

Coordenação de Armindo Rodrigues

A Satisfação dos Turistas Escandinavos Relativamente ao Destino Açores

Autor:
Cabral Vieira

O turismo internacional movimentou em 2007 quase 900 milhões de turistas. As previsões a longo prazo publicadas pela Organização Mundial de Turismo (veja-se *OMT-Tourism 2020 vision. Madrid*) indicam que o número de turistas internacionais será de 1,6 mil milhões em 2020, o que implica uma taxa de crescimento média anual da ordem dos 4,5%.

No caso concreto dos Açores, os quais podem beneficiar deste crescimento da procura mundial, o turismo surge como um setor estratégico por, pelo menos, três tipos de razões. Em primeiro lugar, a aposta no desenvolvimento de um setor em expansão a nível mundial constitui um fator importante para o sucesso da estratégia de crescimento e desenvolvimento da região. Em segundo lugar, a exportação constitui um veículo determinante para o desenvolvimento de pequenas regiões insulares com base no aproveitamento das potencialidades endógenas, como é o caso dos Açores, constituindo o turismo uma das poucas atividades que podem ser promovidas com vista ao alargamento da respetiva base económica de exportação.



Finalmente, o turismo, até pelos efeitos multiplicadores e de arrasto sobre os diversos setores económicos, contribui para a criação de emprego e a entrada de novos ativos no mercado de trabalho, sendo este um elemento a ter cada vez mais em consideração, dadas as elevadas taxas de desemprego e o aumento da taxa de atividade feminina. Na verdade, os Açores dispõem de um conjunto de características e particularidades, muitas delas reconhecidas em revistas da especialidade, em eventos e em trabalhos científicos que podem potenciar a arrecadação dos benefícios, também para esta região, decorrentes da expectável expansão da procura turística à escala mundial. As crescentes preocupações com a sustentabilidade e a segurança dos destinos são, por exemplo, elementos a ter em consideração neste contexto.

No que respeita à sustentabilidade, existe uma crescente consciência ambiental que se reforçou ainda mais no seguimento dos debates sobre as mudanças climáticas. Embora,



Coordenação de Armindo Rodrigues



de momento, muitos dos consumidores possam ainda não incorporar estas preocupações na vanguarda dos critérios quanto à sua decisão de compra do destino, é um facto que, entre ofertas semelhantes, o fator sustentabilidade pode constituir um valor acrescentado e determinar a competitividade do produto. São vários os testemunhos que realçam a qualidade e a sustentabilidade dos Açores como destino turístico. Importa, no entanto, num mundo cada vez mais competitivo, onde apenas os melhores são vencedores, monitorizar e avaliar o nível de satisfação daqueles que nos visitam.

Um estudo recente realizado por investigadores do Centro de Estudos de Economia Aplicada do Atlântico (CEEApIA), pertencentes à Universidade Açores, com o apoio do Observatório do Turismo dos Açores, intitulado *The satisfaction of the nordic tourist with the Azores destination*, publicado em 2014, no *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 13, Supplement 1, pp 58-72, conclui que 86,9% dos entrevistados e provenientes dos países escandinavos se sentiam satisfeitos ou muito satisfeitos com os Açores como destino turístico. Este tipo de resposta é, apesar de tudo,

mais provável entre os detentores de curso superior e os maiores de 55 anos.

No que respeita à avaliação de alguns atributos particulares deste destino, entre os que menos contribuíram para elevar a satisfação global dos visitantes encontram-se os transportes em geral e a animação noturna. Entre os atributos que mais contribuem para elevar a mesma satisfação destacam-se a paisagem, a segurança e a qualidade ambiental. Na verdade estes resultados corroboram muito do que havia sido concluído noutro trabalho científico, também elaborado por investigadores do CEEApIA, intitulado *Quality of the Azores destination in the perspective of tourists*, publicado em 2012 na revista *Tourism and Hospitality Research* 12, 1, pp. 32 – 42, onde se conclui que 74% dos turistas entrevistados consideravam a qualidade global do destino Açores como muito boa ou excelente. Entre os diversos indicadores parciais de qualidade a paisagem, o clima, a hospitalidade, a limpeza e a segurança foram os que obtiveram maior valorização por parte dos visitantes. Entre os aspetos menos positivos referidos pelos entrevistados encontravam-se o entretenimento, a vida noturna e os custos da viagem.

Turistas escandinavos nas ilhas dos Açores, Madeira e Canárias



Recentemente a revista científica *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* publicou uma edição especial totalmente dedicada à análise e ao papel dos turistas escandinavos nas ilhas dos

Açores, Madeira e Canárias, onde a maioria dos autores dos artigos científicos aí publicados corresponde a investigadores do Centro de Estudos de Economia Aplicada do Atlântico (CEEApIA).