

6 – Conclusão, Limitações e Recomendações

6.1 - Conclusões

Évora apresenta um conjunto diversificado de património cultural material e imaterial que detém o selo da UNESCO desde 25 de Novembro de 1986, data que foi considerada Património da Humanidade. Évora, segundo o INE (2013), demonstra um peso de 23% das dormidas de todo o Alentejo, uma abrangência de 57 concelhos. Quando se observa os 14 concelhos do Alentejo Central esse peso aumenta, conforme o INE (2013), para 70,1% do total de dormidas. A responsabilidade de Évora é assim inequívoca ao nível estratégico para o desenvolvimento do turismo no Alentejo, numa perspetiva equilibrada necessária entre a sustentabilidade e a competitividade.

Em Évora “ Regressaram à sua terra os romanos...a seguir os visigodos...a cabo de mais de quatrocentos anos de ocupação moura, chegaram os que então começaram a ser portugueses” (Saramago, 1997, pág. 2), claro de se evidencia também a presença judaica, o facto de ter sido a segunda cidade do reino no Século XVI e a sua consideração episcopal. Rodrigues (2008) refere também a importância da cidade pelo número de personalidades que por ela passaram e residiram (tais como: Gil Vicente, Bernardino Machado, Luís de Camões, André e Garcia de Resende, Alves Barbosa, Nicolau Clenardo, Rui de Pina, João de Barros, Diogo de Arruda, Francisco Henriques, Vasco da Gama, entre outros) que delinearão a composição da cidade de Évora.

Começando pela aplicação e adaptação do modelo SERVQUAL de salientar que foi efetuada uma tiragem amostral de 230 respondentes em época baixa e 301 respondentes em época alta. De modo geral, o intuito era saber se a cidade ao nível da qualidade dos serviços diretamente interligados com o turismo respondiam aos requisitos que os turistas esperavam encontrar em Évora. De acordo com as amostras recolhidas, com antecipada preparação dos questionários e após a estratégia metodológica cuidadosamente preparada, desde a definição do problema, definição dos objetivos, revisão da literatura relacionada com o modelo e os serviços turísticos, passou-se para a fase seguinte.

No que respeita ao trabalho do ponto de vista empírico foi efetuada a estatística descritiva, foi também realizada a análise dos componentes principais com vista a identificar os fatores principais nas expetativas e nas perceções por parte dos turistas ou visitantes da cidade de Évora. Com o objetivo de melhor conhecer o impacto destes fatores em algumas variáveis consideradas de interesse, são aplicadas regressões logísticas para a definição e identificação das variáveis estatisticamente relevantes.

Concluiu-se que, em época baixa, o turista ou visitante é maioritariamente cultural e tem mais interesse por atividades pedagógicas do que lúdicas. Este turista denota, sobretudo pela avaliação que se faz da análise fatorial, expetativas elevadas em relação ao conhecimento do património e história da cidade. A perceção com que sai de Évora é que a cidade lhe oferece melhores serviços em termos de Gastronomia, Restauração e Hotelaria do que propriamente em relação ao fator principal que o faz despertar a expetativa de visitar Évora.

Na época alta, o turista ou visitante é mais multifacetado, preocupado com entretenimento e bons serviços de comunicações e tecnologias de uma sociedade globalizada, apesar de também dar muita importância em relação ao património histórico e cultural. Este tipo de turista ou visitante também sai de Évora com a noção que a hotelaria, restauração e gastronomia alentejana foram os fatores que mais lhe agradaram. Para além destes, agradaram-lhe também os recursos e infraestruturas turísticas que ele leva mais na memória, pode-se dar o exemplo de fatores tais como o acolhimento e a rede de monumentos e museus.

O cumprimento do primeiro objetivo (**avaliar a diferença entre a qualidade desejada e qualidade percebida dos itens de nível geral**), pela mensurabilidade que pressupunha ao nível da avaliação das dimensões gerais foi atingido, uma vez que a nível da amostra, conseguiu-se avaliar quais foram as diferenças entre as expetativas e as perceções reais. De referir que ao nível das dimensões consideradas de carácter geral a qualidade esperada superou a qualidade percebida.

O segundo objetivo (**avaliar a diferença entre expetativas e perceções reais que os turistas transmitem ao nível de itens específicos de cada um dos itens de carácter geral referidos anteriormente**) foi também cumprido, pois através dos testes

de hipóteses e da avaliação diferencial dos gaps entre a qualidade das expectativas e das percepções reais, também se avaliou do ponto de vista amostral, quais os atributos de carácter específico, que foram mais valorizados ou menos. Os respondentes «falaram» pelas classificações atribuídas, e a importância de respeitar as suas respostas pode ser crucial no que respeita a perspetivar melhorias que possam ser traçadas.

O terceiro objetivo (**aplicar análise e modelos estatísticos que melhor se enquadrem para extrair dados significativos, que transmitam intervenções de melhoria, visando segmentos, necessidades e complementos para uma experiência turística adequada às expectativas dos turistas e visitantes do centro histórico de Évora**), apesar de mais complexo e sempre passível de uma maior discussão, se não totalmente atingido na íntegra, deduziu que pelo menos parcialmente conseguiu-se visar segmentos, necessidades e complementos para criar em Évora uma experiência turística mais adequada ao que são as expectativas e necessidades dos turistas e visitantes. Sobretudo a análise dos componentes principais e a regressão logística traçaram pontos de discussão que se acarretaram pelos dados estatísticos amostrais em jogo postos em cima da mesa.

Como principal conclusão denota-se que a adaptação utilizada do modelo SERVQUAL ao centro histórico de Évora, provou de acordo com a amostra recolhida e os dados trabalhados nesta investigação, que a cidade não está preparada qualitativamente para receber da melhor forma o tipo de turistas ou visitantes que a procuram. O modelo SERVQUAL, traçado e adaptado do ponto de vista estratégico ao centro histórico de Évora, demonstrou que a cidade detém fragilidades para conseguir dar respostas adequadas em várias dimensões e atributos, que não vão de encontro às necessidades, desejos e expectativas do perfil de turista, que visita uma cidade que cumpre 30 anos de existência como Património Mundial pela Unesco.

Fundamentando, é essencial, sobretudo, focar o aspeto de em época baixa e época alta os respondentes demonstrarem o seu desagrado com um serviço de infraestruturas de necessidades básicas, como o caso das casas de banho públicas, este atributo denotou-se com um gap negativo de quase 2 pontos entre o que foi a diferença entre a qualidade esperada e a qualidade percebida que os visitantes ou turistas respondentes atribuíram ao centro histórico da cidade. Este facto ficou também

evidente, pela utilização da regressão logística, depreendeu-se que este transtorno pode ter mesmo uma consequência negativa para, a nível amostral, haver uma prova de contribuir para não se repetir uma visita a uma cidade que detém o selo da Unesco nos destinos que são Património Mundial.

As fragilidades foram denotadas também, sobretudo ao nível da dimensão dos atributos específicos inseridos na dimensão geral Turismo e Património. Para além de se ter verificado, que no que respeitou à época baixa e época alta, que todos os atributos, inseridos nesta dimensão, apresentaram gaps de mais de um ponto negativo de diferença, na análise dos componentes principais o que os turistas levam na memória como mais positivo não corresponde ao que eles esperavam encontrar, deduz-se neste caso que a cidade tem recursos turísticos que não estão potencializados de forma a irem de encontro às necessidades e preferências de quem a visita, de referir que nesta circunstância a manutenção da singularidade e autenticidade, apesar do referido, ainda assim, não se põe em causa.

6.2 - Limitações

A qualidade denota-se como um fator determinante ao nível dos serviços, Kotler citado por Barros (2008, p.35) transmite que “um serviço é intangível, inseparável, variável e perecível”. Como se pode deduzir, no caso concreto do turismo, qualquer falha específica em determinado ponto pode comprometer a experiência a nível geral.

Ter em linha de conta as diversas variáveis em termos de cultura, singularidade, raízes, valores, identidade, personalidade, língua, história, pessoas, lugares, gastronomia e outros aspetos holísticos que compõem uma experiência turística é o desafio.

O instrumento ou ferramenta SERVQUAL, desenvolvido inicialmente por Zeithaml et al (1990), utilizado em vários serviços, inclusivamente com grande preponderância ao nível do turismo, faz uma avaliação da diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido. Os clientes com base numa divulgação, necessidades pessoais, experiências anteriores, entre outras formas de previsão, alcançam uma determinada expectativa padrão em relação a determinado item ou atributo e depois de experienciarem os serviços podem pronunciar se esse serviço ou produto superou as expectativas ou ficou aquém de as atingir.

Quando se procede a uma investigação deste género, e se procura fazer sempre mais e melhor, existem sempre limitações ou passos que porventura poderiam ter sido delineados de outra forma. A questão da escolha dos atributos é sempre pertinente, vista do ângulo da seleção efetuada ou por outros, que em determinadas matérias específicas, poderiam ter sido escolhidos como variáveis. De salientar que essa possibilidade deixa sempre uma oportunidade de abertura a novas investigações, com outros atributos ou conduzidos para mercados ou regiões específicas do ponto de vista da procura turística.

Outra das limitações que não se pode deixar de mencionar é o facto de a amostra ser não probabilística.

O tempo foi também uma limitação, mas que se tentou ultrapassar de uma forma ética e moral responsável. Este foi um fator apesar de evidente, pois não existem investigações terminadas ou perfeitas, que se tentou atenuar mediante as contingências da melhor forma possível. A ciência como processo de construções e desconstruções trata de amenizar esta limitação, pois ela permanece, enquanto as investigações e os seus autores passam.

Com outro tipo de recursos também se conseguiriam desenvolver outro tipo de processos de trabalho. Uma palavra de apreço aos agentes que contribuíram com a sua boa vontade no apoio à investigação, mas também de sensibilização aos que se recusaram, uma vez que a sua responsabilidade é preponderante também para o seu próprio desenvolvimento. Nos tempos que correm nada se desenvolve individualmente, e só com parcerias será possível ganhar escala com vista à inovação, diferenciação e atração dos segmentos de mercado prioritários.

6.3 - Recomendações

Segundo a OMT (2015) o turismo representa 10% do produto mundial, detém 1 em cada 11 postos de trabalho no globo, demonstra um valor de 1,5 triliões de dólares em exportações mundiais, pauta-se por conter um peso de 6% das exportações no planeta e representa 30% das exportações no setor dos serviços.

O Plano Estratégico para o desenvolvimento do *touring* cultural e paisagístico do Alentejo e Ribatejo (2015) traça a coopetição, ou seja, a capacidade de criar sinergia para além da competição e a cocriação oferecendo a possibilidade ao turista de oferecer níveis de personalização do produto conducente com o conceito de experiência que garanta uma dimensão emocional única, como desafios que unam o desenvolvimento turístico no Alentejo. Estes são aspetos que podem garantir uma resposta mais adequada a um perfil de turista cada vez mais exigente, informado e com outro tipo de preocupações relacionadas com causas ambientais, sociais e fundamentalmente humanas.

Gomes, citado por Azevedo et al (2011) refere que uma cidade sustentável tem de assumir um conjunto de critérios interligados, o desafio é ser: Habitável; empregável; educativa; segura; saudável; inteligente; criativa; atrativa; competitiva; acessível; justa; inclusiva; equitativa; ecológica; compacta e policêntrica; diversa; dinâmica; ativa; economicamente diversa e florescente; participativa; interligada; conservar a riqueza do património natural e cultural; oferecer qualidade de vida aos cidadãos; gerida de acordo com o conceito de governança.

O desafio é enorme e só com o trabalho conjunto de várias entidades se poderá ficar perto de atingir. Quanto à resposta ao problema inserido na presente investigação, de salientar que o turista cultural é considerado pela OMT turista de interesse especial desde 2003, “Este tipo de turista caracteriza-se por pertencer a uma classe média alta, com um capital escolar e cultural elevado. Gosta na sua viagem de valorizar, em primeiro lugar, os aspectos educativos em detrimento dos lúdicos. Viajam com grande frequência, sendo dos turistas que mais dinheiro despendem nos destinos. Permanecem mais tempo e disponibilizam-se a participar em mais actividades” (Azevedo et al, 2011, pág. 175).

Itinerários culturais, circuitos culturais com temática específica e outros produtos tendo em vista museus, locais históricos, monumentos, *workshops*, atividades, eventos satisfazendo o interesse do turista cultural denominado de interesse especial com toda a mais-valia que se poderá criar em produtos complementares pode ser uma recomendação considerada importante.

Espera-se que este trabalho possa servir de ponte para outros que pretendam abordar ainda de melhor forma questões relacionadas com o turismo, pois a área é complexa e só vista por várias «lentes» no âmbito das ciências sociais e humanas é que conseguirá patamares de excelência no que respeita ao desenvolvimento do turismo.

Para investigação futura podem ser sugeridos:

- Estudos longitudinais,
- Estudos noutras cidades património da humanidade,
- Aplicação do modelo a restaurantes, hotéis, eventos e a outros serviços de turismo.

É importante salientar que tal como diz Freixo (2011) que não existem trabalhos acabados em ciência, se um estudo termina com a apresentação dos resultados à comunidade científica para certificação, a investigação essa vai necessariamente prosseguir porque as respostas obtidas nunca serão totalmente esclarecedoras...jamais o serão.