

ESTUDO SOBRE AS ATITUDES DOS RESIDENTES FACE AO
TURISMO NOS AÇORES
2005

Serviço Regional de Estatística dos Açores

Informar para saber ...
...saber para desenvolver.

Estudo sobre as Atitudes dos Residentes face ao Turismo nos Açores

2005

Região Autónoma dos Açores
Vice-Presidência do Governo
Serviço Regional de Estatística dos Açores

Catálogo recomendada:

Estudo sobre as atitudes dos Residentes face ao Turismo nos Açores 2005 . REGIÃO AUTÓNOMA DOS
AÇORES. Açores, 2007

Esporádica

Director

Augusto Elavai

Editor

Serviço Regional de Estatística dos Açores

Largo Prior do Crato, 37

9700-157 Angra do Heroísmo

Telefone: 295 40 19 40 / 6

Fax: 295 40 19 47

E-mail: srea@azores.gov.pt

Internet: <http://srea.ine.pt>

Composição e impressão

Serviço Regional de Estatística dos Açores

Índice

APRESENTAÇÃO	5
1. CONTEÚDO E ESTRUTURA DA PUBLICAÇÃO	7
2. ENQUADRAMENTO	7
3. OBJECTIVOS	9
4. NOTAS METODOLÓGICAS	9
5. SELECÇÃO E FORMAÇÃO DE AGENTES	15
6. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO DE CAMPO	16
7. REGISTO INFORMÁTICO DA INFORMAÇÃO	16
8. RESULTADOS.....	16
8.1 Análise global.....	17
8.1.1 Caracterização pessoal	17
8.1.2 Ligação e experiências pessoais relacionadas com Turismo	21
8.1.3 Opiniões sobre o Turismo	24
8.2 Análise por escalão etário.....	28
8.3 Análise por grau de instrução.....	30
9. CONCLUSÕES	35
10. BIBLIOGRAFIA	38

Índice de Figuras

Figura 1 – Design do processo de inquérito.....	10
---	----

Índice de Quadros

Quadro 1 – Média das opiniões por escalão etário.....	29
Quadro 2 – Média das opiniões por grau de instrução.....	32

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição por Género	13
Gráfico 2 – Distribuição por idade	13
Gráfico 3 – Distribuição por Grau de Instrução	13
Gráfico 4 – Distribuição por Situação perante a Actividade.....	14
Gráfico 5 – Ligação Profissional ao Turismo.....	14
Gráfico 6 _ Distribuição por Ilha de Residência	14
Gráfico 7 – Distribuição por género	18
Gráfico 8 – Distribuição por escalão etário	18
Gráfico 9 – Distribuição segundo o nível de instrução.....	19
Gráfico 10 – Distribuição segundo a situação perante o trabalho	19
Gráfico 11 – Distribuição por ilha de residência	20
Gráfico 12 – Ligação Profissional a Actividades relacionadas com o Turismo	21
Gráfico 13 – No tempo livre costuma cruzar-se com turistas?	21
Gráfico 14 - O contacto com os turistas perturba a sua actividade?.....	22
Gráfico 15 – Alterou os seus hábitos para evitar os turistas?	22
Gráfico 16 – Existem locais onde gosta de ver turistas?	22
Gráfico 17 – Existem locais onde não gosta de ver turistas?.....	23
Gráfico 18 – Existe algum tipo de turista que lhe agrada ou desagrade?	23
Gráfico 19 – Percentagem de opiniões em relação às afirmações apresentadas	24
Gráfico 20 – Percentagem das respostas sem opinião (não concordo nem discordo)	25
Gráfico 21 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores.....	26
Gráfico 22 – Fluxo actual do turismo para os Açores.....	26
Gráfico 23 – Fluxo turístico futuro desejado para os Açores.....	26
Gráfico 24 – Costuma cruzar-se com turistas?	28
Gráfico 25 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores.....	28
Gráfico 26 – Opinião sobre o fluxo actual do turismo para os Açores.....	29
Gráfico 27 – No futuro, gostaria de mais ou menos Turismo nos Açores	30
Gráfico 28 – Costuma cruzar-se com turistas?	31
Gráfico 29 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores.....	31
Gráfico 30 – Opinião sobre o fluxo actual do turismo para os Açores.....	33
Gráfico 31 – No futuro, gostaria de mais ou menos turismo nos Açores	33

Anexos

Anexo 1 - Quadros de respostas às Questões abertas 15 e 16

Anexo 2 - Questionário do Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005

Apresentação

Com esta publicação dão-se a conhecer os resultados do **Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005**.

Este inquérito foi realizado no âmbito do **Projecto SIET-MAC** (*Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia*), com o objectivo específico de obter informação relacionada com os indicadores de natureza cultural e de impacto social do Turismo.

A par da concretização deste objectivo, a importância da realização deste inquérito está, sobretudo, ligada ao seu carácter inovador em Portugal, pois não existe outro inquérito do género implementado em território nacional, pelo menos ao nível das estatísticas oficiais.

A sensibilização para a necessidade de ter em conta as opiniões e expectativas dos diversos actores envolvidos no processo do turismo (turistas, empresários, organismos públicos, etc.), na definição das linhas de orientação e da política do sector do Turismo, é cada vez maior. No entanto, as percepções e expectativas dos residentes, sobre os quais recaem, directa ou indirectamente, os impactes (positivos e negativos) do Turismo, são muitas vezes negligenciadas, quer por falta de sensibilização, quer pela complexidade que envolve a sua obtenção.

Numa altura em que o Turismo é considerado uma actividade estratégica para o desenvolvimento da Região Autónoma dos Açores, entendemos que esta informação é absolutamente indispensável e daí justificar-se o investimento feito na sua recolha e divulgação, que nos parece oportuna.

Augusto Elavai

Director do Serviço Regional de Estatística dos Açores

1. Conteúdo e Estrutura da Publicação

Através da presente publicação pretende-se divulgar os resultados do Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005, inquérito que, embora realizado apenas nos Açores, foi concebido pelo SREA no âmbito do Projecto SIET-MAC- Sistema de Indicadores Estatísticos de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia, um projecto co-financiado pelo Programa Comunitário INTERREG III-B e que envolveu o Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA), o Instituto Estatístico das Canárias (ISTAC) e a Direcção Regional de Estatística da Madeira (DREM).

Após um primeiro capítulo de clarificação do enquadramento e dos objectivos do Inquérito, expõe-se a metodologia e apresentam-se os resultados. Optou-se por uma apresentação dos resultados essencialmente gráfica, baseada em quadros e gráficos, complementados por pequenos comentários aos resultados encontrados.

O questionário que serviu de base ao inquérito, encontra-se em Anexo.

Os dados apresentados dizem respeito às respostas obtidas e não à extrapolação para o universo. No entanto, dado que a amostra utilizada é representativa do universo dos residentes dos Açores no período considerado, os resultados podem-se extrapolar para a população residente na Região.

2. Enquadramento

O impacto que o desenvolvimento do turismo exerce sobre as populações residentes, tem vindo a chamar cada vez mais a atenção no âmbito da discussão sobre a problemática da sustentabilidade do Turismo. No centro deste conceito de sustentabilidade está o reconhecimento de que o turismo exerce impactos positivos e negativos sobre as comunidades locais e que, por isso, a gestão e planeamento deste sector exige o conhecimento do modo como o desenvolvimento do turismo se processa ao nível local e como as comunidades locais se adaptam a este desenvolvimento.

Quando se considera o Turismo como uma "experiência de destinos", necessariamente se deve contar entre os *stakeholders* desse produto os residentes nesses destinos, a par dos restantes

intervenientes do turismo. O desenvolvimento do Turismo não se resume a uma compatibilização entre a oferta de produtos turísticos e a procura turística; dado que o turismo envolve um conjunto de interações entre turistas e residentes, a aceitação da comunidade local deve ser um elemento a ter em conta (Andereck & Vogt, 2000).

O tipo de resposta dos residentes aos impactos do turismo, é um factor a considerar em termos de planeamento, pois dele depende o sucesso do desenvolvimento, presente e futuro, do turismo. Por isso, Simmons e Fairweather, 1998, defendem que o estudo das necessidades e expectativas dos residentes deve ser um ponto de partida chave em qualquer Plano de Turismo.

Neste sentido, quando em Setembro de 2004 se deu início ao Projecto SIET-MAC, na fase inicial de selecção dos indicadores de sustentabilidade do Turismo a integrar no sistema, foram de imediato incluídos indicadores relacionados com as opiniões e satisfação da população residente. Dada a inexistência de informação para responder a estes indicadores, foi decidido levar a cabo um inquérito específico, através do qual se recolheria essa informação junto da população residente nos Açores.

Por outro lado, na vertente da Procura Turística havia já Inquéritos, realizados pelo SREA em 1992 e 2001, através dos quais se recolhiam as opiniões dos Turistas, mas a perspectiva dos Residentes sobre esta matéria nunca antes tinha sido alvo de inquérito, nem na Região nem no resto do País, constituindo uma lacuna em termos de informação estatística na área do Turismo, que se impunha ultrapassar.

Foi neste contexto que surgiu a ideia de lançar o INQUÉRITO AOS RESIDENTES SOBRE O TURISMO NOS AÇORES-2005.

3. Objectivos

Na perspectiva do exposto no ponto anterior, os objectivos deste Inquérito, podem-se resumir a:

1º Colmatar uma lacuna existente ao nível das estatísticas nacionais no âmbito do Turismo e responder a necessidades da Região neste campo, tendo em conta a sua realidade específica.

Na base do Inquérito está a necessidade de obter informação que não é fornecida por qualquer outra fonte.

9

2º Obter um instrumento que sirva de base ao planeamento do Turismo na Região

Pelas razões atrás mencionadas, foi considerado essencial trazer a população residente para o centro da actual discussão sobre o Turismo na Região, transformando-a num actor com voz activa neste processo, através das suas opiniões, comentários e sugestões.

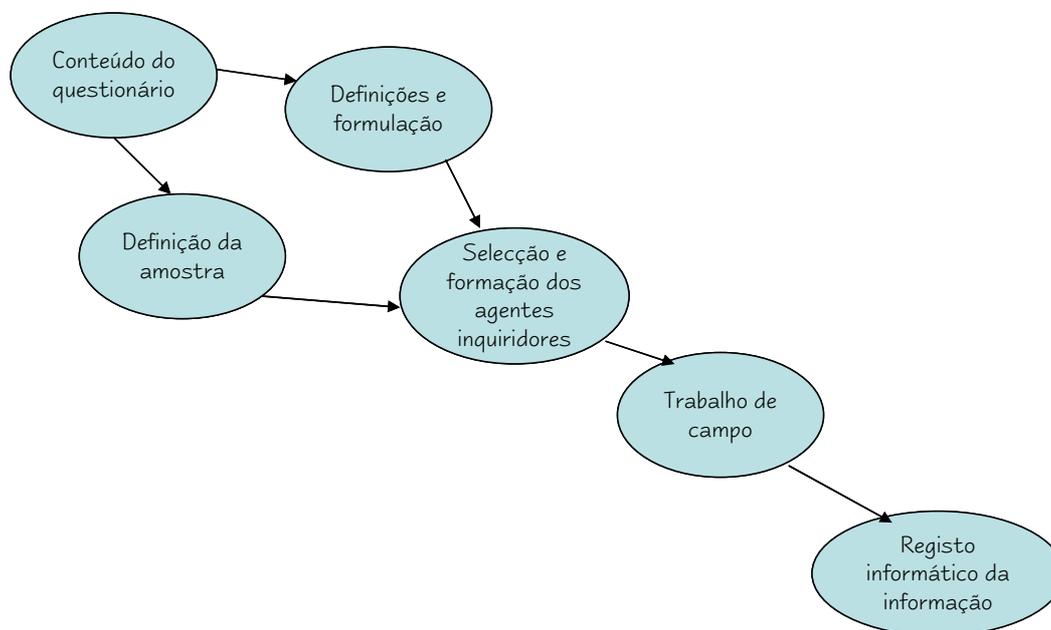
3º Obter um instrumento de trabalho útil para todos os agentes envolvidos no sector do Turismo ou que tenham interesse nesta matéria, nomeadamente o SREA no que toca ao SIET-MAC.

Para além da utilização dos dados por parte das entidades governamentais regionais ligadas ao Turismo e do próprio SREA (na elaboração dos indicadores da Procura Turística constantes do Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo), pensamos que esta é uma informação com interesse para outras entidades potenciais utilizadoras, como por exemplo: autarquias locais, estabelecimentos de ensino, investigadores na área do turismo e empresários do sector (hotelaria, restauração, agências de viagens, rent-a-car, etc.).

4. Notas Metodológicas

Basicamente, as diferentes etapas seguidas no processo de elaboração e implementação do Inquérito podem ser visualizadas no esquema seguinte:

Figura 1 – Design do processo de inquérito



■ Conteúdo do Questionário

O conteúdo da versão final do questionário que serviu de base ao Inquérito é o resultado da tomada em consideração de dois questionários, encontrados depois de uma aturada pesquisa, dada a exiguidade de elementos nesta matéria:

- *Local Questionnaire Model* – um modelo de questionário para recolha de dados sobre atitudes e opiniões de comunidades locais face ao turismo, proposto e apresentado pela Organização Mundial de Turismo (OMT) na publicação "*Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a guidebook*", de 2004.
- *Christchurch/Akaroa Resident's Tourism Survey* – questionário que serviu de base a um estudo de 2003, levado a cabo pela Universidade de Lincoln, sobre as percepções da comunidade residente em Christchurch e Akaroa (Canterbury – Nova Zelândia) face ao turismo.

Tendo por base estes dois questionários, foi desenvolvido um questionário completamente novo, adaptado às necessidades e à realidade dos Açores.

O questionário (Anexo 2) é composto por duas partes:

1 - Introdução

Sabendo que as primeiras impressões são determinantes na decisão de uma boa cooperação, houve a preocupação de apresentar desde a primeira página uma aparência convidativa. Na primeira página do questionário identifica-se a entidade que leva a cabo o inquérito, apela-se à colaboração por parte do visitante, clarifica-se brevemente o objectivo da realização do inquérito e declara-se a natureza anónima do questionário e a confidencialidade das respostas.

2 - Perguntas

11

O questionário é constituído por vinte e duas questões, ocupando três páginas. Apesar da extensão, procurou-se obter um questionário de aparência esteticamente atraente, simples e rápido de preencher, que não se tornasse enfadonho, mas motivasse à colaboração através do seu preenchimento. O preenchimento demorava, em média, cerca de dez minutos.

Podem-se identificar quatro grandes grupos de questões, que se sucedem numa lógica que nos leva a contextualizar as opiniões e não apenas a recolhê-las:

- 1) **Ligação à Região** (questões 1 e 2)
- 2) **Ligação e experiências relacionadas com o Turismo** (questões 4 a 10)
- 3) **Opiniões sobre o Turismo nos Açores** (questões 11 a 14) – complementadas por três questões abertas pedindo comentários e sugestões (questões 15 a 17)
- 4) **Características demográficas** (perguntas 1 a 5 na questão 18)

Salienta-se o facto de, no caso da pergunta 11, que apresenta respostas alternativas numa escala de avaliação, se ter seguido o aconselhado por Hill (2000), isto é, que não sejam usadas mais de sete respostas alternativas e que, se o questionário for anónimo e não contiver questões sensíveis, será melhor utilizar um número ímpar de respostas alternativas. Usaram-se pois, neste caso, cinco respostas alternativas, tendo-se descrito com palavras todos os números de cada escala de avaliação, para evitar problemas de interpretação.

■ Amostra e amostragem

O Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005 dirigiu-se aos indivíduos com 15 ou mais anos, residentes na Região Autónoma dos Açores. O universo de referência são as unidades de alojamento da Amostra-mãe, que serve de referência ao Inquérito ao Emprego (IE) na RAA. Assim, a base de amostragem é a **Amostra-mãe**, a unidade amostral é a **unidade de alojamento** (u.a.) e a unidade de observação, o **indivíduo com 15 ou mais anos, residente na RAA**.

A amostra, com uma dimensão de 1558 u.a., corresponde à amostra de u.a. da RAA seleccionada pelo INE para o Inquérito ao Emprego - 3º trimestre de 2005. Nestas u.a. foram inquiridos, no âmbito deste inquérito, cerca de 1700 indivíduos.

Nos inquéritos por amostragem é importante que os utilizadores da informação tenham a possibilidade de comparar a amostra com o universo que ela pretende representar, para aferir a representatividade dessa amostra. Por isso, de seguida, apresenta-se, para as principais variáveis demográficas, a comparação entre os dados dos inquiridos e os da população total residente nos Açores, obtidos através dos Censos 2001.

Na leitura destes gráficos deve-se ter em conta dois aspectos:

- O que se está a comparar são os indivíduos efectivamente inquiridos e não a amostra (que é composta por unidades de alojamento);
- Dado que a condição para se ser inquirido no âmbito deste inquérito era ter 15 ou mais anos, por uma questão de comparabilidade, os dados dos Censos que se apresentam dizem respeito também apenas aos indivíduos que obedecem a essa condição.

Gráfico 1 – Distribuição por Género

Em termos de distribuição por género, observa-se entre os inquiridos um ligeiro sobredimensionamento do sexo feminino, o que é justificável pelo facto de o local do inquérito ser a unidade de alojamento e ser mais fácil encontrar em casa a mulher (Gráfico 1).

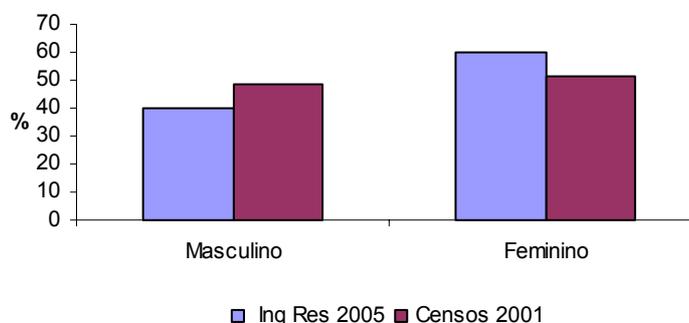
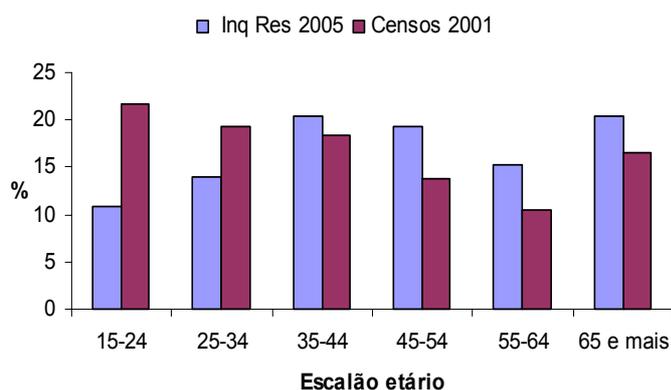
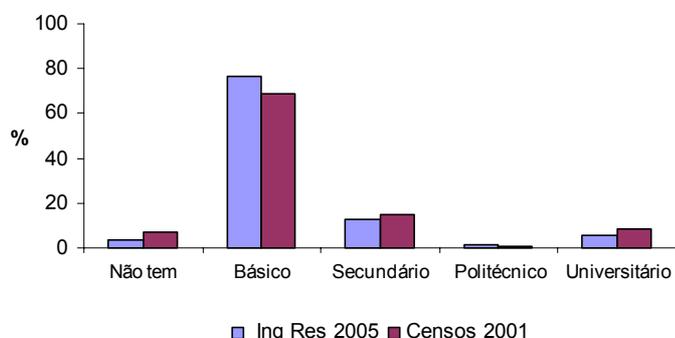


Gráfico 2 – Distribuição por idade



actividades ao ar livre (Gráfico 2).

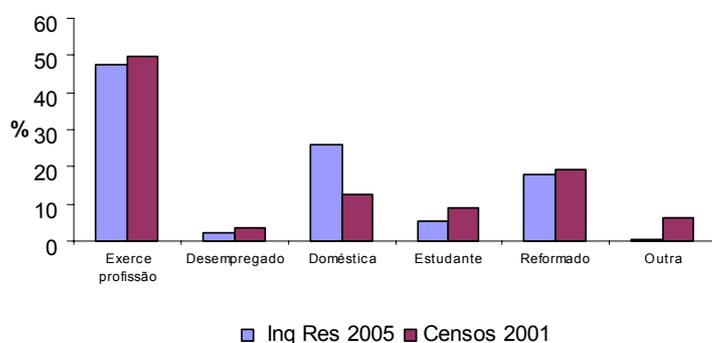
Gráfico 3 – Distribuição por Grau de Instrução



No que toca à idade, de salientar apenas o subdimensionamento dos dois primeiros escalões, enquanto o oposto se verifica a partir dos 45 anos. A razão deste desfasamento é facilmente justificável: os mais velhos normalmente são mais facilmente encontrados em casa, e ainda mais num período de final do Verão, em que os mais jovens estão ocupados em

A distribuição por grau de instrução, segue muito de perto a distribuição observada na população, como se pode observar no Gráfico 3.

Gráfico 4 – Distribuição por Situação perante a Actividade



Também a distribuição dos inquiridos por situação perante a actividade é bastante aderente à do universo, observando-se apenas algum sobredimensionamento nas Domésticas, o que, para além de ser coerente com a distribuição

por género, tem a ver com a justificação já atrás apresentada, isto é, a maior facilidade em encontrar esta categoria de pessoas em casa (Gráfico 4).

Gráfico 5 – Ligação Profissional ao Turismo

Dos empregados, cerca de 11% trabalhavam em actividades ligadas ao Turismo, o que representa uma percentagem muito próxima da obtida através dos Censos 2001 para o total dos empregados residentes nos Açores (Gráfico 5).

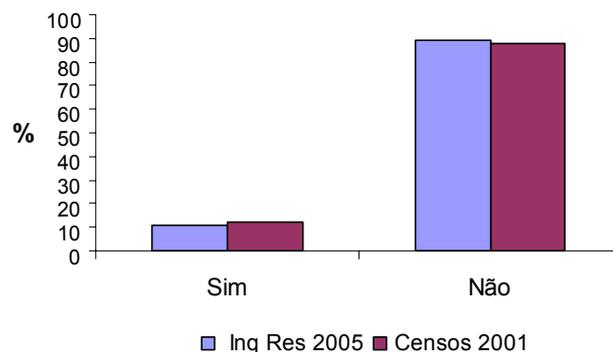
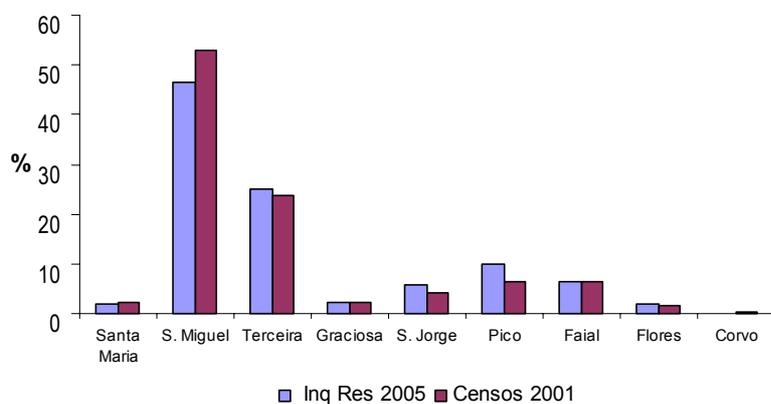


Gráfico 6 - Distribuição por Ilha de Residência



A distribuição geográfica dos inquiridos segue a dos Censos 2001 (Gráfico 6).

Conclusões:

Os resultados da comparação do perfil demográfico dos inquiridos no âmbito do Inquérito em estudo com os dados dos Censos 2001 (operação censitária mais recente à população residente nos Açores e em relação à qual não terá havido alterações estruturais em 2005), mostram uma grande aderência entre ambos, sendo os pequenos desfasamentos encontrados justificados pelo facto de o local de recolha da informação ser a habitação, com o que isso implica de maior facilidade em encontrar mais mulheres e pessoas de mais idade.

A similitude de proporções encontrada entre a amostra inquirida e a população, em todas estas variáveis, reforça o carácter representativo da amostra e permite tomar as respostas às perguntas sobre opiniões e atitudes, como um bom indicador das opiniões e atitudes do total da população residente nos Açores.

15

■ Definição da metodologia de recolha

Trata-se de uma operação não periódica, de inquirição pontual, tendo o período de recolha dos dados ocorrido entre Julho e Setembro de 2005.

O método de recolha utilizado foi o da entrevista directa, realizada pelos entrevistadores locais do IE, utilizando para o efeito um questionário em papel (v. Anexo).

5. Selecção e Formação de Agentes

Sendo a entrevista o processo de recolha utilizado, houve necessidade de recorrer a entrevistadores para levar a cabo o trabalho de campo; tendo-se utilizado os entrevistadores do IE, não houve necessidade de proceder a uma selecção.

Dada a simplicidade do inquérito, não houve formação específica dos entrevistadores; cerca de duas semanas antes do início da inquirição e juntamente com os boletins, foi-lhes enviado um documento contendo instruções acerca do inquérito e respectivo trabalho de campo.

6. Organização do Trabalho de Campo

As entrevistas decorriam nas próprias u.a. seleccionadas na amostra, sendo o questionário distribuído por todos os indivíduos com 15 ou mais anos nela residentes e que se encontrassem presentes no momento da inquirição. Cada indivíduo preenchia o respectivo boletim, mantendo-se o entrevistador disponível para tirar alguma dúvida que surgisse.

No caso de indivíduos que apresentassem grandes dificuldades em preencher o boletim ou analfabetos, o inquérito seria feito por entrevista.

Na altura da recolha, o entrevistador deveria fazer um primeiro trabalho de validação da coerência da informação, dando uma vista de olhos por todo o boletim a fim de detectar alguma falha e poder, no momento e junto do informador, colmatá-la.

Nas instruções dadas aos agentes, enfatizou-se a necessidade de estes estarem conscientes da importância deste inquérito para o conhecimento do Turismo nos Açores, mantendo uma atitude de simpatia, educação e respeito pelo informador, mas também persuasiva, levando-o a interessar-se pelo inquérito e a responder o melhor possível.

Depois de recolhidos todos os boletins, foram enviados para a sede do SREA na Terceira, para tratamento informático.

7. Registo informático da informação

Após a codificação e verificação do trabalho, foi levado a cabo o registo da informação, utilizando para o efeito o software SPSS.

As questões 15, 16 e 17, abertas e qualitativas, foram registadas numa tabela em Word e alvo de uma análise de conteúdo, num processo autónomo.

8. Resultados

Sem prejuízo de se poder fornecer outro tipo de informação que nos possa ser solicitada, optou-se por divulgar, através desta publicação, três grandes grupos de informação, seguindo a própria estrutura do questionário:

- Caracterização pessoal e ligação à Região;
- Ligação ao turismo e experiências com ele relacionadas;
- Opiniões face ao turismo nos Açores – percepção dos impactos e nível de desenvolvimento, presente e futuro.

Para os três grandes grupos de informação procedeu-se a uma análise global, abrangendo todos os inquiridos. No que respeita aos dois últimos, apresenta-se ainda uma análise cruzada por escalão etário e por grau de instrução, variáveis que nos pareceram mais susceptíveis de introduzir alguma diferenciação nas experiências e opiniões relacionadas com o Turismo.

Na leitura dos resultados há que ter em conta os seguintes aspectos:

a) As percentagens apresentadas nos quadros são as chamadas "valid percent", isto é, percentagens tendo apenas em conta o número de respostas válidas à questão.

b) Para garantir a consistência interna das respostas dadas às variáveis avaliadas através de escalas de Likert, foi aplicado o teste *Alpha de Cronbach*, tendo-se obtido valores próximos de 0,8 (o que indica uma boa consistência interna).

17

8.1 Análise global

Nesta análise, apresentam-se os resultados das respostas de todos os inquiridos no âmbito do Inquérito em estudo.

8.1.1 Caracterização pessoal

A caracterização dos inquiridos é dada não só em termos demográficos, mas também em termos de ligação aos Açores. As variáveis envolvidas neste último aspecto são: se nasceu ou não nos Açores e o tempo de residência na Região. Esta questão é importante, pois existem estudos a nível internacional que indicam que a ligação ao local pode ter uma influência significativa sobre a aceitação do Turismo por parte dos residentes.

Neste inquérito, 95,9% dos inquiridos tinham nascido nos Açores e a duração média de residência na Região era de 45 anos (o que reflecte, por um lado, a percentagem considerável -54,8%- de inquiridos com 45 e mais anos mas, por outro, reflecte o facto de a maior parte dos inquiridos ter residido toda a sua vida nos Açores). Estes dois resultados, em conjunto, revelam a existência de uma grande ligação dos inquiridos à Região.

Ao Inquérito responderam mais mulheres do que homens, o que é natural, dada a proporção entre homens e mulheres na população açoriana, mas também porque, normalmente, é mais fácil encontrar a população feminina em casa (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Distribuição por género

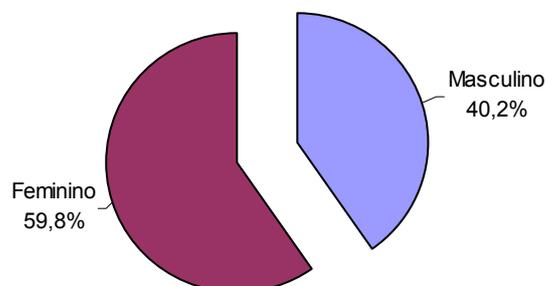
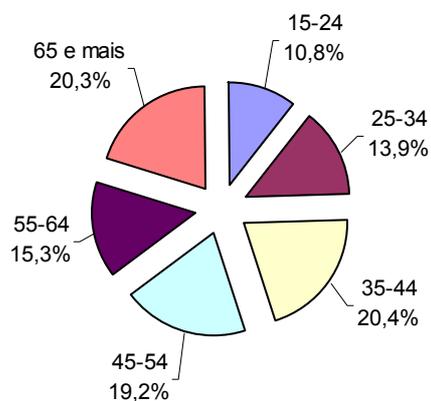


Gráfico 8 – Distribuição por escalão etário



A distribuição por escalão etário é equilibrada e segue a da população dos Açores, registando-se apenas um ligeiro subdimensionamento dos dois primeiros escalões (dos 15 aos 34 anos), acontecendo o contrário nos três últimos escalões (dos 45 aos 65 anos e mais), o que atrás já foi referido e justificado (Gráfico 8).

Gráfico 9 – Distribuição segundo o nível de instrução

Como é visível no Gráfico 9, a maior parte dos inquiridos apresenta o Ensino Básico como nível de instrução, o que está de acordo com a distribuição da população dada pelos Censos 2001, como já foi referido anteriormente.

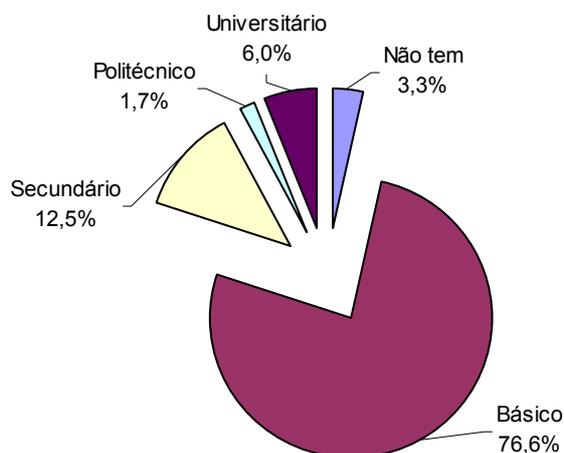
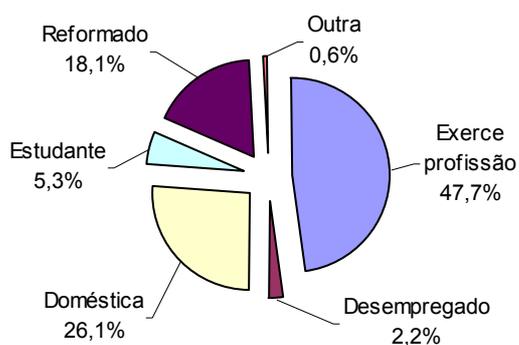


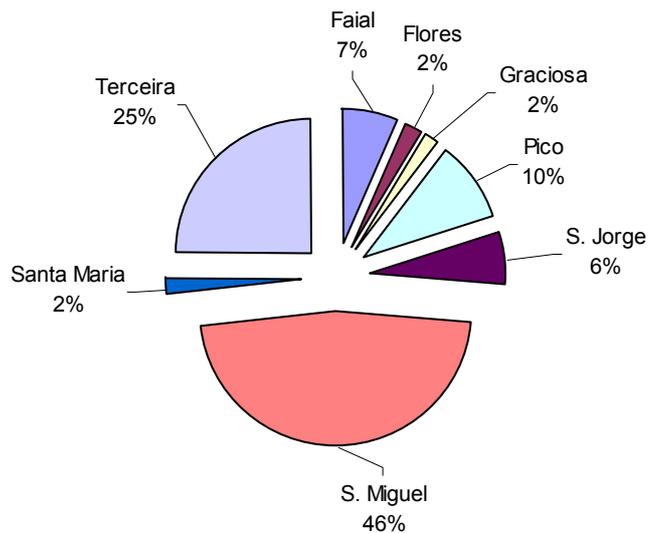
Gráfico 10 – Distribuição segundo a situação perante o trabalho



No que respeita à situação perante o trabalho, é de salientar, dentro dos inactivos, o peso das Domésticas e dos Reformados, que é natural, dado serem estes os grupos de indivíduos que mais facilmente se encontram em casa (Gráfico 10).

Como é natural, a maior parte dos inquiridos reside nas ilhas de S. Miguel e Terceira (Gráfico 11).

Gráfico 11 – Distribuição por ilha de residência



8.1.2 Ligação e experiências pessoais relacionadas com Turismo

A interação entre residentes e visitantes é determinada pela frequência e pelas condições em que tem lugar, bem como pelas características dos indivíduos ou grupos que interagem.

Por isso, antes de se pedirem opiniões, foram introduzidas no questionário questões relacionadas com a ligação profissional ao turismo, a frequência com que os residentes encontram turistas e se isso os leva a alterar de algum modo os seus hábitos, se há tipos de turistas que gostam ou não gostam e se há locais onde gostam de ver turistas ou preferem não os encontrar.

Gráfico 12 – Ligação Profissional a Actividades relacionadas com o Turismo

A grande maioria dos residentes, não trabalha, nem trabalhou desde 2004, em actividades ligadas ao turismo (Gráfico 12).

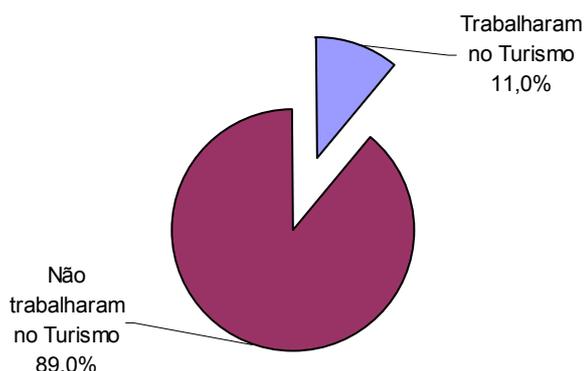
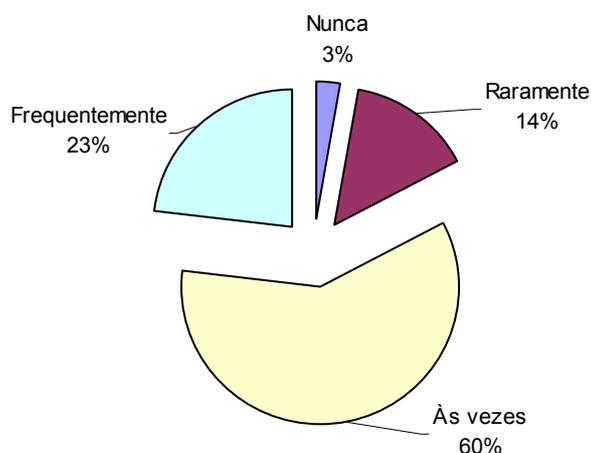


Gráfico 13 – No tempo livre costuma cruzar-se com turistas?



Como se pode observar no Gráfico 13, a grande maioria dos residentes apenas se cruza com turistas "às vezes", havendo mesmo 17% que "Raramente" ou "Nunca" os encontra.

Assim, é natural que a quase totalidade não sinta qualquer perturbação causada pelo turismo na sua actividade diária, nem tenha sentido a necessidade de alterar os seus hábitos para evitar os turistas (Gráficos 14 e 15).

Gráfico 14 - O contacto com os turistas perturba a sua actividade?

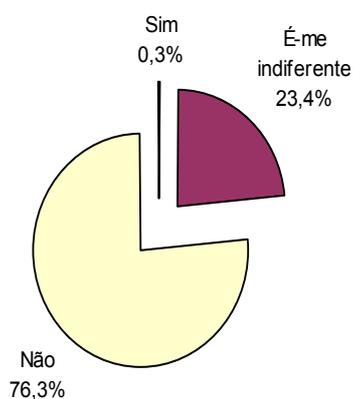
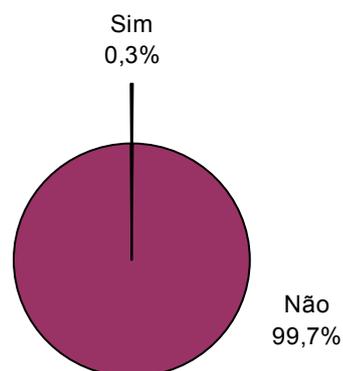


Gráfico 15 – Alterou os seus hábitos para evitar os turistas?



Como se pode observar a partir do Gráfico 16, para a maioria dos residentes (53,6%), é-lhes indiferente o local onde encontram turistas. Mas, entre os que responderam "Sim" a esta questão, foram referidos como locais onde gostam de ver turistas: os sítios de interesse turístico (miradouros, jardins, fajãs, lagoas, caldeiras, furnas), os sítios com interesse histórico e cultural (museus, igrejas, monumentos), zonas de lazer, festas e comércio tradicional, tendo havido mesmo um conjunto de respostas indicando toda a ilha.

Gráfico 16 – Existem locais onde gosta de ver turistas?

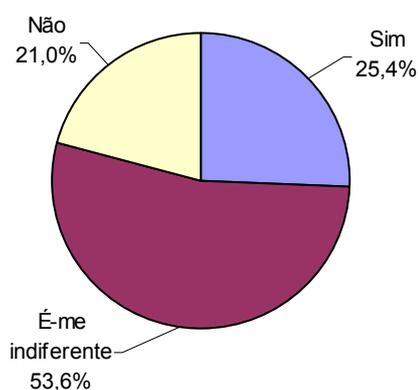


Gráfico 17 – Existem locais onde não gosta de ver turistas?

Quanto a locais onde não gosta de ver turistas, a maioria disse que não há locais onde não gosta de os ver. Entre a percentagem residual que respondeu "Sim" a esta questão foram apontados, sobretudo, os locais com lixo, poluídos ou zonas degradadas onde existe pobreza (Gráfico 17).

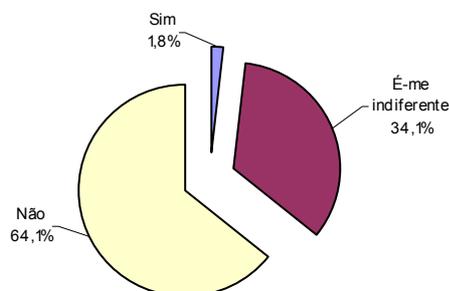
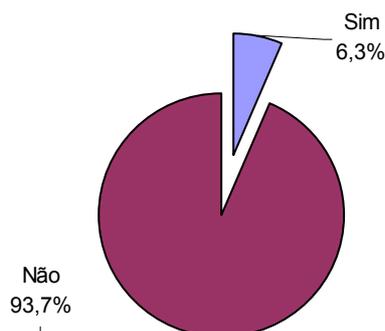


Gráfico 18 – Existe algum tipo de turista que lhe agrada ou desagrade?

Para a quase totalidade dos residentes nos Açores, é-lhes indiferente o tipo de turista, ou não há nenhum tipo que agrada ou desagrade em particular (Gráfico 18). No entanto, as poucas referências que apareceram têm, sobretudo, a ver com características comportamentais dos turistas. Assim, entre aqueles de que não se gosta foram mencionados os que não respeitam o



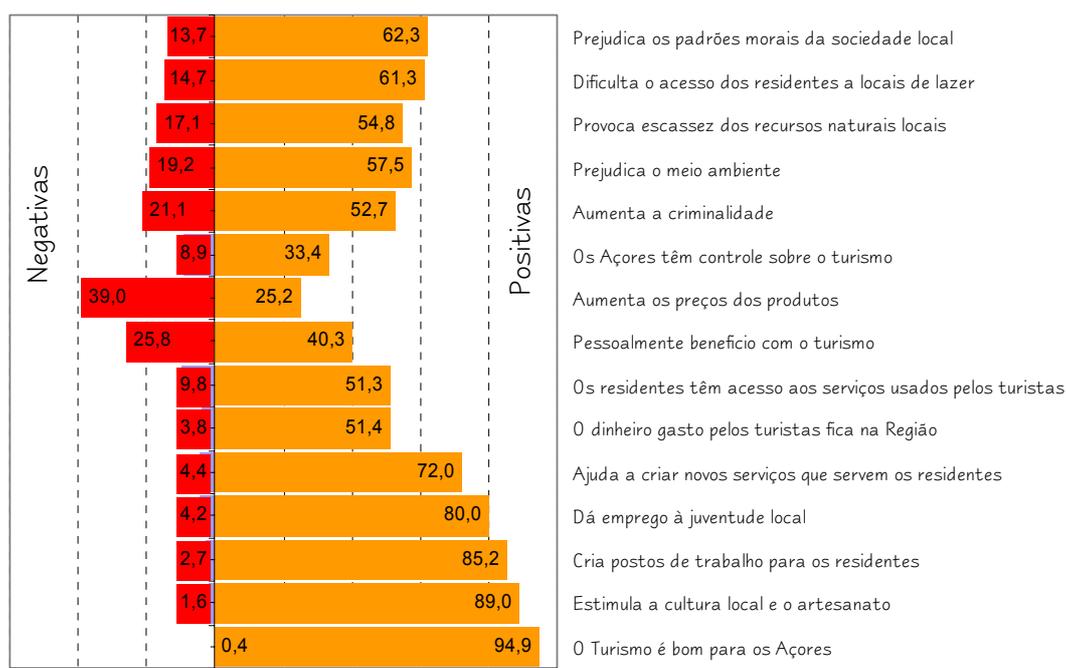
ambiente, os que falam mal da Região e os que gastam pouco dinheiro na região; entre os de quem se gosta, referem-se os amigos e familiares de visita, os que respeitam a natureza, a cultura e o património e os que são simpáticos.

Como conclusão deste subcapítulo, pode-se dizer que os residentes nos Açores não têm ainda muito contacto com turistas e não sentem essa presença como ameaçadora ou incómoda; antes pelo contrário, a maioria gosta que os turistas vejam os aspectos bonitos da Região e que a valorizem e respeitem e não identificou locais onde não goste de encontrar turistas. Estamos, definitivamente, face a um destino cuja capacidade de carga está longe de ser atingida.

8.1.3 Opiniões sobre o Turismo

Numa análise por itens, a partir da leitura do Gráfico 19, é fácil perceber que as opiniões dos residentes nos Açores sobre Turismo são, maioritariamente, positivas: quer concordando com os impactes positivos (o turismo é bom para os Açores, estimula a cultura local e o artesanato, cria postos de trabalho, dá emprego à juventude local, cria novos serviços), quer discordando dos impactes negativos (não prejudica o meio ambiente, não provoca escassez dos recursos naturais, não dificulta o acesso dos residentes a locais de lazer, não prejudica os padrões morais da sociedade local).

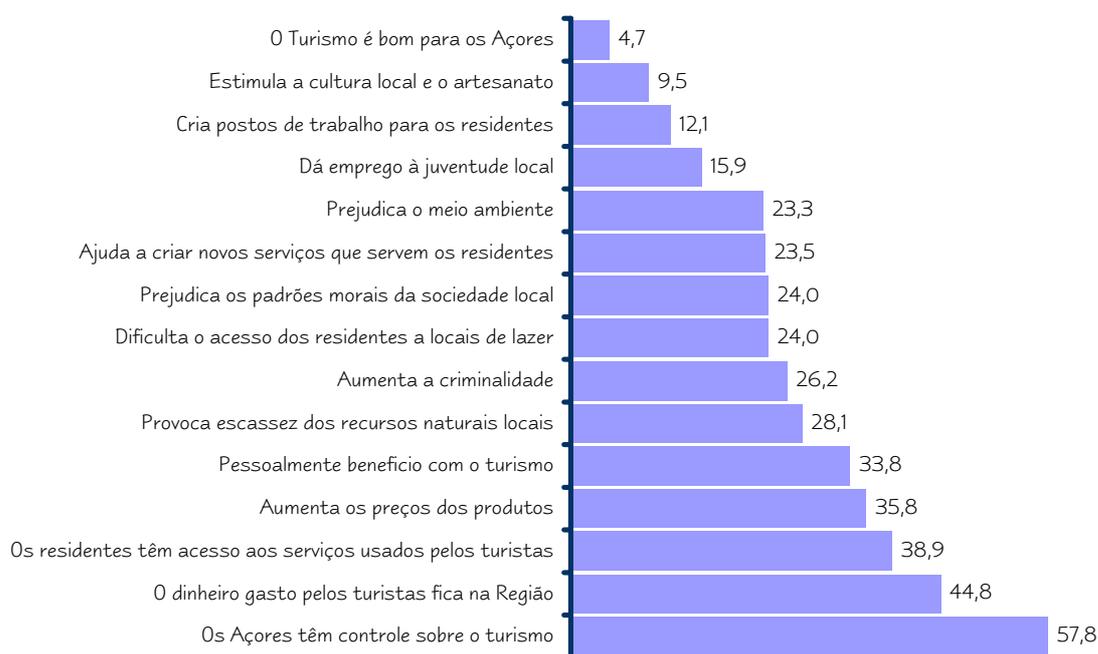
Gráfico 19 – Percentagem de opiniões em relação às afirmações apresentadas



Estes resultados sugerem que os residentes nos Açores têm consciência ou têm sido informados dos benefícios sociais criados pelo desenvolvimento desta actividade, mas ignoram ou não valorizam os problemas que o Turismo pode trazer em termos de choques culturais e de impactes ambientais negativos, problemas que afectam já muitos destinos turísticos, mas que ainda não são visíveis nos Açores; talvez por isso, os residentes não os reconheçam como custos ou problemas associados ao Turismo.

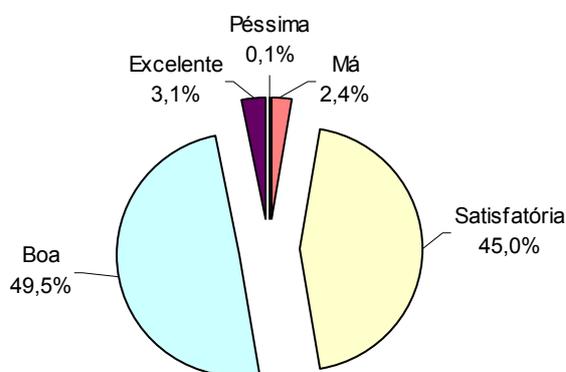
Para além das opiniões claramente emitidas, é interessante analisar também as respostas nas quais é patente alguma hesitação, com uma larga fatia de indivíduos sem opinião formada (Gráfico 20).

Gráfico 20 – Percentagem das respostas sem opinião (não concordo nem discordo)



A partir deste gráfico torna-se patente o desconhecimento que uma parte considerável dos residentes nos Açores tem em relação aos últimos cinco itens, de algum modo relacionados com os impactes económicos que o turismo pode trazer para a Região, como um todo e ao nível pessoal (o dinheiro gasto pelos turistas fica na Região, o turismo aumenta os preços, pessoalmente beneficio com o turismo e acesso dos residentes aos serviços usados pelos turistas). Mas, a questão mais notória é a incerteza ou desconhecimento em relação ao controle que a Região (ou melhor, as instituições regionais responsáveis), tem sobre o processo de desenvolvimento do Turismo, uma vez que quase 60% dos residentes não expressaram a sua opinião de modo claro neste item.

Gráfico 21 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores



Para a maioria dos residentes, a opinião geral sobre o turismo nos Açores é boa, havendo, no entanto, cerca de 45% para os quais é apenas satisfatória (Gráfico 21).

Gráfico 22 – Fluxo actual do turismo para os Açores

Quando questionados em relação ao nível de Turismo existente actualmente na Região, a maior parte dos residentes considera-o moderado (Gráfico 22)

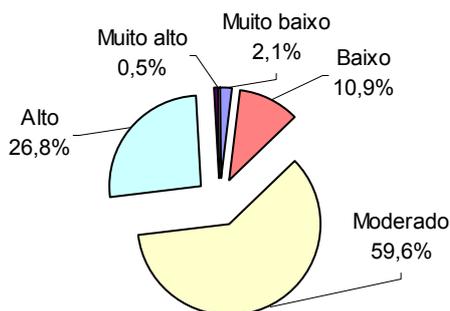
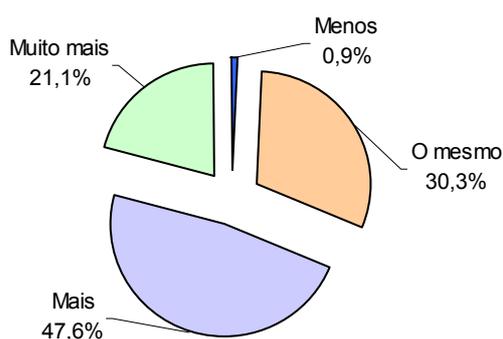


Gráfico 23 – Fluxo turístico futuro desejado para os Açores



Quanto ao futuro, a maioria dos residentes (68,7%), mostrou-se favorável ao aumento do Turismo na Região (Gráfico 23).

Como complemento da análise das opiniões emitidas, apresentam-se em anexo os quadros-síntese das respostas às questões abertas (questões 15 e 16 do questionário), através das quais os indivíduos tinham a possibilidade de exprimir as suas preocupações em relação ao Turismo na Região, bem como apresentar sugestões para o melhorar (ver Quadros 1A e 2A no Anexo 1). Da leitura desses quadros é possível tirar as seguintes conclusões:

Questão 15 – Preocupações – Primeiro que tudo é de salientar que apenas 15,2% (269) dos inquiridos respondeu a esta questão, ou seja, apenas uma minoria manifestou estar preocupada com alguns aspectos relacionados com o desenvolvimento do Turismo na Região. Entre os que responderam, a maior preocupação tem a ver com o impacto negativo do turismo sobre o meio ambiente e a possibilidade de se cair numa situação de massificação do turismo. Em seguida, são mencionados aspectos relacionados com a Oferta turística da Região (limitação de produtos e serviços oferecidos, falta de formação, falta de qualidade dos serviços de restauração e de hotelaria, preços elevados, falta de iniciativa, falta de planeamento, etc.) e com a Procura (concentração do turismo apenas em algumas ilhas, sazonalidade, dependência em relação ao turismo nórdico, turistas que gastam pouco dinheiro na região, etc.). Existem ainda referências, embora em número pouco significativo, a impactes sociais como: o aumento da criminalidade, o prejuízo dos valores e usos locais, o aumento da droga em circulação, o aumento do custo de vida e a aposta nos turistas em detrimento dos residentes.

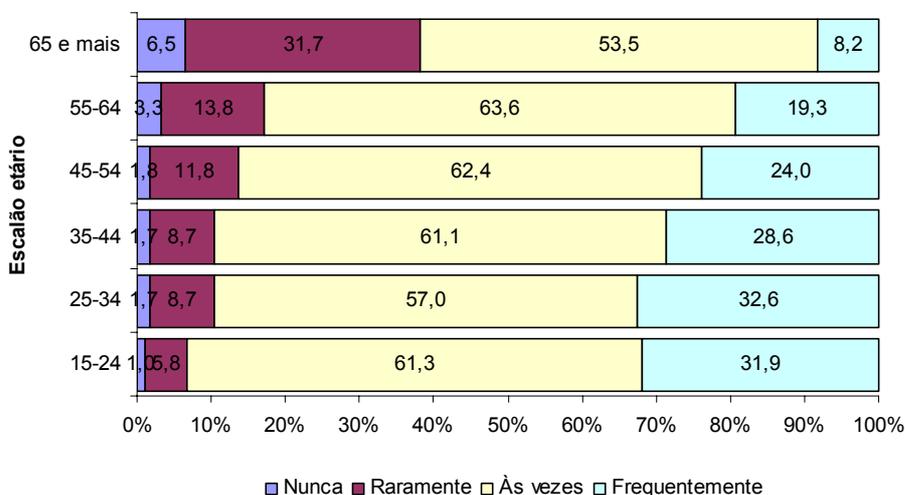
Questão 16 – Sugestões de melhoria. A esta questão responderam 888 indivíduos, o que representa cerca de 50% do total de inquiridos. A maior parte apresentou sugestões de melhoria no lado da Oferta turística (criação de outros serviços de animação turística, melhoria dos transportes, medidas de preservação do meio ambiente, mais infra-estruturas, aumento da qualidade, mais formação, etc.), havendo, no entanto, algumas referências à necessidade de agir sobre a Procura, visando o aumento e melhoria da informação e promoção da Região e captação e selecção de turistas com interesse para a Região.

8.2 Análise por escalão etário

Partindo do princípio de que a idade dos inquiridos teria influência sobre as suas experiências pessoais e opiniões relacionadas com o Turismo, foi efectuada uma análise das questões 5 a 14 do questionário, por escalão etário.

Gráfico 24 – Costuma cruzar-se com turistas?

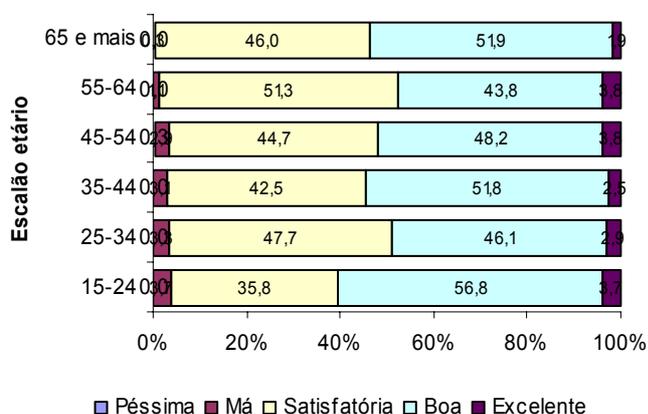
Em termos de ligação ao Turismo, a maior diferença nas respostas entre os diversos escalões etários reside ao nível do cruzar-se com turistas – as camadas mais jovens são as que se cruzam mais com turistas (Gráfico 24).



Em todas as restantes questões relativas à ligação

ao Turismo (se perturba a sua actividade, provocou alteração nos hábitos, locais onde gosta e não gosta de ver turistas e tipos de turistas que lhe agradam ou desagradam em particular), não se registaram diferenças significativas entre os vários escalões.

Gráfico 25 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores



No que toca a Opiniões, em termos globais não se registaram respostas diferenciadas em função do escalão etário dos inquiridos, como se pode ver no Gráfico 25.

Também por itens (questão 11 do questionário), as opiniões apresentaram-se mais uniformes do que, com base no sentimento comum,

se poderia pensar (Quadro 1).

Quadro 1 – Média das opiniões por escalão etário

Itens	Escalão Etário					
	15-24	24-35	35-44	45-54	55-64	65 e +
O Turismo é bom para os Açores	4,35	4,35	4,31	4,27	4,26	4,04
Pessoalmente benefício com o turismo	3,42	3,38	3,33	3,19	3,10	2,88
Cria postos de trabalho para os residentes	3,96	4,09	4,06	4,02	3,94	3,81
Dá emprego à juventude local	3,86	3,97	3,99	3,91	3,88	3,72
Aumenta os preços dos produtos	3,24	3,24	3,20	3,22	3,24	3,22
Aumenta a criminalidade	2,56	2,49	2,64	2,58	2,73	2,87
Prejudica o meio ambiente	2,49	2,50	2,57	2,54	2,65	2,70
Ajuda a criar novos serviços que servem os residentes	3,85	3,75	3,78	3,81	3,75	3,62
Prejudica os padrões morais da sociedade local	2,19	2,23	2,32	2,37	2,49	2,69
Dificulta o acesso dos residentes a locais de lazer	2,36	2,31	2,31	2,36	2,47	2,67
Estimula a cultura local e o artesanato	4,13	4,13	4,14	4,12	4,01	3,90
Provoca escassez dos recursos naturais locais	2,49	2,43	2,55	2,54	2,61	2,72
Os Açores têm controle sobre o turismo	3,30	3,22	3,36	3,24	3,26	3,23
O dinheiro gasto pelos turistas fica na Região	3,44	3,49	3,65	3,58	3,61	3,40
Os residentes têm acesso aos serviços usados pelos turistas	3,38	3,44	3,44	3,47	3,48	3,42

Nota: A escala de opiniões, a partir da qual se calculou a média, é: 1 - Discordo vivamente; 2 - Discordo; 3 - Não concordo nem discordo; 4 - Concordo; 5- Concordo vivamente

Finalmente, em termos de apreciação sobre o nível de desenvolvimento, actual e futuro, do Turismo nos Açores, as respostas também não diferiram muito entre os diversos escalões etários, embora se verifique uma maior prudência no escalão mais elevado (Gráficos 26 e 27).

Gráfico 26 – Opinião sobre o fluxo actual do turismo para os Açores

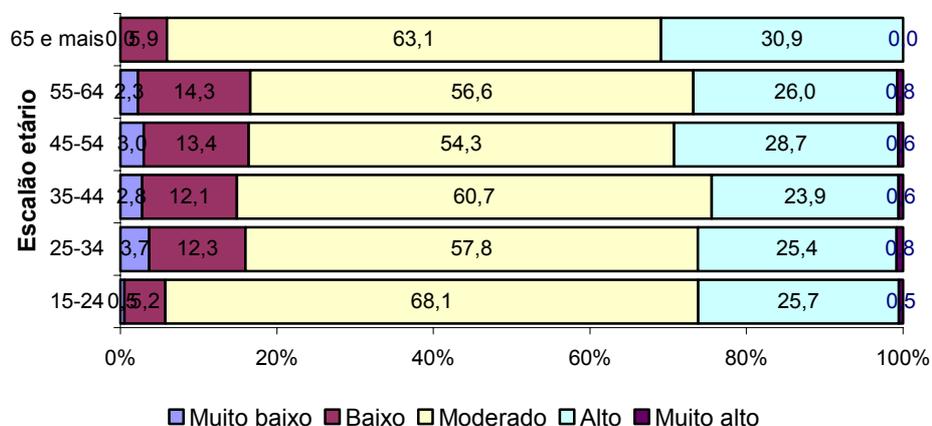
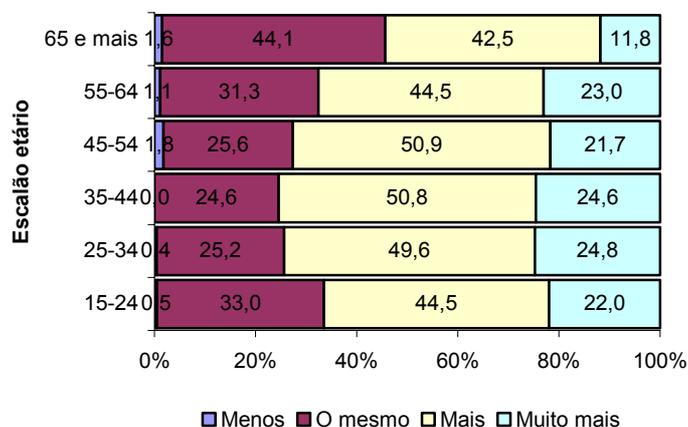


Gráfico 27 – No futuro, gostaria de mais ou menos Turismo nos Açores?



Concluindo: da análise por escalão etário, pudemos constatar que as opiniões dos residentes na Região, sobre o Turismo nos Açores, embora com algumas diferenças pontuais, não diferem significativamente na tendência geral, de escalão para escalão. Em todos os escalões verificou-se que:

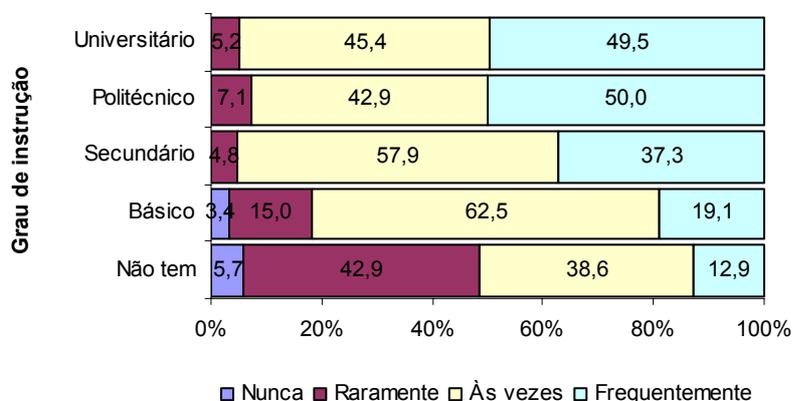
- A maioria tem uma opinião geral positiva acerca do Turismo nos Açores;
- Os itens acerca dos quais existe concordância, discordância ou indiferença, são os mesmos em todos os escalões;
- No que concerne a apreciações acerca do desenvolvimento do turismo na Região, a maioria pensa que o nível actual é moderado e gostaria que no futuro houvesse mais.

8.3 Análise por grau de instrução

Outra variável que nos pareceu passível de influenciar as opiniões emitidas pelos residentes acerca do Turismo na Região, foi o grau de instrução. Assim, à semelhança do que se fez com o escalão etário no sub-capítulo anterior, cruzaram-se as questões 5 a 14 com a variável grau de instrução.

Em termos de ligação ao Turismo, a maior diferença nas respostas entre os diversos escalões etários reside ao nível do cruzar-se com turistas – quanto mais elevado é o grau de instrução, mais oportunidade há de se cruzar com turistas (Gráfico 28).

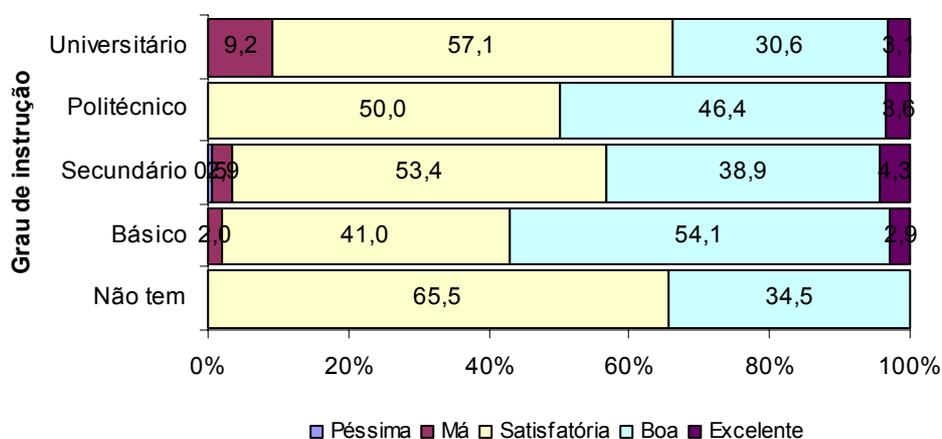
Gráfico 28 – Costuma cruzar-se com turistas?



Nas restantes variáveis relacionadas com a ligação ao Turismo, apenas é de realçar a maior indiferença existente entre os que não têm habilitações, em relação a locais onde gostam ou não de encontrar turistas, o que, aliás, se compreende se olharmos para o gráfico 28, onde se verifica que cerca de 50% dos inquiridos neste grau de instrução, raramente ou nunca encontra turistas. De resto, o turismo não veio perturbar nem veio alterar os hábitos da quase maioria dos inquiridos, independentemente do grau de instrução em que se situam.

Quanto à opinião geral, como se pode observar a partir do Gráfico 29, a maior parte dos que responderam "Satisfatória" encontra-se nos extremos: os que não tem habilitações e os de formação universitária, possivelmente por razões distintas, que se prendem ao grau de informação a que cada um destes grupos tem acesso.

Gráfico 29 – Opinião geral sobre o turismo nos Açores



A partir da leitura do Quadro 2, onde se apresentam as opiniões relativas aos diversos itens, por grau de instrução, é interessante notar que as diferenças entre os diferentes graus não são grandes, sendo a tendência das respostas no mesmo sentido (de concordância com os aspectos positivos e de discordância nos aspectos negativos), embora com intensidade diferente. Assim, é de realçar o facto de que quanto mais alto o grau de instrução, mais as opiniões são vincadas, num sentido ou no outro. As médias das opiniões emitidas pelos que não têm grau de instrução situam-se quase todas entre 2,5 e 3,5, o que significa que não concorda nem discorda e tem a ver com indiferença ou falta de informação.

Quadro 2 – Média das opiniões por grau de instrução

Itens	Grau de Instrução				
	Não tem	Básico	Secundário	Politécnico	Universitário
O Turismo é bom para os Açores	3,9	4,2	4,4	4,5	4,6
Pessoalmente benefício com o turismo	2,7	3,2	3,5	3,4	3,5
Cria postos de trabalho para os residentes	3,8	4,0	4,1	4,3	4,3
Dá emprego à juventude local	3,7	3,9	3,9	4,1	4,1
Aumenta os preços dos produtos	3,1	3,2	3,3	3,1	3,2
Aumenta a criminalidade	2,7	2,7	2,4	2,6	2,5
Prejudica o meio ambiente	2,5	2,6	2,3	2,5	2,7
Ajuda a criar novos serviços que servem os residentes	3,4	3,7	3,9	4,0	4,0
Prejudica os padrões morais da sociedade local	2,5	2,5	2,1	2,0	2,0
Dificulta o acesso dos residentes a locais de lazer	2,4	2,5	2,2	2,0	2,2
Estimula a cultura local e o artesanato	3,7	4,0	4,1	4,4	4,3
Provoca escassez dos recursos naturais locais	2,5	2,6	2,2	2,3	2,4
Os Açores têm controle sobre o turismo	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2
O dinheiro gasto pelos turistas fica na Região	3,5	3,5	3,6	3,7	3,6
Os residentes têm acesso aos serviços usados pelos turistas	3,2	3,4	3,6	3,5	3,5

Nota: A escala de opiniões, a partir da qual se calculou a média, é: 1 - Discordo vivamente; 2 - Discordo; 3 - Não concordo nem discordo; 4 - Concordo; 5- Concordo vivamente

A partir da leitura dos Gráficos 30 e 31, na página seguinte, é possível verificar que sobre o desenvolvimento, actual e futuro, do turismo na Região, as apreciações emitidas foram no sentido de, em todos os graus de instrução, a maioria pensar que o turismo na Região apresenta um nível moderado e, para o futuro, gostaria que houvesse mais turismo.

Gráfico 30 – Opinião sobre o fluxo actual do turismo para os Açores

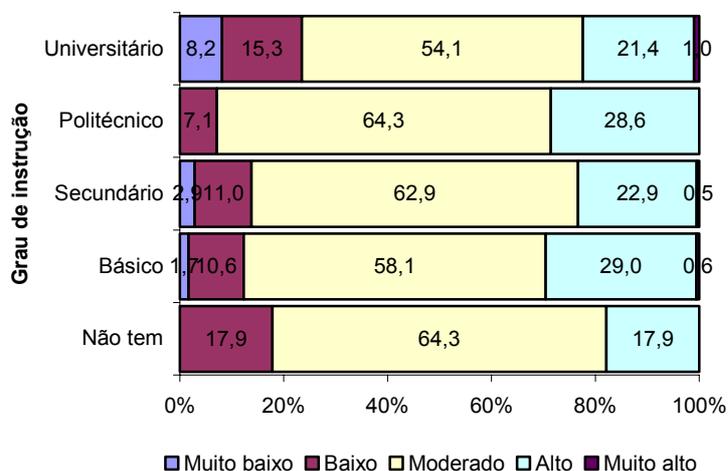
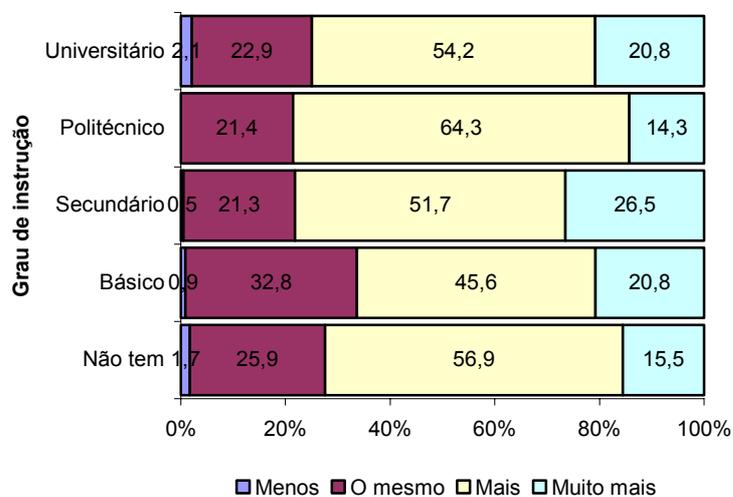


Gráfico 31 – No futuro, gostaria de mais ou menos turismo nos Açores



Da análise por grau de instrução, podemos concluir que, tal como na análise por escalão etário e ao contrário do que inicialmente se poderia supor, o facto de os residentes apresentarem graus de instrução diferenciados, não se traduz em opiniões estruturalmente diferentes em relação ao Turismo na Região.

Assim, as conclusões a que se chegou na análise por escalões etários, repete-se por graus de instrução, isto é, verificou-se que, em todos os grupos:

- A maioria tem uma opinião geral positiva acerca do Turismo nos Açores;
- Os itens acerca dos quais existe concordância, discordância ou indiferença, são os mesmos em todos os graus de instrução;
- No que concerne a apreciações acerca do desenvolvimento do turismo na Região, a maioria pensa que o nível actual é moderado e gostaria que no futuro houvesse mais.

9. Conclusões

Tal como ficou claro na enunciação dos objectivos do inquérito aos Residentes que esteve na base deste estudo, tanto quanto sabemos pioneiro em Portugal, a questão central que nos norteou foi a de trazer para a discussão do Turismo na Região Autónoma dos Açores as percepções dos residentes na Região sobre esta matéria.

Na realidade, este inquérito reflecte as opiniões e atitudes dos residentes face ao turismo num momento concreto – o segundo semestre de 2005 - e nada nos garante que as opiniões e atitudes tenham sido as mesmas no passado ou venham a ser as mesmas no futuro. A verdade é que as comunidades residentes variam com o desenvolvimento do Turismo e o afluxo de turistas e, por isso, torna-se imperioso que, depois de se ter tomado consciência da importância deste factor para a sustentabilidade do turismo a longo prazo, haja uma monitorização periódica do mesmo.

Segundo Vogt (2004), existem três modelos que fornecem um suporte teórico para o estudo das percepções dos residentes sobre Turismo:

- O **modelo de Butler (1980)**, mais conhecido como um modelo baseado no ciclo de vida dos destinos turísticos, em que estes vão variando como resultado da entrada de mais turistas, e que se pode aplicar não só ao destino como um todo, mas também em relação a alguns segmentos de mercado específicos, em função das atitudes dos residentes.
- O **modelo de Smith (1989)**, que sugere que os residentes reagem, quer ao tipo quer à quantidade de turistas. Neste modelo são definidos sete tipos de turistas que vão desde o "explorer", que representa o turista que viaja por si só e o "charter" que representa o turismo organizado em grandes grupos. Smith sugere que estes diferentes segmentos exercem um impacto diferente nas comunidades residentes. O **turista "explorer"**, aceita as condições locais e tenta adaptar-se e relacionar-se com os residentes, provocando pouco impacto nas comunidades locais e tendendo a ser aceite de forma positiva pelos residentes no destino. Em contrapartida, o **turismo do tipo "charter"**, chega com expectativas que podem não corresponder ao que lhe é oferecido e exige condições que se adaptem às suas necessidades, não tentando adaptar-se ao que existe. Assim, o impacto provocado por este segmento de turismo é maior e tende a ser mal recebido pelos residentes.
- O **modelo de Ap e Crompton (1993)**, que estabelece quatro níveis sequenciais de reacção dos residentes face ao turismo: o primeiro nível é o **acolhimento**, que é descrito como um

estado eufórico em que os residentes têm atitudes muito positivas face aos turistas e seus impactos; o segundo é a **tolerância**, em que os residentes têm atitudes positivas em relação a alguns impactos e negativas em relação a outros; segue-se a **adaptação**, em que os residentes aprendem a lidar com os turistas e arranjam maneira de continuar com a sua vida normal, no meio dos turistas que invadem o seu espaço e, finalmente, a **retirada estratégica** que se traduz na saída dos residentes quando os turistas chegam.

Tendo presentes os resultados a que chegámos com este estudo e lendo-os à luz destes modelos, em particular do último, é fácil constatar que os residentes nos Açores se situam no primeiro nível, o de acolhimento do Turismo, num clima de euforia que se traduz no facto da maioria dos residentes, independentemente do escalão etário a que pertence e do grau de instrução que detêm, valorizar bastante os impactes positivos do turismo, desprezar os impactes negativos, gostar de ver os turistas e não se sentir incomodado com a sua presença.

No entanto, é lícito pensar que este ambiente, para além da característica hospitalidade dos açorianos, é resultante de um número ainda baixo de turistas (que leva a que muitos dos residentes apenas às vezes se cruzem com turistas) e, sobretudo, da existência de turistas maioritariamente do tipo "explorer", turistas que viajam sós ou em pequenos grupos familiares (ver resultados dos Estudos sobre o perfil dos Turistas que visitam os Açores, realizados pelo SREA em 2001 e 2005/6), que se adaptam, convivem com os locais e gostam da autenticidade que encontram nos Açores, mesmo reconhecendo alguma falta de qualidade nos serviços prestados.

Com a aposta cada vez maior em aumentar a procura através do incentivo de voos *charter*, turismo de congressos e de cruzeiros (todos turismo de grandes grupos, incluídos no turismo tipo *charter*), existe alguma probabilidade de estas atitudes dos residentes face ao turismo nos Açores se poderem vir a alterar.

Cabe ao SREA a tarefa de realizar periodicamente estudos e publicar os seus resultados, permitindo aos responsáveis identificar pontos de reflexão e dispor de um suporte para a tomada de decisões adequadas.

Conscientes de que o assunto não ficou esgotado por aqui, esperamos que o modesto contributo deste estudo seja o de desencadear o processo fundamental de conhecer e estar atento ao evoluir das atitudes e percepções dos residentes face ao turismo, no âmbito do planeamento e desenvolvimento desta actividade na Região Autónoma dos Açores.

10. Bibliografía

- Aktas**, A. (1996). *Receptividad de los residentes de la comarca de Lara (Turquia) frente al turismo*. Estudios y Perspectivas en Turismo, Vol. 5 (1996), 107-118.
- Allen**, L.R. et al. (1988). *The impact of tourism development on resident's perception of community life*. Journal of Travel Research 27, 16-21
- Andereck**, K. & **Vogt**, C. (2000). *The relationship between resident's attitudes towards tourism and tourism development options*. Journal of Travel Research, 39, 27-36.
- Andriotis**, K. (2005). *Community Groups' perceptions of and preferences for tourism development: evidence from Crete*. Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 29, nº 1, 67-90.
- Ap**, J. & **Crompton**, J.L. (1993). *Resident's strategies for responding to tourism impacts*. Journal of Travel Research, 32(1), 47-50.
- Butler**, R.W. (1980). *The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources*. Canadian Geographer, 24(1), 5-12.
- Hill**, A. & **Magalhães**, M..(2000). *Investigação por questionário*. Edições Sílabo Lda, Lisboa.
- INE**, (2002). *Censos 2001: resultados definitivos Açores*
- Kreag**, G. (2001). *The impacts of tourism*. Minnesota Sea Grant. Publication nº T 13.
- McMahon**, K. (2000). *Montana Poll: Resident Attitudes Toward Tourism*. Institute for Tourism and Recreation Research, University of Montana. Research Note 26.
- OMT** (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a guidebook*.
- Schone**, **Simmons** & **Fairweather** (2003). *Community Perception of Tourism in Christchurch and Akaroa*. Tourism Recreation Research and Education Center, Report nº 34. Lincoln University, Canterbury, New Zealand.
- Simmons**, D.G. & **Fairweather**, J.R. (1998). *Towards a Tourism plan for Kaikoura*. Report nº 10. Tourism Research and Education Center, Lincoln University, New Zealand.
- Smith**, V. (1989). *Host and guests: the anthropology of tourism* (2nd edition). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- SREA** (2002). *Estudo sobre os turistas que visitam os Açores - 2001*
- SREA** (2007). *Estudo sobre os turistas que visitam os Açores – 2005-2006*

Vogt, C. & Jun, S. (2004). *Residents' Attitudes towards Tourism market segments and tourism development in Valdez, Alaska: a comparison of residents' perceptions of tourist impacts on the economy and quality of life.* In Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation research Symposium.

Williams, McDonald, Riden & Uysal (1995). *Community attachment, regional identity and residents' attitudes towards tourism.* In Proceedings of the 26th Annual Travel and Tourism Research Association, 424-428

ANEXOS

Anexo 1

Quadros de respostas às Questões abertas 15 e 16

Quadro 1.A - Questão 15: Relativamente ao turismo nos Açores, existe algum aspecto em particular que o preocupe?

Tipos de resposta	Nº de referências
1 - Preservação ambiental/conservação da natureza/descaracterização dos locais	94
2 - Massificação do turismo	23
3 - Falta de locais de diversão para os turistas/oferta limitada de produtos e serviços	19
4 - Falta de formação na área do turismo	17
5 - Reduzida afluência turística	16
6 - Falta de qualidade dos serviços de restauração	12
7 - Preços elevados do transporte aéreo	12
8 - Falta de segurança/aumento da criminalidade	12
9 - Prejuízo dos usos e valores da sociedade local	11
10 - Falta de planeamento	10
11 - Turistas que gastam pouco dinheiro na Região	10
12 - Falta de iniciativa local	9
13 - Concentração do turismo em apenas em algumas ilhas	8
14 - Excesso de oferta hoteleira	8
15 - Preços elevados da hotelaria	7
16 - Preços elevados da restauração	6
17 - Falta de ligações aéreas	6
18 - Apostar nos turistas em detrimento dos residentes	5
19 - Falta de qualidade dos serviços de hotelaria	5
20 - Aumento do custo de vida	5
21 - Horários praticados pela restauração muito limitados, assim como de alguns locais turísticos	5
22 - Falta de postos de informação/informação escassa	4
23 - Sazonalidade do turismo	4
24 - Mau estado das estradas	3
25 - Falta de transportes marítimos entre as ilhas	2
26 - Transportes públicos com pouca qualidade	2
27 - Falta de divulgação turística da Região	2
28 - Dependência do turismo nórdico	2
29 - Droga que entra através dos turistas	2
Total de respostas a esta questão	269
Total de questionários	1774

Quadro 2.A - Questão 16: Em sua opinião, o que se pode fazer para melhorar o Turismo nos Açores?

Tipos de resposta	Nº de referências
Na vertente da Oferta:	
1 - Aumentar a oferta de outros serviços (animação; natureza - trilhos; vulcanologia; mergulho; cultura; gastronomia; artesanato; golf; ténis)	181
2 - Transportes - redução dos preços, maior frequência, melhorar as ligações inter-ilhas	169
3 - Preservação do meio ambiente/limpeza e embelezamento	111
4 - Criação de mais emprego	85
5 - Criação de mais infra-estruturas de apoio ao turismo	84
6 - Melhorar a Qualidade	83
7 - Mais e melhores serviços de alojamento	61
8 - Incentivar a hospitalidade	58
9 - Mais e melhores serviços de restauração	57
10 - Mais Formação profissional no Turismo	50
11 - Melhorar acessibilidades/sinalização	44
12 - Abrir mais Parques de Campismo e melhorar os existentes	28
13 - Envolver as ilhas mais pequenas no turismo	17
14 - Apostar mais no Turismo em espaço rural	13
Na vertente da Procura:	
1 - Mais informação aos turistas e maior divulgação/promoção da Região	96
2 - Captação e selecção dos turistas	21
Total de respostas a esta questão	888
Total de questionários	1774

Anexo 2

Questionário do Inquérito aos Residentes sobre o Turismo nos Açores – 2005



**INQUÉRITO AOS RESIDENTES SOBRE O TURISMO NOS
AÇORES - 2005**

Exmo.(a) Senhor(a):

Com o aumento da importância da actividade turística na Região Autónoma dos Açores, torna-se essencial saber qual a opinião e as perspectivas dos residentes na Região sobre esta questão, uma vez que é sobretudo sobre eles que recaem os benefícios ou prejuízos de qualquer política de desenvolvimento regional.

Neste sentido, o Serviço Regional de Estatística dos Açores vem dar-lhe a oportunidade de se manifestar, através do preenchimento deste questionário.

Como poderá verificar, o questionário é extremamente simples e curto, demorando apenas alguns minutos a preencher. Além disso, não é pedida a identificação de quem o preenche, assegurando-se assim a confidencialidade das respostas.

A informação que nos fornecer será um contributo muito importante para que a actividade turística na Região Autónoma dos Açores possa ser planeada e desenvolvida, respeitando os interesses da população local.

Obrigada pela sua colaboração!

INQUÉRITO AOS RESIDENTES SOBRE TURISMO – 2005

(a preencher pelo agente do SREA)

Código: □□□□ □□ □□□□ □□□□

Data: □□/□□/□□

Nome do agente:

Secção Subsec Edif. Aloj. dia mês ano

1. Há quanto tempo vive nos Açores? _____

2. Nasceu nos Açores? Sim Não

3. Onde vive?

Ilha: _____

Concelho: _____

Freguesia: _____

4. Desde Janeiro de 2004, trabalhou nalguma das seguintes actividades?

Sim

Modalidade *

Alojamento (hotel, pensão, casa de hóspedes, parque de campismo, etc.).....

Transportes (autocarro, táxi, TAP, SATA, aeroporto, marina, etc.).....

Restaurante, café, bar ou discoteca.....

Agência de viagens /Posto de informação de Turismo.....

Guia turístico.....

Comércio de artesanato e de “souvenirs”.....

Em nenhuma delas.....

*F = *Full-time*; P = *Part-time*; O = *Ocasionalmente*

5. No seu tempo livre (actividades de lazer) costuma cruzar-se com turistas?

1. Nunca

2. Raramente

3. Às vezes

4. Frequentemente

6. Esse contacto perturba a sua actividade? Sim É-me indiferente Não

7. Alguma vez alterou os seus hábitos de vida (lazer, compras, férias) com a finalidade de evitar turistas? Sim Não

8. Existem locais na sua ilha onde gosta de ver turistas? Sim É-me indiferente

Não

Se Sim,

onde? _____

9. Existem locais na sua ilha onde preferiria não encontrar turistas? Sim É-me indiferente Não
 Se Sim, onde? _____

10. Há algum tipo de turista ou visitante que lhe agrade ou desagrade particularmente? Sim Não
 Agrada-me: _____

Desagrada-me: _____

11. Por favor, dê-nos a sua opinião relativamente às seguintes afirmações (*assinale com um X a resposta que considera mais correcta em cada uma*):

	<i>Discordo vivamente</i>	<i>Discordo</i>	<i>Não concordo nem discordo</i>	<i>Concordo</i>	<i>Concordo vivamente</i>
	1	2	3	4	5
O Turismo é bom para os Açores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoalmente, benefício do desenvolvimento do Turismo nos Açores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os efeitos do Turismo nos Açores são:					
Cria postos de trabalho para os residentes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dá emprego à juventude local.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumenta os preços dos produtos.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumenta a criminalidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prejudica o meio ambiente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajuda a criar novos serviços que servem os residentes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prejudica os padrões morais da sociedade local.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dificulta o acesso dos residentes a zonas balneares e outros locais de lazer.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estimula a cultura local e o artesanato.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pode levar à escassez de recursos naturais necessários à população local (água, energia, peixe, marisco, etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os Açores têm controle sobre o Turismo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O dinheiro gasto pelos turistas fica na Região.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os residentes têm acesso fácil aos serviços usados pelos turistas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Em termos gerais, qual a sua opinião sobre o Turismo nos Açores?

1. Péssima 2. Má 3. Satisfatória 4. Boa 5. Excelente

INQUÉRITO AOS RESIDENTES SOBRE TURISMO – 2005

13. Como descreveria o fluxo actual do Turismo para os Açores?

1. Muito baixo 2. Baixo 3. Moderado 4. Alto 5. Muito alto

14. Gostaria que, no futuro, houvesse mais ou menos Turismo nos Açores?

1. Muito menos 2. Menos 3. O mesmo 4. Mais 5. Muito mais

15. Relativamente ao Turismo nos Açores, existe algum aspecto em particular que o preocupe?

16. Em sua opinião, o que se pode fazer para melhorar o Turismo nos Açores?

17. Comentários:

18. Dê-nos, por favor, mais alguma informação sobre si:

1. Sexo: M F **2. Idade:** _____

3. Grau de Instrução: Nível Básico (Até ao 9º Ano) Nível Secundário (10º ao 12º Ano)
 Nível Superior Politécnico Nível Superior Universitário

4. Situação perante o trabalho: Exerce profissão Desempregado Doméstica
 Estudante Reformado Outra.
Qual? _____

5. Profissão: _____

ENDEREÇOS

- SEDE - Terceira

Largo Prior do Crato, n° 37

9700 - 157 Angra do Heroísmo

Telefones: 295 40 19 40 / 6 Fax: 295 40 19 47

e-mail: srea@azores.gov.pt

Internet: <http://srea.ine.pt>

- Núcleo de São Miguel

Rua Dr. João Francisco de Sousa, n° 8

9500 – 187 Ponta Delgada

Telefones: 296 28 47 37, 296 28 72 12 Fax: 296 28 69 78

- Núcleo do Faial

Alameda Barão de Roches, n° 37

9900 – 104 Horta

Telefones: 292 29 26 52, 292 29 34 91 Fax: 292 29 37 02

Informar para saber...
...saber para desenvolver.