma construção de um significado mais realista da imagem. Neste exemplo, identificamos a partir do discurso de E02 (homem adulto – pragmático) que desconhecer o destino é uma constante dos turistas estudantes. A imagem que têm do lugar antes da viagem não é uma questão primordial para a sua eleição. Mas encontramos, nas suas palavras, que esse desconhecimento gera frustrações, quando a falta de expectativas está condicionada pela experiência passada do sujeito.

E02 diz que “*sabia muito pouco com relação à dinâmica da cidade. Eu sabia que era uma cidade que tinha uma vida estudantil muito grande e que se assemelhava a Salamanca, mas, além disso, eu não conseguia discernir muito bem assim, os detalhes*”. Esses detalhes que trata o sujeito relacionam-se com os atributos do destino que esperava encontrar, dado que “*numa cidade pequena você acaba ficando restrito e não tem muitas opções, como as que uma cidade grande pode oferecer*”. Tratadas até aqui as duas primeiras etapas, partimos agora para os procedimentos de análise.

### 3.2.3. Procedimentos de Análise

Na perspectiva de Conde (2010), a última grande etapa, dos Procedimentos de análise, deve ser utilizada para buscar responder as perguntas: *quem fala?, desde que posição se fala ou se produz o discurso?, o que está em jogo quando se fala?, o que se quer dizer com o que se diz?, de que se fala?, e, finalmente, como se organiza a fala?*

Nesta etapa busca-se trabalhar os textos de uma maneira mais próxima e minuciosa, para desentranhar as suas tramas e dimensões textuais, com a finalidade de poder permitir construir os discursos (teóricos) expressados nos textos (empíricos). A análise das posições discursivas serve para identificar nas entrevistas os discursos dos indivíduos, e estas (posições discursivas) valerão de guia para a seguinte análise. Além disso, ela oferece à pesquisa uma espécie de guia geral para internar-se na análise e na construção dos discursos (Conde, 2010). Com essa análise se busca responder as duas primeiras perguntas: *quem fala?, e desde que posição se fala ou se produz o discurso?*

Relacionando o fato de residir no exterior por um tempo determinado com as formas em que os indivíduos se relacionam com os outros, E02 (homem adulto – pragmático) apresentou uma posição discursiva mais fechada, entendendo que as relações com o residente não foram as melhores. Também se identificou que E02 não tentou manter uma melhor aproximação com o residente, e se dedicou principalmente a entrar a fundo na pesquisa que foi desempenhar no destino. Em concreto, no discurso, encontramos que, desde essa posição, privilegiavam-se mais os aspectos acadêmicos do destino que compartilhar a vida social com outros indivíduos.

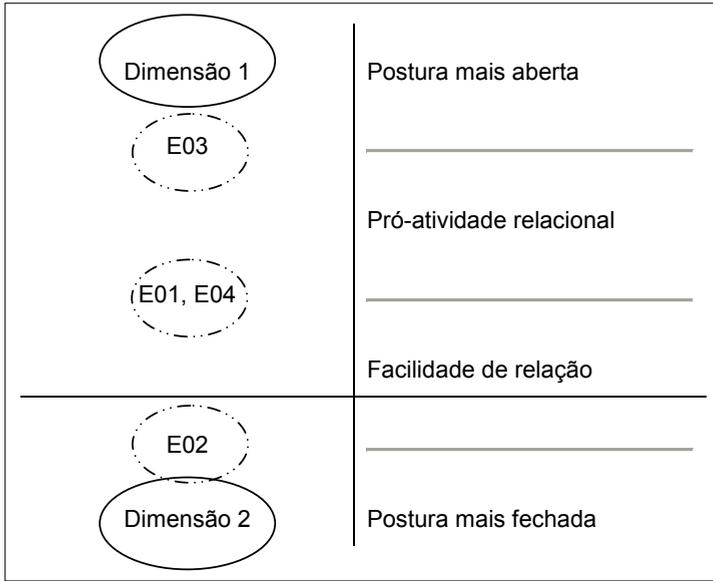
Para outro exemplo de como desenhar as posições discursivas, podemos oferecer a apresentada na entrevista E01 (mulher adulta – com experiência de vida) que manteve postura mais aberta com relação aos residentes. E01 desde o primeiro momento da experiência teve a oportunidade de compartilhar vivências com os residentes (dividiu apartamento), entendendo as idiosincrasias destes e melhorando as suas relações. A Figura 5 que segue é um exemplo que se pode acerrar para a representação gráfica das posições discursivas encontradas nos textos resultantes da transcrição das entrevistas. Nos discursos da construção da imagem, as relações traçadas pelos turistas estudantes com os residentes dependem dos posicionamentos que cada um assume com relação ao discurso.

Já a análise das configurações narrativas (Conde, 2010) consiste em observar, a partir da leitura literal, quais são as dimensões implícitas, o conjunto de forças e de tensões que se devem considerar para construir uma determinada ordem narrativa no discurso. Nessa etapa, trata-se de responder as perguntas: *o que é o que está em jogo quando se fala?, e, o que se quer dizer com o que se diz?*

Neste sentido, a partir dos discursos dos entrevistados, e de acordo com a aparição espontânea da temática das relações interpessoais nos relatos das experiências de vida no destino, isso nos permitiu enlaçar os temas que conformariam a base da ASD, relacionados com a imagem construída e a lealdade. Por exemplo, quando tratamos da dimensão das relações interpessoais, tal qual já se apresentou anteriormente, estas foram vivenciadas de distintas maneiras. Encontramos quem entendeu, desde o primeiro momento, que era ela E03 (como sujeito externo) a peça de fora e, por tanto, quem deveria buscar entrar no ciclo de amizades dos residentes. Pelo contrário, também encontramos quem se sentiu vítima da falta de atenção proferida por quem deveria se interessar por ele, E02 (segundo o sujeito que viveu a experiência), dado que o turista é quem necessita de atenção, não o residente.

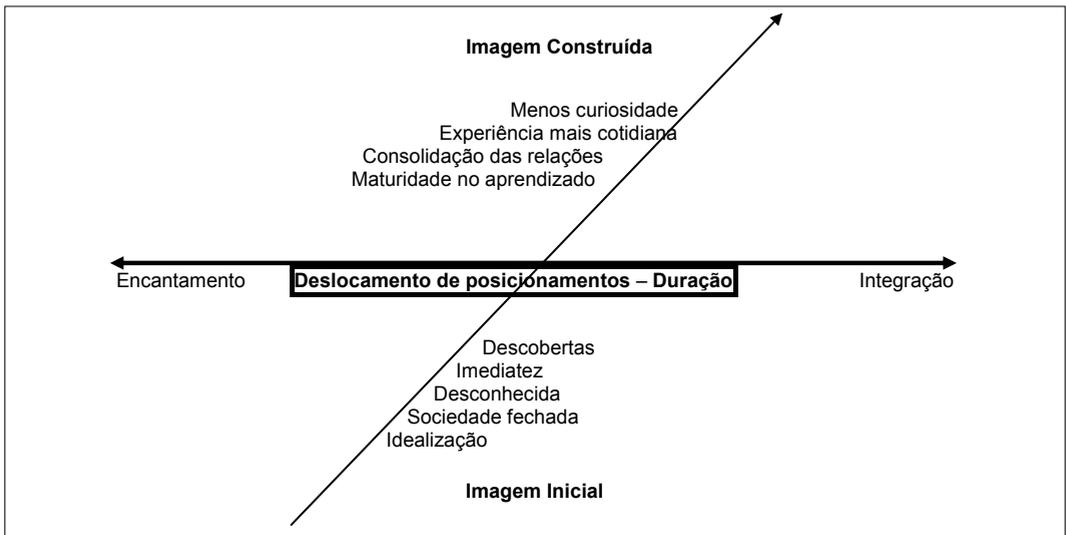
O discurso dos sujeitos entrevistados mostrou que a experiência está marcada pelas relações interpessoais, que condicionam a satisfação com a experiência à possibilidade de relacionar-se positivamente com os residentes. Seguindo a indicação de Conde (2010), deve-se desenvolver uma representação gráfica das configurações narrativas, nesse exemplo, conforme a Figura 6. Como se vê, essa representação encontrada nos discursos dos entrevistados configura uma experiência que vai desde o desconhecimento das idiosincrasias da sociedade local (e dos seus residentes) até uma convivência com maiores relações interpessoais.

**Figura 5: Posições discursivas – entrevistados**



Fonte: Elaboração própria.

**Figura 6: Configurações narrativas das entrevistas**



Fonte: Elaboração própria.

No caso do exemplo da imagem, existe um deslocamento do discurso que passa da dimensão da imagem inicial para a imagem construída durante a estadia. Isso se deve ao fato de que aparece uma aprendizagem decorrente das experiências vividas pelo sujeito, influenciada pelo cotidiano das tarefas e pela própria condição humana de buscar estar confortável, e pertencer ao meio. Entendemos que a experiência vai desde uma fase de encantamento com o destino até uma fase de integração, passando pela do negativismo (onde surgem as dúvidas, os questionamentos aos futuros resultados da experiência). Assim, ao encontrar-se o sujeito inserido em um ambiente-sociedade distinta da sua, percebeu-se que,

de uma maneira ou de outra, é ele quem estará obrigado a reestruturar o seu posicionamento em relação à outra cultura. Desta maneira, tanto a duração da estadia como a relação com os residentes formaram parte constante dos discursos dos sujeitos, o que se perpetuou por todas as entrevistas.

Enlaçando o encontrado com o discurso da lealdade, vista esta principalmente desde a intenção de recomendar ou repetir a experiência, pôde-se identificar, nas palavras dos entrevistados, que a duração da estadia está intrinsecamente ligada às vivências conjuntas com os residentes. Desta forma, o turista considera que essa relação traz benefícios para a experiência vivida, dando às vezes mais importância ao fato de poder compartilhar momentos com os residentes, que à própria aprendizagem resultante da interface acadêmica.

Finalmente, realizada a análise dos espaços semânticos, buscaram-se responder, segundo Conde (2010) as perguntas: *de que se fala?*, e, *como se organiza a fala?*. No estudo de Mastella (2015: 84), interpretando Conde (2010) os espaços “semânticos são associações ou agrupamentos nos quais os grupos estabelecem significações compartilhadas em relação ao objeto de investigação”.

Nesta etapa, da identificação dos espaços semânticos, tornou-se possível apresentar as associações e relações dos significados presentes nos discursos dos informantes. Essas associações devem estar diretamente ligadas aos objetivos da pesquisa, nesse caso, turística. Desta forma, na construção da imagem do destino a partir da experiência vivida, podemos identificar no discurso dos entrevistados, o espaço semântico relacionado à mudança da imagem do destino. A tabela que segue representa como essa temática surgiu nas entrevistas.

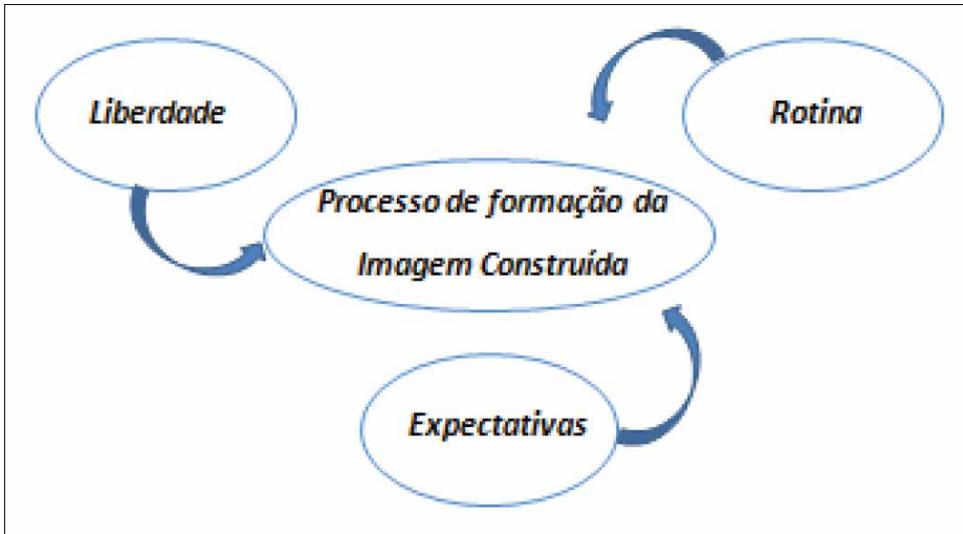
**Quadro 1: Espaço semântico associado à imagem construída no destino**

|                          | Entrevista          | Atrator semântico | Análises  |
|--------------------------|---------------------|-------------------|---|
| <b>Imagem construída</b> | E01, E03            | Liberdade         | Associada ao controle que a mulher está sujeita no seu entorno social mais próximo. No entanto, quando ela está realizando uma estadia distante dos olhos dos seus controladores (família ou sociedade machista), ela pode viver mais livre e decidir aprender e formar a sua opinião própria sem condicionar-se ao que os outros vão falar das suas decisões.  |
|                          | E01, E02, E03, E04. | Rotina            | A imagem vai mudando durante todo o período da experiência, no entanto, o discurso indica que a partir de um determinado momento (quando o indivíduo percebe que está a viver em outro lugar) a experiência já deixa de ser novidade e ele passa a fazer parte do ambiente onde está inserido.  |
|                          | E01, E02, E03, E04. | Expectativas      | Por um lado, as expectativas fazem parte do discurso positivamente ou negativamente. Apesar de nas entrevistas encontrarmos que elas foram apresentadas de forma como se os indivíduos não as criassem antes da viagem, o discurso demonstra que são criadas, e algumas vezes defraudadas. Nesse caso, elas foram atratores semânticos desde o momento em que para apresentarem suas considerações sobre o destino, estes sujeitos discorriam antes sobre a imagem prévia do destino. |

**Fonte:** Elaboração própria.

Com esse último quadro, elaboramos como se apresentam os espaços semânticos propostos na ASD, Figura 7. Da mesma forma que nas etapas anteriores, o método requer representações gráficas para melhor visualização e compreensão das relações no discurso. Neste caso, o mapa dos espaços semânticos relacionados com a imagem construída é o que segue.

**Figura 7: Espaços semânticos relacionados com a imagem construída.**



Fonte: Elaboração própria.

#### 4. Considerações finais

Este estudo foi concebido de maneira a exemplificar, elucidar e abrir possibilidades para o uso da Análise Sociológica do Discurso, emergida no interior da Escola Qualitativista Crítica de Madrid (também conhecida como Escola de Ibáñez), em investigações qualitativas em turismo. O texto foi elaborado com a finalidade de servir como “guia” para auxiliar os investigadores do campo do turismo que se iniciem no uso desse método de pesquisa. Cabe destacar que, mesmo utilizando este “roteiro” na realização das suas análises, o pesquisador deve contar com a sua capacidade criativa na condução do seu processo de pesquisa. Este artigo propõe um suporte teórico descritivo ao uso da ASD no campo do turismo, dado que no momento de sair a campo, o pesquisador necessita dessa base para conduzir a pesquisa. Em síntese, cabe ao pesquisador equilibrar-se ao caminhar entre a prescrição e o amadorismo artesanal. Método é o caminho do pensamento e cada estudo precisa conter, em si, contribuição metodológica.

Na decisão da ASD como metodologia de pesquisa, é necessário considerar que o resultado do trabalho está sempre relacionado com as conjecturas emergentes do campo social estudado, ou seja, cabe lembrar que toda investigação qualitativa tem como característica intrínseca ser indutora de teoria. Ademais, vale também esclarecer que o rigor e a validade da pesquisa qualitativa são avaliados pela correspondência entre o modelo teórico gerado e a produção do resultado surgido do material estudado, por sua vez resultante de entrevistas ou de discussões de grupos, observações, dentre outras técnicas, bem como pela capacidade de transferibilidade de um estudo a outro, pela ética da pesquisa e a capacidade do leitor em compreender as interpretações. Finalmente, com esse estudo espera-se demonstrar esclarecimento de possibilidades de colocação em prática das etapas definidas no processo da ASD. Sendo assim, a ASD utilizada como enfoque metodológico para analisar as falas dos sujeitos, desempenha um papel importante para construir e compreender o discurso e colocar em evidência o que se buscou investigar.

Com relação ao objeto do estudo exemplar contido neste artigo, cabe destacar que a lealdade é um conceito que, mesmo quantificado através da intenção de recomendação ou revisita, estará

sendo questionado sempre, e em todo momento, em que o indivíduo seja indagado a esse respeito. Da mesma maneira, identificamos que na experiência vivida destes turistas, tanto a duração da estadia como os aspectos ligados às relações interpessoais traçadas por eles vão influenciar na satisfação com a experiência. Uma importante contribuição desta pesquisa gira em torno da experiência vivida pelo sujeito durante a estância turística. Encontramos que ela se encontra perpetrada pela imagem construída, que a sua vez é capaz de gerar lealdade a um lugar. Isto é, se em um determinado momento a imagem do destino turístico pode influenciar na escolha de um lugar, ou de outro, por parte do potencial turista, essa imagem necessariamente não será quem de influenciar na sua lealdade para com o destino. O dito anteriormente deve-se a que, após a visita, os fatores de atração (que fazem parte do processo de formação da imagem prévia à visita) são avaliados desde uma perspectiva da experiência vivida, permeada por todos os momentos que o turista esteve exposto ao destino.

Consideramos que as limitações deste artigo residem no fato de ilustrar o uso da técnica somente com material resultante da prática de entrevistas como fonte única de coleta do material empírico, descaracterizando aqui o estudo como método do caso propriamente dito, que exigiria uso triangular de diferentes fontes. Ainda neste sentido, podemos destacar como uma limitação do estudo a quantidade de entrevistas realizadas apenas quatro – o que não permitiu a consecução da saturação amostral, também chamada de saturação teórica, formada pelo esgotamento por meio da repetição e início de redundância dos resultados. Entretanto, a decisão de construção deste artigo – vinculado a um estudo maior e mais complexo (Soares, 2015) – originou-se do intuito de utilizar parte significativa do material coletado com a finalidade principal de demonstração de aplicação metodológica.

Considera-se recomendar a realização de novos artigos com moldes da utilização da ASD em análise de transcrições de grupos de discussões na área turística. Como principais sugestões de continuidade de pesquisa sugerem-se: aplicações deste modelo em diferentes temáticas do turismo; uso da ASD não com entrevistas, mas com grupos de discussão (modalidade europeia do grupo focal, que também emergiu na Espanha juntamente com a ASD). Pretendeu-se com este estudo iniciar o espaço da delimitação da Análise Sociológica do Discurso na área do Turismo.

## Bibliografia

- Alonso, Luis E.  
1998. *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- Alonso, Luis E.  
2002. “Los mercados lingüísticos o el muy particular análisis sociológico de los discursos de Pierre Bourdieu”. *Revista de Estudios de Sociolingüística*, 3(1):111-132.
- Andrade Suárez, María José  
2010. “Modelo para la identificación de la imagen del turismo rural: tecnica estructurada y no estructurada”. *Revista de Análisis Turístico*, España, 9: 74-93.
- Calderón, Carlos et al.  
2009. “La Investigación Cualitativa en la Evaluación del Impacto en la Salud: La experiencia de un plan de reforma en un barrio de Bilbao”. *Revista Facultad Nacional Salud Pública (online)*, 27(1): 45-49.
- Coelho, Ana L.  
2012. *Construção do discurso da sustentabilidade: uma prática de Análise Sociológica do Discurso no campo organizacional*. Tese (Doutorado em administração e turismo). Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu.
- Coelho, Ana L. e Godoi, Christiane K.  
2011. “Análise sociológica do discurso: elementos metodológico-epistêmicos e possibilidades de utilização no campo organizacional”. Em Colóquio de Epistemologia e Sociologia da Ciência da Administração, 1, Florianópolis. Anais... Florianópolis.
- Colectivo IOÉ.  
2010. *Discursos de la población migrante en torno a su instalación en España: exploración cualitativa*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Conde, Fernando C.  
1999. *Los hijos de la desregulación: jóvenes, usos y abusos en los consumos de drogas*. Madrid: CREFAT,

- Conde, Fernando C.  
2001. *Paseando por los dibujos sobre la salud: una experiencia de trabajo de los escolares madrileños*. Madrid: Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Conde, Fernando C.  
2007. *Metropolización, territorio y vivienda en Andalucía: culturas e identidades urbanas*. Sevilla: Consejería de Obras Públicas y Transportes.
- Conde, Fernando C.  
2009. "Análisis sociológico del sistema de discursos". *Cuadernos Metodológicos* 43. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Conde, Fernando C.  
2010. *Análisis sociológico del sistema de discursos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Conde, Fernando C.  
2014. "Los órdenes sintáctico, semántico y pragmático en el diseño y en el análisis de las investigaciones cualitativas con grupos de discusión". *ARXIU, Arxius de Ciències Socials*, 31: 69-84.
- Criado, Enrique M.  
2010. "Las tallas grandes perjudican seriamente la salud. La frágil legitimidad de las prácticas de adelgazamiento entre las madres de clases populares". *Revista Internacional de Sociología*, 68(2): 349-373.
- Echtner, Charlotte e Ritchie, Brent.  
1991. "The meaning and measurement of destination image". *The Journal of Tourism Studies*, 2(2): 2-12.
- Durán Muñoz, Isabel  
2014. "Aspectos pragmático-lingüísticos del discurso del turismo de aventura: estudio de caso". *Revista Normas*, 4: 49-69.
- Fernández Nogales, Ángel  
1999. "La pesquisa qualitativa". Em Sarabia Sánchez, F. J. (Coord), *Metodología para la pesquisa en marketing y direção de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Gabriel, Larissa P. M. C.  
2016. "la imagen proyectada de dos destinos patrimoniales italianos. El caso de Florencia y Venecia". Tese (Doutorado em Direção e Planejamento do Turismo). Universidade da Coruña, A Coruña.
- Godoi, Christiane K.  
2010. "Perspectivas de análise do discurso nos estudos organizacionais". Em Godoi, Christiane K.; Bandeira-De-Mello, Rodrigo e Silva, Anielson B. *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e técnicas* (pp. 375-401). São Paulo, 2ª. ed: Saraiva.
- Godoi, Christiane K.; Coelho, Ana L. e Serrano, Araceli  
2014. "Elementos Epistemológicos e Metodológicos da Análise Sociológica do Discurso: abrindo possibilidades para os Estudos Organizacionais". *Revista O&S*, 70: 509-535.
- Godoi, Christiane K. e Mattos, Pedro. L.  
2006. "Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico". Em Godoi, Christiane K.; Bandeira-de-Melo, Rodrigo e Silva, Anielson B. (Coord), *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. São Paulo: Saraiva.
- Gordo López, Angel J.  
2008. "Análisis del discurso: los jóvenes y las tecnologías sociales". Em Gordo López, Angel J. e Serrano, Araceli (coord), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Grinover, Lucio  
2002. "Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado". Em Dias, Célia. M. M. (Org), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole.
- Ibáñez, Jesús  
1986. *Del algoritmo al sujeto: perspectivas de la investigación social*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Ibáñez, Jesús  
2003. *Más allá de la sociología*. El grupo de discusión: teoría y crítica. 5. ed. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Joly, Allain  
1996. "Alteridade: ser executivo no exterior". Em Chanlat, J. F. et al. (Org), *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas.
- Joya, Carlos A. C.  
2010. Opinión pública y marcos cognitivos. La sociología en sus escenarios, 23: 1-19.

Mantecón, Alejandro

2011<sup>a</sup>. “La legitimación social como clave explicativa del proceso turístico-residencial”. *Revista Española de Sociología*, 16: 73-90. Mantecón, Alejandro

2011b. “El proceso del turismo residencial. Análisis sociopolítico de los discursos públicos desde una perspectiva cualitativa”. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 21: 17-38.

Mantecón, Alejandro

2008. “Procesos de urbanización turística. Aproximación cualitativa al contexto ideológico”. *Papers. Revista de Sociología*, 89: 127-144.

Marrero Rodríguez, J. Rosa

2006. “El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa”. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 4(3): 327-341.

Mastella, Adriano

2015. “O discurso feminino sobre consumo de beleza: uma análise à luz da concepção de sociedade de consumo pós-moderna”. Tese (Doutorado em administração). Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu.

Melo, Cynthia Menezes e Gândara, José Manoel Gonçalves

2015. “Los discursos fotográficos de los viajeros. Curitiba-Brasil en Tripadvisor”. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(3): 627-645.

Ortí, Alfonso

2001. “En el margen del centro: la formación de la perspectiva sociológica crítica de la generalización de 1956”. *Revista Española de Sociología*, 1: 119-161.

Ortí, Alfonso

2010. “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”. Em García, Ferrando M.; Ibáñez, Jesús e Alvira, Francisco (Org.), *El análisis del realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.

Ortí, Alfonso

2014. “Encuestación cualitativa y praxis socioinstitucional”. *Arxius*, 31.

Palop, Francisco.

2008. Un diario con lupa: discurso ecológico en la prensa. *Comunicación y pluralismo*, 5:9-34.

Peinado, Anselmo, Pereña, Francisco e Portero, Paloma

1993. *La cultura del alcohol entre los jóvenes de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Instituto de Salud Pública.

Portero, Paloma, Pereña, Francisco e Peinado, Anselmo

1993. El discurso de las personas exfumadoras en torno al consumo de tabaco. Documento Técnico de Salud Pública, 4.

Rodríguez Escudero, Ana I. e Gutiérrez Cillán, Jesús

1999. “Ciencia y método científico”. Em Sarabia Sánchez, F. J. (Coord), *Metodología para la pesquisa en marketing y dirección de empresas*. Madrid: Pirámide.

Ruiz Ruiz, J.

2009. “Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas”. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum. Qualitative Social Research*, 10(2).

Serrano, Araceli

2008. “El análisis de materiales visuales en la investigación social: el caso de la publicidad”. Em Gordo, A.; Serrano, A. (Ed.), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social* (pp. 245-264). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Serrano, Araceli e Zurdo, Angel.

2012. “Investigación social con materiales visuales”. Em Arroyo, Millán e Sábada, Igor (coord). *Metodología de la investigación social: técnicas innovadoras y sus aplicaciones* (pp. 217-250). Madrid: Síntesis.

Seidman, Irving

1997. *Interviewing as qualitative research: a guide for researchers in education and the social sciences*. 2 ed. New York: Teachers College Press.

Soares, Jakson R. S.

2015. “Relación entre imaxe turística construída e lealdade. Análise dos estudantes internacionais en Galicia”. Tese (Doutorado em Dirección e Planificación do Turismo). Universidade da Coruña, A Coruña.

Valles, Miguel S.

2014. Entrevistas cualitativas. *Cuadernos Metodológicos*. 2. ed. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Valles, Miguel S. e Baer, Alejandro

2005. "Investigación social cualitativa en España: presente, pasado y futuro. Un retrato". *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum*. Qualitative Social Research, 6(3).

*Recibido:* 02/09/2015  
*Reenviado:* 18/04/2016  
*Aceptado:* 31/08/2016  
*Sometido a evaluación por pares anónimos*