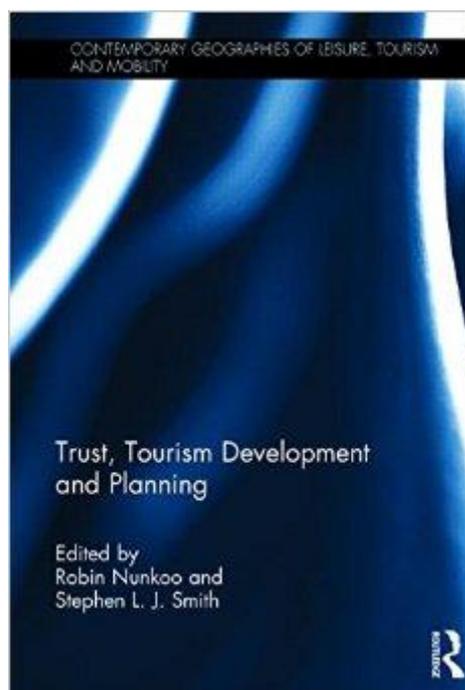


## Resenha

### TRUST, TOURISM DEVELOPMENT AND PLANNING<sup>1</sup>

Ewerton Reubens Coelho-Costa<sup>2</sup>



<sup>1</sup> NUNKOO, R.; SMITH, L.J. S. (Eds.). **Trust, Tourism Development, and Planning**. Routledge, Abingdon, Oxon, UK. 2015. 186p. ISBN: 978-0-41582601-3.

<sup>2</sup> Mestre em Gestão de Negócios Turísticos (UECE); Graduado em Gestão de Turismo pelo Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará. Formador de Gestores das Políticas Públicas do Turismo pelo Ministério de Turismo - MTUR e Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. E-mail: ewertonreubens@hotmail.com

Confiança e desconfiança são dois principais fatores que contribuem para a compreensão do modelo de sociedade. Para Lee (2002) e Rhodes (1998), a confiança influencia amplamente na intenção de consumo. Assim, o desenvolvimento da confiança é um processo essencial em uma transação comercial. Do ponto de vista do consumidor, a confiança pode ser desenvolvida a partir de relações com o *design*, conteúdo, descrição pormenorizada de um produto e pelo que se conhece de uma empresa.

A confiança também pode influenciar no sucesso ou no fracasso do desenvolvimento do turismo em uma sociedade. Embora existam várias definições para o entendimento da confiança ela tem sido pouco estudada por estudiosos do turismo. Apesar da importância da confiança no planejamento e desenvolvimento do turismo, a literatura de turismo tem um número limitado de publicações que abordam essa questão.

A obra *Trust, Tourism Development and Planning*, escrita por pesquisadores de diferentes países e co-editado por Robin Nunkoo e Stephen Smith, fornece uma discussão sobre o tema a partir de diferentes perspectivas. Com textos escritos por 15 acadêmicos de diferentes regiões do mundo, como Europa, América do Norte, Oceania e África, o livro apresenta nove capítulos. O capítulo 1, *Trust, tourism development, and planning* (p. 1) - por Robin Nunkoo e Stephen L. J. Smith, discute diferentes definições e conceitos de confiança, mostrando que as discussões sobre os estudos relacionados a confiança surgem no início dos anos 1970. Os autores defendem a conexão essencial de confiança com um planejamento eficaz para o turismo e o desenvolvimento, e isso configura no sucesso ou fracasso resultante de processos. A confiança facilita decisões de negócios que afetam consumidores, fornecedores e parcerias.

O Capítulo 2, *The needs for and crisis of trust in tourism planning and development* (p. 9), escrito por Peter Edwards e Robin Nunkoo, discute a importância e a necessidade de confiança no desenvolvimento do planejamento turístico. Os autores argumentam que a crise de confiança no planejamento do turismo é fato que se explica nas relações complexas entre planejadores oficiais, políticos e pessoas comuns – processos de

planejamento e desenvolvimento podem ser prejudicados quando uma sociedade perde a confiança nos profissionais de planejamento. Este capítulo define e contextualiza confiança em diferentes dimensões. Aqui, a confiança é considerada uma necessidade, porque os futuros comportamentos de outras pessoas são incertos. A confiança pode ser adquirida a partir de vários fatores que contribuem para reduzir o risco das ações / reações dos outros. Este capítulo identifica a necessidade de estabelecer a confiança examinando crises como uma consequência de uma sociedade de risco, pluralista e de direito baseado e sociedade liberal.

O reforço de políticas de turismo sempre foi um ponto fundamental para o turismo sustentável. O capítulo 3, *Trust, governance and sustainable tourism* (p. 26), escrito por Bill Bramwell, explica a relação entre turismo sustentável, governança e confiança. Depois de discutir conceitos fundamentais de governança no turismo e de turismo sustentável, o autor identifica características específicas de confiança na governança do turismo. O autor afirma que o capítulo foi escrito em resposta a um feedback sobre a ausência de pesquisas sobre a confiança política e turismo sustentável – o que, de certa forma, confirmaria a falta de atratividade do tema.

O sucesso de um projeto de turismo é, em grande parte, dependente do apoio da comunidade local. No entanto, o papel dos membros da comunidade no acolhimento do turismo nem sempre é claro. O capítulo 4, *Trust and participatory tourism planning* (p. 46), escrito por Heather L. Mair, descreve a relação entre planejamento do turismo participativo e confiança. O autor argumenta que se deve entender claramente os conceitos de ‘significativo, engajados e participação’ em um processo de planejamento turístico. Essa discussão abrange diferentes seções, particularmente sobre a constituição de uma comunidade e como os membros dessa comunidade podem participar do processo de planejamento. Esse capítulo termina com a premissa de que a sustentabilidade é destinada a sustentar a comunidade, mas não a indústria.

A relação entre o capital social, confiança e desenvolvimento do turismo é sempre complexa. No Capítulo 5, *Social capital, trust and tourism development* (p. 64), escrito por Gianna Moscardo, o autor constata que a presença de formas de capital adicionais não são apenas aspectos financeiros e econômicos. Esse capítulo enumera diferentes

abordagens para se obter uma boa vida. No contexto do desenvolvimento do capital social, o autor reconhece a confiança como um importante fator contribuinte. Um quadro articulado é apresentado, que generaliza e liga confiança e capital social ao desenvolvimento do turismo.

O capítulo 6, *Tourism planning and human security: knowledge and intervention construction and trust in solving enviromental change* (p. 86), escrito por C. Michael Hall, discute a segurança humana no turismo com ênfase na mudança climática. O autor argumenta que, além de crimes diversos, terrorismo e guerra, problemas ambientais devem ser observados quando se almeja a segurança humana. Em relação à confiança, as preocupações ambientais são mais críticas do que aquelas em planejamento turístico. O autor ainda argumenta que o planejamento do turismo deve garantir interesse da comunidade em um destino. Segurança também é discutida em várias formas de governança, tais como planejamento de intervenções em diferentes escalas.

No capítulo 7, *Centrally formulated tourism development plans: evaluations, atitudes and behaviors of excluded community members* (p. 111), escrito por Atila Yuksel, Fisun Yuksel, Osman Culba, Berrin Guzel e Ceren Isci, os membros de comunidades excluídas nos planos de desenvolvimento do turismo são tomados como pauta. Os autores defendem que o desenvolvimento do turismo sustentável deve fomentar o turismo economicamente viável e não deve afetar negativamente residentes e o ambiente de uma comunidade. Assim, as comunidades devem estar envolvidas no planejamento do desenvolvimento do turismo, e as percepções da comunidade no efeito do turismo devem ser avaliadas regularmente. Este capítulo apresenta conceitos de clientelismo e corrupção e seus efeitos sobre a confiança. A perspectiva de excluir residentes em nações centralistas ainda é discutida em diferentes proposições, e examinam as forças para envolver residentes no processo de desenvolvimento do turismo.

O capítulo 8, *Correlates of political trust and support for tourism development of a conceptual framework* (p. 143), escrito por Robin Nunkoo, estende a discussão de confiança e política, levando em conta que o papel do governo no desenvolvimento do turismo é indispensável. Para os autores a confiança de residentes de um destino em relação ao planejamento e formulação de políticas é necessário para o desenvolvimento

do turismo sustentável. Com base na teoria da troca social, teoria institucional da confiança política e teoria cultural de confiança política, o autor introduz um quadro conceitual que explica a confiança política no setor do turismo e a relação entre o turismo e o apoio das comunidades locais. Algumas proposições são apresentadas para o trabalho futuro. Por fim, o capítulo chama atenção para um estudo mais aprofundado, para atingir uma melhor compreensão a partir da perspectiva teórica sobre a percepção dos moradores para o desenvolvimento do turismo.

O último capítulo, *Researching trust in tourism: methodological issues and associated concerns* (p. 181) – escrito por Mark N. K. Saunders, Fergus Lyon e Guido Mollering, apresenta uma visão geral de metodologias e conceitos apresentados em estudos de confiança a partir de diferentes disciplinas das ciências sociais, incluindo o turismo. Ao reconhecer conceitos e métodos utilizados em pesquisas prévias em turismo, os autores argumentam que a diversidade permite tirar conclusões a partir de diferentes perspectivas. A escolha dos métodos depende principalmente da formação e do interesse dos investigadores. Além dos métodos, uma escala de confiança é crucial.

Tendo em conta a insuficiência, se não ausência, de publicações que situam a confiança no contexto do desenvolvimento e planejamento da atividade turística, esse livro é único e valioso para fornecer uma visão abrangente das diferentes questões relacionadas com o tema. Cada capítulo trata de um aspecto específico mostrando a relação de cada aspecto e a importância da confiança para o turismo. O texto é atualizado e bastante apropriado para informar e ser utilizado em trabalhos sobre turismos e áreas afins.

A maior contribuição deste livro é a ampla cobertura de temas diferentes nas ciências sociais e comportamentais, abordando excelente visão geral dos temas trabalhados. O livro cumpre metas e objetivos propostos na introdução que se propõe a fornecer material de boa qualidade para pesquisadores, acadêmicos e estudantes de graduação que estão interessados na compreensão da relação entre a confiança e o desenvolvimento e planejamento do turismo. O livro é também interessante como referência para formuladores e gestores de políticas e educadores.

No entanto, a obra traz algumas lacunas: a ausência de dados empíricos para apoiar argumentos, a falta de discussão a partir de uma perspectiva de negócios ou de gestão, e a escassez de discussão em nível individual e micro. Afinal, o turismo é também uma atividade que envolve fortemente a participação dos consumidores individuais e micro.

## REFERÊNCIAS

LEE, P. M. **Behavioral model of online purchasers in e-commerce environment**. *Electronic Commerce Research*, vol. 2, no. 1-2, 2002, p. 75-85. Disponível em: < <http://link.springer.com/article/10.1023/A:1013340118965#page-1> >. Acesso em 11/01/2016.

RHODES, J. S. **How to gain the trust of your users**. 1998. Disponível em: < <http://webword.com/moving/trust.html> >. Acesso em 11/01/2016.

### Cronologia do Processo Editorial

Recebido em: 30. jan. 2016

Aprovação Final: 02. mar. 2016

### Referência (NBR 6023/2002)

NUNKOO, R.; SMITH, L.J. S. (Eds.). *Trust, Tourism Development, and Planning*. Resenha de: COELHO-COSTA, Ewerton Reubens. **Turismo: Estudos & Práticas (RTEP/UERN)**, Mossoró/RN, vol. 5 n. 1, p. 224-229, jan./jun. 2016.