

## Repositório ISCTE-IUL

---

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2019-04-04

Deposited version:

Publisher Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Ribeiro, F. P., Correia, M. B. & António, N. (2019). Uma abordagem metodológica para a análise comparativa de comentários de viagens online de duas cidades património UNESCO. In Pedro de Alcântara Bittencourt César Cláudia Henriques (Ed.), *Anais da III Conferência Internacional Turismo e História*. (pp. 55-56). Faro: U. Algarve, UCS.

Further information on publisher's website:

<https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/anais-iii-conferencia.pdf>

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Ribeiro, F. P., Correia, M. B. & António, N. (2019). Uma abordagem metodológica para a análise comparativa de comentários de viagens online de duas cidades património UNESCO. In Pedro de Alcântara Bittencourt César Cláudia Henriques (Ed.), *Anais da III Conferência Internacional Turismo e História*. (pp. 55-56). Faro: U. Algarve, UCS.. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

---

### Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

---

---

## UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA PARA A ANÁLISE COMPARATIVA DE COMENTÁRIOS DE VIAGENS ONLINE DE DUAS CIDADES PATRIMÓNIO DA UNESCO

F.P. Ribeiro<sup>a,b</sup>, M.B. Correia<sup>a,b,d</sup>, N. António<sup>a,c</sup>

<sup>a</sup>ESGHT – Universidade do Algarve, Campus da Penha, Estrada da Penha, 8006-136, Faro, Portugal

<sup>b</sup>CiTUR – Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo, ESGHT, Campus da Penha, Estrada da Penha, 8006-136, Faro, Portugal

<sup>c</sup>ISCTE-IUL, Av.ª das Forças Armadas, 1649-026, Lisboa, Portugal

<sup>d</sup>CEG-IST, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa, DEG, 1049-001 Lisboa, Portugal  
fperdig@ualg.pt

**Palavras-chave:** comentários de viagens online; análise comparativa; património UNESCO, regras de associação; linguística de corpora; processamento de linguagem natural; análise de sentimentos; text mining.

### RESUMO

Apresenta-se uma proposta metodológica para a análise comparativa de comentários de viagens online (CVO, em inglês, *online travel reviews* – OTR), ao nível do destino e da língua. Optou-se por uma abordagem exploratória das cidades universitárias de Coimbra, Portugal, (património UNESCO desde 2013) e Salamanca, Espanha, (património UNESCO desde 1988), assumindo como ponto de partida que a classificação da UNESCO e as universidades medievais são fatores (1) comparáveis e (2) fundamentais para a atração de turistas. A investigação foi orientada pelas seguintes perguntas: Será a classificação património UNESCO um fator de atração? Há visitantes de repetição? Os visitantes comparam as duas cidades? Quais são as preferências e as críticas dos visitantes? Há diferenças nas avaliações em diferentes línguas? Recolheram-se 5809 CVO publicados no TripAdvisor em Português, Espanhol e Inglês (2017-2018) sobre dez locais de cada cidade e aplicaram-se diferentes técnicas de análise quantitativa (regras de associação, processamento de linguagem natural; análise de sentimento) e de análise linguística de corpora. Concluiu-se que a reputação UNESCO não parece ser relevante para os visitantes-comentadores e que a média das avaliações é sempre superior para Salamanca, independentemente do idioma; são, contudo, distintos os aspetos realçados de acordo com a língua. Este estudo permite destacar as vantagens da aplicação de vários métodos de análise num estudo comparativo e demonstrar a riqueza informacional dos CVO como instrumento para (re)posicionar o destino.

#### **Nota(s) biográfica(s):**

**Filipa Perdigão Ribeiro** é prof.<sup>a</sup> adjunta na Universidade do Algarve, Portugal. Tem um PhD em Linguística Aplicada pela ULancaster (R.U.). Os seus interesses de investigação incidem nas ligações entre linguagem(ns), discursos e turismo de diferentes perspetivas. Publicou artigos sobre identidade nacional, sentido do lugar entre turistas, migrações e vários

capítulos de livros. Revê periodicamente manuscritos submetidos a revistas e encontros científicos. Atualmente é co-editora do EJTHR e é investigadora do CiTUR.

**Marisol B. Correia** é professora adjunta na Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (ESGHT) da Universidade do Algarve (UAlg) e doutorada em Engenharia Eletrónica e Computação, especialidade de Ciências da Computação pela UAlg. É membro-integrado do CiTUR e membro-colaborador do CEG-IST. É autora ou coautora de vários artigos científicos publicados em revistas, capítulos de livros e artigos em atas de conferências e participou em vários projetos ID&T. Os seus principais interesses de investigação são na área do business intelligence, TIC aplicadas à gestão, hotelaria e turismo, avaliação de websites e computação evolutiva.

**Nuno António** possui licenciatura em Engenharia Informática, Mestrado em Administração e Gestão Hoteleira e é atualmente estudante de doutoramento em Ciências e Tecnologias da Informação. É também CTO da Itbase/WareGuest, empresa de desenvolvimento de software e professor convidado da Escola de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve, Portugal. Os interesses de investigação centram-se na gestão de receitas, inteligência artificial, processamento de linguagem natural e sistemas de suporte à decisão.