

O impacto dos sistemas e tecnologias de informação no turismo em espaço rural na região do Algarve

The impact of technology and information systems in rural tourism in the Algarve region

Ana Cristina Horta Corvo Dias Pego

Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas,
Lisboa, Portugal
pego.ana@gmail.com

Maria do Rosário de Abreu de Matos Bernardo

Universidade Aberta, Centro de Administração e Políticas Públicas,
Lisboa, Portugal
Maria.Bernardo@uab.pt

Resumo

O presente artigo analisa os resultados dum estudo que teve por objetivo a investigação do uso dos sistemas e tecnologias de informação (STI) no turismo em espaço rural (TER) na região do Algarve. Os resultados foram obtidos através de um questionário eletrónico, direcionado a proprietários e/ou gestores de cinquenta e uma unidades TER, no qual se procurou identificar o impacto dos STI nas variáveis: tomada de decisão; satisfação dos gestores quanto ao uso dos STI; qualidade do serviço de reservas de quarto; resultados financeiros. O estudo permitiu concluir que, de uma forma geral, a utilização dos STI é uma componente importante na gestão das unidades TER e tem impactos positivos na identificação de problemas e minimização do seu tempo de resolução, na confiança depositada no sistema e linguagem utilizada no computador, na qualidade das reservas de quartos, nos resultados financeiros por via da inovação em tecnologia e na existência de rede na organização.

Palavras-chave: sistemas de informação; tecnologias de informação; turismo em espaço rural.

Abstract

This article aims to present the results of a study that investigated the use of information systems and technologies (IST) in tourism in rural space (TRS) in the Algarve region. The results were obtained through an electronic questionnaire given to the owners and/or managers of fifty one units TRS, in which we tried to identify the impact of IST in the following variables: decision making, satisfaction of managers in the use of IST, quality of room reservations service, and financial results. The study concluded that, in general, the use of IST are an important component in the TRS units of management and have positive impacts in identifying problems and minimizing their time resolution, confidence in the system and language used in the computer, the quality of rooms reservations, and financial results through innovation in technology, and network existence in the organization.

Keywords: information systems; information technologies; tourism in rural space.

1. Introdução

O Turismo em Espaço Rural (TER) tem sido considerado um motor de desenvolvimento em muitas sociedades rurais, constituindo uma atividade económica com elevado potencial na promoção do crescimento e diversificação das economias rurais e tradicionais (Eusébio, 2006; Silva, 2007; Capucha, 1996), assente no empreendedorismo local e na perspetiva de algo apetecível para o turista. Os constantes desenvolvimentos tecnológicos e a utilização, cada vez mais acentuada e generalizada, da Internet e dos sistemas e tecnologias de informação (STI), tem levado as organizações rurais a procurar aproveitar a informação digital aplicando-a na divulgação e promoção do produto rural, tornando-o sustentável e competitivo face a outras formas de turismo. A importância crescente do TER na economia algarvia e a evolução tecnológica verificada nas organizações constituem fatores que justificam a importância de estudar o impacto da utilização de STI no TER, nomeadamente nas variáveis: tomada de decisão; resultados financeiros; qualidade do serviço de reservas de quarto; satisfação quanto ao uso dos STI. O estudo foi direcionado a cinquenta e uma unidades TER que utilizam página de Internet e correio eletrónico, através de um questionário eletrónico enviado e respondido no ano de 2013.

O presente artigo está estruturado da seguinte forma, após esta introdução ao estudo, é apresentado o enquadramento teórico, seguido de uma exposição das especificidades do TER, bem como a sistematização dos STI aplicáveis ao turismo, em geral, e ao TER em particular. Seguidamente é apresentada a metodologia de investigação e são descritos os resultados obtidos. Por fim, são expostas as conclusões e algumas recomendações para o futuro.

2. Enquadramento teórico

2.1. Sistemas e tecnologias de informação

A relevância dos STI nas organizações teve a sua origem na transformação de informação em conhecimento útil. De acordo com Swanson (1994), os principais

objetivos dos STI são, por um lado, resolver os problemas identificados no processo de decisão das organizações e, por outro, medir o seu impacto ao nível das necessidades dos vários departamentos. A implementação dos STI nas organizações deve contudo assentar numa estratégia de negócios, em que a captação de informação, conteúdos e processos organizativos, tem como objetivo a tomada de decisão, traduzida num melhor desempenho, benefícios e cooperação organizativa (Amaral et al., 2005). Para Turban, Rainer e Potter (2007) as várias tipologias dos STI permitem estabelecer a ligação entre os vários departamentos da organização, gerar fluxos estruturados de informação e resolver problemas identificados pelos seus utilizadores. Segundo os mesmos autores, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) mais utilizadas nas organizações são: comunicações sem fios, telecomunicações e redes, *software* e *hardware*, que permitem o desenvolvimento de sistemas e a gestão da segurança, do risco e dos dados. Nos últimos anos, a utilização das TIC nas organizações deu origem a vários trabalhos de investigação, com o objetivo de estudar os seus impactos, dos quais resultaram algumas conclusões relevantes, nomeadamente a identificação das TIC com o conhecimento e a inovação digital, e a informação como fator determinante para a evolução organizacional (Reis, 1999; López, 2013). A sua utilização permite um aumento da eficiência nas organizações através da codificação de fluxos de dados, de informação e processamento, constituindo um fator de dinâmica organizacional nas relações que se estabelecem nos vários níveis organizacionais. Esta utilização representa um benefício nas organizações, e proporciona a divulgação da informação através do uso de *hardware*, *software*, tecnologia de gestão de dados, tecnologia de rede e serviços de tecnologia (Mehrtens, Cragg e Mills, 2001). Do mesmo modo, admite um melhor acesso à informação através da sua flexibilidade, veracidade, clareza, adequação, precisão, oportunidade, acessibilidade e compreensibilidade (López, 2013). A análise da utilização das TIC nas organizações deve ser complementada com a relação que se estabelece entre o benefício da sua utilização e a mudança organizacional, com o objetivo de uma maior competitividade e cooperação entre empresas, bem como com a adoção do conhecimento digital, como reflexo das necessidades de informação necessárias para a sua utilização. De igual modo, identifica-se que a utilização da Internet e outros fatores organizacionais, como as características das firmas, a competitividade e a gestão estratégica, a influência

interna e externa, e especialmente, as novas tecnologias adotadas nas organizações (Mehrtens, Cragg e Mills, 2001), constituem as principais causas para a divulgação e promoção da informação, devendo refletir a relação existente entre os benefícios percebidos da sua utilização, a leitura organizacional e a pressão externa a que a organização está sujeita.

2.2. Especificidades do turismo em espaços rurais

A evolução do mercado rural teve a sua origem no processo de reorganização económica e social da sociedade contemporânea, reafirmando-se na tomada de consciência da necessidade de novos investimentos e mudanças estruturais em áreas de baixa ocupação populacional e com envelhecimento acentuado. Para Reichel, Lowengart e Milman (2000) o turismo rural é construído no mundo rural e assenta em organizações de pequena escala. A importância da ruralidade como um padrão crescente da procura do turismo apresenta-se como um dos fatores de maior importância para o desenvolvimento das áreas rurais, identificando-se com a ideia do natural e autêntico e como uma alternativa a outro tipo de turismo, atraindo turistas mais exigentes, cultos, informados, indiferentes aos custos e seletivos nas suas escolhas. A fundamentação da “ruralidade” está sujeita a uma análise mais profunda do seu crescimento e da sua influência na economia local, tornando-se necessário identificar a gestão adequada ao tipo de território, a criação de novos empregos, a conservação dos recursos naturais e o apoio às atividades económicas tradicionais e à comunidade em geral. A perspectiva de evolução do TER deverá centralizar-se na adoção de um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, que privilegie um desenvolvimento/crescimento das áreas rurais em declínio, mas com fortes potencialidades no domínio económico e social, valorizando o património cultural, ambiental e histórico e a qualidade do produto rural. Para Keane e Quinn (1990) a implementação do TER nas áreas rurais deve ser complementada com a relação que se pode estabelecer entre o impacto positivo e negativo do turismo (Tabela 1) e as consequências no território.

Tabela 1: Impacto do turismo nas zonas rurais

Impactos positivos	Impactos negativos
<ul style="list-style-type: none">✓ Estímulo ao uso de recursos✓ Suplemento de rendimento na área✓ Aumento do turismo internacional e aumento dos ganhos provenientes da taxa de câmbio✓ Conservação da herança cultural✓ Conservação do ambiente natural✓ Mudança no aspeto económico- social	<ul style="list-style-type: none">✓ Aumento da hostilidade aos turistas nos locais✓ Mudança nos aspectos culturais✓ Causa e decadência da linguagem nativa e dos costumes✓ Danos e mudanças na paisagem rural✓ Reforço nas discrepâncias sociais✓ Decadência na ética dos produtos nacionais

Fonte: Adotado de Keane e Quinn (1990).

A relação custo/benefício do turismo em áreas rurais deve apresentar soluções nas quais se privilegie uma intervenção positiva no território, na paisagem rural, e consequentemente “na estabilidade, autenticidade, tranquilidade o contacto com a natureza” (Mendes, 2010: 659), complementada com o ajustamento de políticas de desenvolvimento regional e local, ajustáveis ao desenvolvimento sustentável do território.

2.2.1. O desenvolvimento rural

Nos últimos anos, o aumento da procura pelas áreas rurais, proporcionou uma análise mais profunda do conceito de ruralidade, associada à ocupação do espaço rural. Segundo alguns autores, como Kageyama (2004: 381):

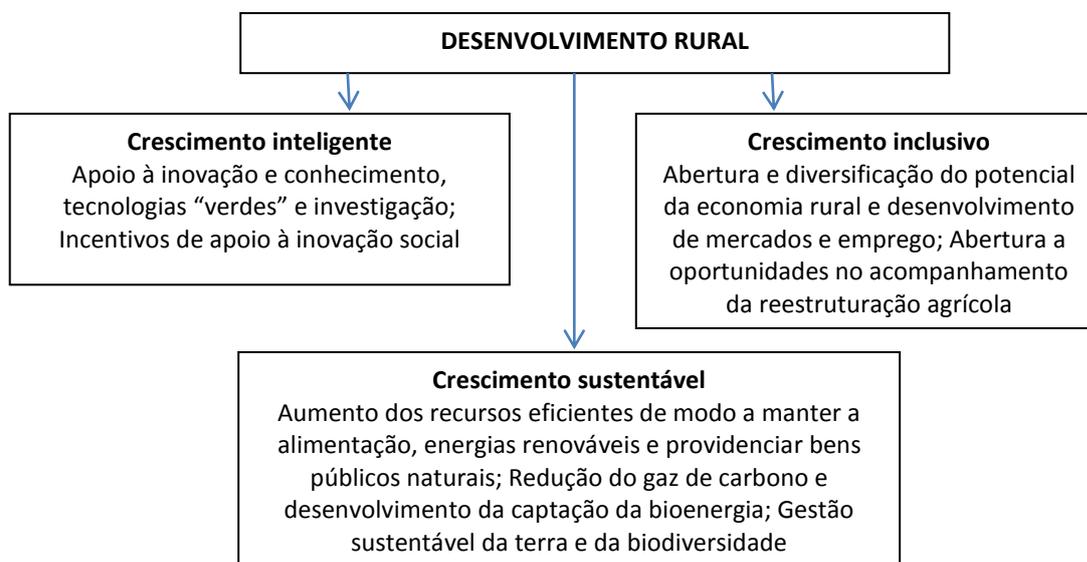
O espaço (rural) é agora procurado por urbanos, consumidores da natureza e das atividades que esta proporciona. O mercado já não se limita a pôr em relação, através das trocas de produtos agrícolas e de equipamentos e tecnologias, dois espaços produtivos: a cidade industrial e o campo agrícola. Hoje envolve todo o território numa teia diferenciada de atividades e de fluxos económicos [...].

Também para Mendes (2010: 656) “as áreas rurais instituem-se crescentemente como espaços multifuncionais, quer pelo reconhecimento da reduzida função da atividade agrícola e da sua importante função social, quer pela ênfase oficial na diversificação das atividades económicas”. A noção de espaço rural compreende a promoção de

atividades económicas associadas às áreas rurais, a preservação do ambiente, do património e da economia local, e o aproveitamento dos recursos rurais, assim como o seu impacto ao nível do desenvolvimento local. A problemática do desenvolvimento rural começou em Portugal no século XX, mais precisamente nos anos 70/80 com os modelos de desenvolvimento do território (com a metodologia *Leader*, ver Alves e Carvalho, 2014), assente na baixa densidade populacional, na baixa estrutura económica, no baixo empreendedorismo e nas políticas associadas aos quadros comunitários de referência.

A questão do desenvolvimento rural, associado a uma nova perspetiva de ocupação do espaço rural, constituiu uma das preocupações para a Política Regional da Europa (Comissão Europeia, 2011), assente na perspetiva do desenvolvimento através da canalização de investimentos diversificados para áreas rurais com potencial patrimonial e histórico. De acordo com o Programa Operacional Regional 2014-2020 (QREN, 2014), o desenvolvimento rural deverá possuir três eixos de atuação: crescimento inteligente (economia baseada no conhecimento e na inovação), crescimento sustentável (promoção de uma economia competitiva mas de baixo carbono em termos de utilização de recursos) e crescimento inclusivo (melhores taxas de emprego que assegurem a coesão social e territorial, o aumento das qualificações e o combate à pobreza).

Figura 1: Desenvolvimento rural para a Europa 2020



Fonte: Comissão Europeia (2011).

O desenvolvimento rural deverá ser analisado de acordo com várias vertentes: a reestruturação das oportunidades agrícolas e maior/melhor aproveitamento dos recursos naturais e arquitetónicos (ver Figura 1).

Deve-se igualmente inverter a tendência da desvalorização do património rural, através da valorização económica, cultural e ambiental ajustada ao uso equilibrado do espaço rural das potencialidades turísticas e atividades associadas, e identificar um processo metodológico assente no desenvolvimento rural ao nível da inovação nos *inputs*, processos e resultados (Madureira et al., 2013: 66).

2.2.2. Pensar 2020, perspetiva de evolução da “região” e do turismo em espaço rural

A metodologia de avaliação do TER, em termos económicos e sociais, surge como consequência das deficiências verificadas no aproveitamento das sinergias e desenvolvimento local, ou seja, os estímulos verificados no TER resultam do vazio funcional que os territórios rurais sentiram em virtude do processo de despovoamento e abandono (Mendes, 2010). Para Sharpley (2002) o desenvolvimento do TER tem em linha de conta o crescimento económico, desenvolvimento sociocultural, proteção e melhoria do ambiente natural e infraestruturas. Ao desenvolvimento das áreas rurais devem ser imputados os efeitos ao nível económico provenientes do TER (Slee, Farr e Snowdon, 1997): os *efeitos diretos* (o impacto dos gastos dos turistas no rendimento e o emprego proveniente dos negócios no quais os turistas gastam o seu rendimento), *indiretos* (o impacto originado pela sucessivas transações nos negócios locais como resultado dos gastos dos turistas) e *induzidos* (o impacto no emprego e nos negócios proveniente dos resultados obtidos pelos gastos dos turistas).

Mais recentemente, em Portugal, procedeu-se a uma revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo 2011-2014 (PENT), com o objetivo de potenciar uma melhor coordenação de reservas, promoção e qualidade do produto rural, através do desenvolvimento da promoção e distribuição *online*. O novo PENT 2015 apresenta como fundamento novas estratégias de desenvolvimento (Tabela 2).

Tabela 2: Interesse estratégico

Competitividade de Portugal	Contribuição para os objetivos estratégicos
Disponibilidade de recursos de base + Esforços necessários para cumprir os fatores críticos de sucesso <ul style="list-style-type: none"> ✓ Legislação/ordenamento ✓ Investimento público/privado ✓ Recursos humanos ✓ Formação de produtos ✓ Marketing ✓ Gestão 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Geração de emprego ✓ Atração de investimento ✓ Diferenciação de Portugal como destino ✓ Generalizável ao território ✓ Diversificação da oferta ✓ Investimento necessário ✓ Complexidade de gestão ✓ Rapidez da operacionalidade

Fonte: Adotado de PENT 2015.

O Quadro Comunitário de Apoio (QCA) identifica para a região Algarve, previsto no Plano Operacional (PO) Algarve 21 (CCDR Algarve, 2014), quatro áreas de atuação: (1) competitividade, inovação e conhecimento, (2) proteção e qualificação ambiental, (3) valorização territorial e desenvolvimento urbano e (4) assistência técnica.

No que se verifica que a abordagem do desenvolvimento proposto pelo POCI 2014 inclui uma relação com vetores do espaço territorial, de forma sustentável com o objetivo de melhorar a relação entre os vários eixos de atuação. Neste sentido, prevê-se que o desenvolvimento proposto para a região do Algarve se debruce sobre uma perspetiva de competitividade e inovação, assente na lógica de uma região mais inclusiva, e com potencial económico.

2.3. Sistemas e tecnologias de informação no turismo em espaço rural

O papel desempenhado por muitas organizações de turismo nas regiões europeias levou à criação de um sistema de gestão de destinos turísticos, com o objetivo de as promover e desenvolver. Consequentemente salienta-se o papel que as TIC, mais especificamente a Internet, proporcionaram à promoção e divulgação de destinos turísticos, partilha de informação e opiniões, considerações e conselhos sobre determinado destino, por parte dos seus utilizadores (Hays, Page e Buhalis, 2013). A gestão e o marketing destes destinos surgem como uma necessidade para a sua

sustentabilidade, em termos de serviços oferecidos e redes de informação entre clientes e empresas (Wöber, 2004). Pelo facto das empresas de turismo rural ainda não apresentarem uma grande variedade de informação sobre atrações, experiências de turistas e capacidade de alojamento, ao contrário das outras organizações de turismo nas quais se privilegia o uso do CRM (*Customer Relationship Management*), as organizações TER utilizam o DMO (*Destination Marketing Organisation*) (Beldona e Cai, 2006), privilegiando-se o marketing turístico através da atualização de informação para pessoas que viajam para zonas específicas (Wöber, 2004).

O turismo rural apresenta-se como um atividade na qual a promoção do produto turístico, e a atualização da informação é bastante importante, por ser uma atividade com consumidores e características específicas. As organizações TER, por oferecerem um produto turístico no qual a informação sobre o mercado e experiências do turista é pouco divulgada, utilizam mais frequentemente o Destination Marketing Organisation (DMO), por ser aquele que se adapta melhor às necessidades de informação deste tipo de consumidor, ou seja, este SI consegue informar detalhadamente o consumidor sobre atividades, compras, locais de interesse e mapas (Beldona e Cai, 2006), enquanto, as outras organizações de turismo, em geral, pelo facto de estarem há mais tempo no mercado, utilizam preferencialmente o CRM e o GDS (*Global Distribution System*) (Beldona e Cai, 2006), ignorando as informações mais detalhadas sobre o destino turístico.

Atualmente o SI DMO enfrenta novos desafios de utilização sendo desejável que se adapte às novas necessidades de informação e divulgação do produto rural, pelo que, deverá apresentar uma plataforma associada aos *social media* digitais, como o *facebook* e o *twitter*, para que os mecanismos de divulgação do produto e das suas características cheguem mais facilmente aos seus potenciais utilizadores (Hays, Page e Buhalis, 2013). Por outro lado, espera-se igualmente que os SI evoluam para um SI designado como *Dynamic Packing*, apresentando uma dinâmica direcionada para o desejo dos consumidores, personalizado de acordo com os gostos, flexibilidade e datas em que o cliente pretende viajar (Ramos, Rodrigues e Perna, 2008).

3. Metodologia de investigação

A utilização dos STI no setor do turismo (Buhalis, 1998), particularmente o TER na região Algarve, constitui a base deste trabalho científico. Nos últimos anos identificou-se um crescimento na utilização dos STI no TER, para promoção e divulgação do produto turístico, pelo que a investigação partiu da questão de investigação: Qual o impacto dos STI nas organizações TER na região do Algarve?

3.1. Recolha de dados e hipóteses de investigação

O método de recolha de dados consistiu no envio de um questionário eletrónico a cinquenta e uma unidades TER da região do Algarve, as quais constituíam à data a totalidade da população. A distribuição destas unidades TER por concelho encontra-se listada na Tabela 3.

Tabela 3: Organizações de turismo em espaço rural por concelho na região do Algarve que utilizam página de Internet

Concelho	População
Albufeira	3
Alcoutim	1
Aljezur	17
Castro Marim	1
Faro	2
Lagoa	1
Lagos	4
Loulé	8
Olhão	3
Silves	2
Tavira	7
VRSA	2
Total	51

Fonte: Elaboração própria.

O estudo seguiu o modelo de pesquisa dedutiva, tendo sido consideradas as hipóteses de investigação listadas na Tabela 4.

Tabela 4: Hipóteses de investigação

<i>H1: Os SI utilizados nas organizações de TER na região Algarve influenciam positivamente a tomada de decisão na organização.</i>
<i>H2: Os SI utilizados nas organizações de TER na região do Algarve influenciam positivamente a satisfação dos proprietários/gestores.</i>
<i>H3: Os SI utilizados nas organizações de TER na região do Algarve influenciam positivamente a qualidade de serviços prestados na gestão de reservas de quartos.</i>
<i>H4: A utilização de TIC tem impacto positivo nos resultados financeiros das organizações de TER na região do Algarve.</i>

Fonte: Elaboração própria.

O questionário dirigido aos proprietários/gestores das unidades TER foi composto por dois grupos de questões: o primeiro correspondendo a questões relativas à caracterização do proprietário/gestor da unidade TER, e à caracterização do uso dos STI no TER; o segundo correspondendo à operacionalização das variáveis em análise, que se apresentam na secção seguinte.

3.2. Variáveis de análise no estudo

A análise do impacto da utilização dos STI no TER foi investigada em quatro variáveis: tomada de decisão; satisfação quanto ao uso dos SI; qualidade do serviço de reservas de quarto; resultados financeiros. A tomada de decisão na organização determina os critérios para a utilização de tecnologias de informação, de modo a transmitir a informação necessária aos diversos níveis de gestão. Por este motivo, as organizações adequam os SI a uma determinada decisão e utilizam modelos de análise para a avaliação de soluções alternativas classificadas de acordo com a função a que se destinam, tipo de problema, nível de segurança e processo de solução (Reis, 1999), com o propósito de dar resposta ao problema organizacional. Para a operacionalidade da variável tomada de decisão foram utilizados os critérios de resolução de problemas listados na Tabela 5, com base em Reis (1999) e Pereira (2005).

Tabela 5: Operacionalização do conceito tomada de decisão

Conceito	CrITÉrios	Itens	Descrição dos itens
Tomada de decisão	Resolução de problemas	D1	Identificação do problema organizacional
		D2	Minimização do tempo de resposta
		D3	Simulação de resposta ao problema
	Rapidez na tomada de decisão	D4	Área de aplicação organizacional
		D5	Tipos de tarefas/atividade de gestão executadas
		D6	Tempo de resposta ao problema
		D7	Capacidade e característica da base de dados

Fonte: Adotado de Reis (1999) e Pereira (2005).

O conceito de qualidade nas organizações está associado ao conceito de qualidade total de gestão (*Total Quality Management*). A avaliação da qualidade das organizações deve ser feita em função das expectativas do utilizador (qualidade esperada) e da experiência proporcionada pelo serviço (qualidade experimentada), sendo que: a primeira depende da comunicação de marketing, imagem, necessidades de clientes e comunicação boca em boca, e a segunda depende da qualidade técnica e qualidade funcional dos serviços na organização (Grönroos, 1984). Contudo, esta avaliação deve considerar o facto de o consumidor estabelecer comparações entre as suas expectativas acerca do serviço e prestação real do mesmo (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988).

Os modelos propostos para avaliação da qualidade de serviços na organização relacionam a expectativa do utilizador, face a um determinado serviço, e o efetivamente realizado na organização, sendo a qualidade medida pela diferença entre a expectativa e o realizado (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988; Grönroos, 1984). A avaliação da qualidade de serviço no turismo rural baseou-se em três tipologias: SERVQUAL, SERVPERF e RURALQUAL, sendo que na última tipologia é possível estabelecerem uma relação com a utilização dos SI e a qualidade dos serviços de reservas de quartos, por parte do gestor/proprietário.

Relativamente ao instrumento de avaliação da qualidade SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) identificam-se dez dimensões determinantes na qualidade dos serviços: fiabilidade, competência, capacidade de resposta, acessibilidade, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, conhecer/compreender o cliente e tangibilidade. Estas dimensões são medidas através

de um questionário que, recorrendo a uma escala de Likert, permite avaliar as expectativas e a perceção dos clientes face ao serviço da organização, após a sua utilização (Göb, McCollin e Ramalhoto, 2007). Por outro lado, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo denominado SERVPERF baseado somente na perceção de desempenho do serviço. A escala utilizada no SERVPERF é a mesma que foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), sendo apenas aplicadas as vinte e duas questões referentes às perceções do serviço.

Para Jain e Gupta (2004), a escala utilizada no SERVPERF apresenta melhorias e benefícios de utilização relativamente à SERVQUAL, das quais se podem destacar: convergência e discriminação de uma explicação válida na construção do serviço, e um grande poder de explicação das variações da qualidade de serviços. Ruiz Vega, Vázquez Casielles e Díaz Martín (1995) apresentam uma análise complementar ao proposto pelo modelo SERVQUAL na qual se avalia a perceção e a qualidade do desempenho no TER. A RURALQUAL baseou-se na escala SERVQUAL, SERVPERF e na escala proposta por Ruiz Vega, Vázquez Casielles e Díaz Martín (1995), através da avaliação dos clientes que utilizavam o TER.

Para a investigação da variável “qualidade dos serviços de reserva de quartos” nas organizações TER na região do Algarve, foram utilizados apenas os itens relacionados com a utilização dos SI e as reservas de quartos da escala RURALQUAL. Conforme Fernandes (2008) esta é a escala que melhor se enquadra na avaliação da qualidade dos alojamentos TER. A operacionalização da variável foi feita de acordo com a Tabela 6.

Tabela 6: Operacionalização do conceito qualidade

Conceito	Itens	Descrição dos itens
Qualidade do serviço de reservas de quarto	RQ 21	As reservas dos quartos realizam-se facilmente
	RQ 22	As reservas confirmam-se pelo meio que mais convier ao cliente
	RQ 23	O sistema de reservas disponibiliza outras informações (ex. plano de acesso)

Fonte: Adotado de Loureiro (2008).

Relativamente à “satisfação quanto à utilização dos sistemas de informação”, foi considerado que a satisfação resulta da avaliação relativamente às expectativas e aos resultados obtidos por adquirirem ou usarem um determinado serviço, e que se traduz num julgamento e numa comparação entre vários produtos, ou serviços, tendo em conta a confiança produzida pela sua utilização. Para o desenvolvimento deste trabalho, utilizou-se a escala de Pearson, por ser a mais adequada para medir a satisfação do uso dos SI e realizar a medição de sistemas de qualidade (Göb, McCollin e Ramalhoto, 2007). Segundo Rensis Linkert (1932, citado em Göb, McCollin e Ramalhoto, 2007) é possível medir, segundo uma escala de atitudes, a reflexão que os indivíduos fazem cognitivamente sobre sentimentos e desejos. Na operacionalidade da variável satisfação dos gestores quanto à utilização dos STI nas reservas de quartos, adotaram-se os itens listados na Tabela 7.

Tabela 7: Operacionalização do conceito satisfação

Conceito	Itens	Descrição dos Itens
Satisfação	sat 1	Confiança no sistema e linguagem utilizada no computador
	sat 2	Expectativas de suporte no computador
	sat 3	Correção dos erros e segurança nos dados
	sat 4	Tempo de resposta
	sat 5	Relevância do output e volume de output
	sat 6	Sistema flexível
	sat 7	Base de dados integrada

Fonte: Adotado de Ives, Olson e Baroudi (1983).

Liang, You e Liu (2010) indicam que o desempenho organizacional pode ser medido através de três tipos de indicadores: financeiros, medidos através dos resultados antes de impostos (RAI) e dos resultados antes de juros e impostos (RAJI) e proveitos; eficiência e outros, medidos através dos recursos tecnológicos (ativos tecnológicos, infraestrutura digitais, *software*, sistemas de aplicação e investimento em tecnologia); recursos organizacionais, nomeadamente humanos, financeiros e gestão de conhecimento.

Shin (2006) refere que, o impacto das TIC nos resultados financeiros ainda é pouco significativo comparativamente a outros investimentos na empresa, no entanto, a relação que se estabelece entre o uso das TIC e o desempenho da organização,

permite concluir que a organização estabelece estratégias para que esta relação seja positiva.

Para o desenvolvimento deste trabalho foram adotados os itens sugeridos por Liang, You e Liu (2010), conforme se apresenta na Tabela 8.

Tabela 8: Operacionalização do conceito resultado financeiro

Conceito	Critérios	Itens	Descrição dos Itens
Resultado financeiro	Infraestrutura em TIC	RCT	Rácio do n.º de computadores por trabalhador
		NW	Existência de rede na organização
	Ativos em TIC	ATI	Capital investido em TIC
	Software e aplicação de sistemas de informação	ITI	Inovação em tecnologias de informação

Fonte: Adotado de Liang, You e Liu (2010).

4. Resultados do estudo

Foram enviados cinquenta e um questionários por via eletrónica para as unidades TER da região do Algarve, entre quinze de agosto e quinze de setembro de 2013, e receberam-se vinte e cinco respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 49%. Os dados obtidos na primeira parte do questionário foram submetidos a uma análise estatística descritiva, ao passo que os dados obtidos na segunda parte do questionário foram submetidos a uma análise estatística descritiva e a uma análise de regressão linear, para evidenciar a relação entre as variáveis em estudo, com recurso ao programa estatístico SPSS v. 21.

A análise dos dados recolhidos na primeira parte do questionário permitiu verificar que, no geral, os respondentes são do sexo masculino, têm idade entre os quarenta e os cinquenta anos, possuem maioritariamente formação superior, e a ocupação no estabelecimento é maioritariamente a tempo inteiro. Verifica-se igualmente que, maioritariamente, as organizações rurais são casas de campo, com a capacidade de alojamento entre dez e cinquenta camas. Em termos quantitativos, cerca de 83,3% funcionam durante todo o ano, em regime de alojamento e pequeno-almoço (APA) e cerca de 66% possuem atividades de lazer. Por outro lado, as tecnologias disponíveis

para os clientes nas organizações TER, são maioritariamente o serviço de *wireless* (50%) e o acesso à Internet (34,1%). Outro tipo de tecnologias como controlo de conta *online* e *smart cards* para os quartos, são tecnologias que não são utilizadas pelos respondentes. No que concerne às TIC, relacionadas com a Internet, usadas pela organização, a existência da página de Internet (37,7%), a reserva *online* (29,5%) e comentários do cliente *online* (19,7%), constituem as principais tecnologias utilizadas. A disponibilidade e pagamento *online* e a página de Internet dinâmica são pouco significativos. No que respeita aos SI utilizados na organização, o *website* (15,8%), a contabilidade (13,9%), o *front office* e serviço de quartos e andares (10,9%) são os mais utilizados na organização rural. Foi ainda possível identificar que o *check in* e o *check out* automático são apenas utilizados por 1% dos respondentes. Esta análise permite afirmar que, nas organizações rurais do Algarve, os SI ainda não são utilizados de forma a maximizar a utilidade na gestão da organização. No que se conclui que a utilização dos SI, como modo de promover a atividade, na qual existe uma interligação entre o cliente e a organização, ainda é pouco desenvolvida e, por isso, a dinâmica empresarial continua a ser insuficiente para fazer face a outras organizações com outro tipo de turismo, como referem Martin (2004) e Sigala (2004). De igual modo se verifica que os SI de apoio à operacionalidade da gestão da organização, nas organizações rurais deste estudo, não são utilizados de modo a promover o desempenho organizacional.

A análise dos dados recolhidos na segunda parte do questionário permitiu testar as hipóteses de investigação. Salienta-se que não foi possível confirmar as referidas hipóteses, uma vez que os resultados se mostraram inconclusivos, na medida em que as respostas foram divergentes, no entanto foi possível verificar algumas correlações importantes que nos permitiram chegar às conclusões que se apresentam de forma resumida na Tabela 9.

Tabela 9: Síntese e análise dos resultados obtidos

Variável	Resultado do teste de hipótese (p-value <0,001, teste de Bartlett's)	Correlação entre os fatores verificados e a variância total com maior impacto na variável
<i>Tomada de decisão dos proprietários/gestores</i>	Rejeita-se a hipótese de que os SI utilizados influenciam positivamente a tomada de decisão dos proprietários/gestores	Identificação do problema organizacional e minimização do tempo de resposta a determinado problema (80,8% da variância total)
<i>Satisfação dos proprietários/gestores</i>	Rejeita-se a hipótese de que os SI utilizados influenciam positivamente a satisfação dos proprietários/gestores	Confiança no sistema e linguagem utilizada no computador (71,8% da variância total)
<i>Qualidade de serviços na gestão de reservas</i>	Rejeita-se a hipótese que os SI utilizados nas organizações influenciam positivamente a qualidade de serviços prestados na gestão de reservas	Facilidade de reserva através do <i>site</i> (81,7% da variância total)
<i>Resultados financeiros na organização</i>	Rejeita-se a hipótese de que a utilização das TIC tem um impacto positivo nos resultados financeiros da organização	Inovação em tecnologias e existência de uma rede na organização (85,9% da variância total)

Fonte: Elaboração própria.

5. Conclusões e recomendações

A análise de vinte e cinco organizações TER na região Algarve permitiu concluir que, de uma forma geral, a utilização dos STI são uma componente importante na gestão das unidades TER. Em termos de tipologia, o uso das TIC está relacionada com o uso do serviço *wireless* e página de Internet, sendo utilizada apenas para o uso pessoal e não para um serviço específico na organização rural. Os SI estão relacionados na sua maioria com o *website*, *front office*, serviço de quartos e andares, mas a sua utilização continua a ser limitada e a aplicabilidade de novos métodos de gestão digital pouco desenvolvida nas organizações rurais, pelo que se pode concluir que a dinâmica empresarial continua a ser insuficiente para fazer face a outras organizações com outro tipo de turismo, como refere Martin (2004) e Sigala (2004).

Com base nas respostas dos inquiridos, foi possível aferir que relativamente ao impacto dos SI na variável “tomada de decisão”, existem evidências que estes são utilizados essencialmente tendo em conta o problema organizacional e a minimização

do tempo de resposta a determinado problema, pelo que constituem um importante instrumento na gestão organizacional, e conseqüentemente refletem um modelo de decisão baseado na resolução rápida de um problema específico. Quanto à variável “satisfação” dos proprietários/gerentes relativamente ao uso dos SI, existem evidências de que é positiva, pelo que se deverá concluir que os utilizadores estão satisfeitos quando aos SI disponíveis na sua organização. No que concerne à utilização dos SI face à qualidade do serviço de reserva de quartos, existem evidências que esta é positiva, ou seja, os respondentes consideram que as reservas através do *site*, são um fator decisivo para melhorar o desempenho da organização em termos de oferta do produto turístico. Por último, quanto à influência das TIC na variável “resultados financeiros”, existem evidências que esta é positiva se, for evidenciada uma rede na organização e inovação em tecnologias, pelo que se deverá concluir que nas organizações rurais o aumento do lucro poderá ser influenciado por estes dois fatores. Contudo, existem ainda outros aspetos que devem ser referidos relativamente à utilização das STI no TER, de acordo com os respondentes, por se tratar de organizações com uma dimensão pequena, os sistemas clássicos de TIC são suficientes, como por exemplo a rede *wireless* e a utilização da página de Internet, ao passo que para os SI, os *sites* de reservas utilizados pelas várias tipologias de turismo são os necessários. Relativamente às expectativas face à utilização dos STI, os inquiridos responderam que estão interessados na inovação que estes podem trazer, mais em concreto os sistemas integrados, até porque segundo eles, os problemas têm de ser resolvidos.

Neste sentido, é fundamental refletir quanto à necessidade das organizações TER, na região do Algarve, valorizarem o impacto positivo relativamente à utilização dos STI, e a sua contribuição para a promoção e análise dos benefícios da sua utilização, com o objetivo de aumentar a sua competitividade, com base nos instrumentos tomada de decisão, satisfação quanto à utilização dos SI, e na qualidade dos serviços prestados aos clientes. Esta análise deverá ser complementada pela consciencialização por parte dos gestores TER de que a utilização dos STI deve fazer parte do seu planeamento empresarial a curto prazo. Por fim, deverão ser avaliadas a aplicação e utilização do uso dos STI noutros setores da economia, e noutras regiões, nomeadamente onde a promoção e divulgação do produto ainda está incipiente. De igual modo, será

interessante averiguar qual o papel dos STI nas organizações de turismo, e fazer a comparação com o TER. Sugere-se que num trabalho futuro, a avaliação do impacto dos STI no TER, ou noutras organizações turísticas, tenha por base uma maior amostra e que seja aplicada outra base de análise, nomeadamente a qualitativa, procurando assim compreender através da opinião dos utilizadores os benefícios da sua utilização.

Referências Bibliográficas

- ALVES, C. e CARVALHO, P. (2014). Da PAC ao PRODER: O Lugar da Geoeconomia Tradicional no Desenvolvimento Rural. *Revista Desarrollo Local Sostenible*, 7(20). Disponível em <<http://www.eumed.net/rev/delos/20/geoeconomia.pdf>> consultado em 30.11.2014.
- AMARAL, L., MAGALHÃES, R., MORAIS, C.C., SERRANO, A. e ZORRINHO, C. (Eds.) (2005). *Sistemas de Informação Organizacionais* (1.ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- BELDONA, S. e CAI, L.A. (2006). An Exploratory Evaluation of Rural Tourism Websites. *Journal of Convention and Event Tourism*, 8(1), 69-80. Doi: 10.1300/J452v08n01_04
- BUHALIS, D. (1998). Strategic Use of Information Technologies in the Tourism Industry. *Tourism Management*, 19(5), 409-421. Doi: 10.1016/S0261-5177(98)00038-7
- CAPUCHA, L.M.A. (1996). Fazer Render o Belo - Questões à Volta do Turismo e do Desenvolvimento em Zonas Rurais Recuadas. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 21, 29-46.
- CCDR ALGARVE – COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL DO ALGARVE (2014). PO ALGARVE 21 - *Programa Operacional Algarve 21*. Disponível em <<http://poalgarve21.ccdr-alg.pt/site/content/apresentacao>> consultado em 01.11.2014.
- COMISSÃO EUROPEIA (2011). Rural Development Contributes to Europe 2020. Disponível em <http://ec.europa.eu/agriculture/policy-perspectives/policy-briefs/04_en.pdf> consultado em 30.06.2012.
- CRONIN, J.J. e TAYLOR, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55- 68. Doi: 10.2307/1252296
- EUSÉBIO, M.C.A. (2006). *Avaliação do Impacte Económico do Turismo a Nível Regional: O Caso da Região Centro de Portugal*. Tese de Doutoramento. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- FERNANDES, M.A.S. (2008). *Deleite e Fidelização do Consumidor no Turismo em Espaço Rural*. Dissertação de Mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- GÖB, R., MCCOLLIN, C. e RAMALHOTO, M.F. (2007). Ordinal Methodology in the Analysis of Likert Scale. *Quality and Quantity*, 41(5), 601-626. Doi: 10.1007/s11135-007-9089-z
- GRÖNROOS, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- HAYS, S., PAGE, S.J., e BUHALIS, D. (2013). Social Media as a Destination Marketing Tool: Its Use by National Tourism Organisations. *Current Issues in Tourism*, 16(3), 211-239. Doi: 10.1080/13683500.2012.662215
- IVES, B., OLSON, M.H. e BAROUDI, J.J. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785-793. Doi: 10.1145/358413.358430
- JAIN, S.K. e GUPTA, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERPERF Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- KAGEYAMA, A. (2004). Desenvolvimento Rural: Conceito e Medida. *Cadernos de Ciência & Tecnologia*, 21(3), 379-408.
- KEANE, M.J. e QUINN, J. (1990). *Rural Development and Rural Tourism*. University College Galway: Social Sciences Research Centre.

- LIANG, T.-P., YOU, J.-J. e LIU, C.-C. (2010). A Resource-Based Perspective on Information Technology and Firm Performance: A Meta-Analysis. *Industrial Management & Data Systems*, 110(8), 1138-1158. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02635571011077807>
- LÓPEZ, Y. (2013). *Sistemas de Informação para Gestão*. Lisboa: Escolar Editora.
- LOUREIRO, S.M.C. (2008). Qualidade Percebida do Serviço em Alojamento Rurais em Portugal e Espanha: Análise Oferta e Procura. *Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias*, 11, 136-148.
- MADUREIRA, L., GAMITO, T.M., FERREIRA, D. e PORTELA, J. (2013). *Inovação em Portugal Rural - Detetar, Medir e Valorizar*. Cascais: Editora Príncipeia.
- MARTIN, L.M. (2004). E-Innovation: Internet Impacts on Small UK Hospitality Firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 82-90. Doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09596110410519964>
- MEHRTENS, J., CRAGG, P.B. e MILLS, A.M. (2001). A Model of Internet Adoption by SMEs. *Information & Management*, 39(3), 165-176. Doi: 10.1016/S0378-7206(01)00086-6
- MENDES, L.F.G. (2010). O Turismo na Produção Social do Espaço Rural Contemporâneo: Novas Procuras e a Emergência da Notabilização Rural. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 13/14(2), 655-663.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. e BERRY, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- PEREIRA, M.J. (2005). *Sistemas de Informação: Uma Abordagem Sistémica*. Coleção Campus do Saber, 11. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- PENT – PLANO ESTRATÉGICO NACIONAL DO TURISMO (2015). *Para o Desenvolvimento do Turismo Em Portugal - Propostas para Revisão no Horizonte 2015 – Versão 2.0*. Disponível em <<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%20Revisao%202011.pdf>> consultado em 02.07.2012.
- POCI – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (2014). Disponível em <http://www.pofc.qren.pt/ResourcesUser/2015/PO_CI/20150205_POCI_vs_publica.pdf> consultado em 15.01.2015.
- QREN - QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL (2014). *Portugal 2020 - Acordo de Parceria 2014-2020*. Disponível em <http://www.qren.pt/np4/np4/?newsId=4209&fileName=ACORDO_DE_PARCERIA.pdf> consultado em 01.11.2014.
- RAMOS, C., RODRIGUES, P.M.M. e PERNA, F. (2008). Sistemas de Informação para o Apoio ao Turismo, o Caso dos Dynamic Package. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2(12), 25-34.
- REICHEL, A., LOWENGART, O. e MILMAN, A. (2000). Rural Tourism in Israel: Service Quality and Orientation. *Tourism Management*, 21(5), 451-459. Doi: 10.1016/S0261-5177(99)00099-0
- REIS, A.P. (1999). *Sistemas de Decisão*. Lisboa: Universidade Aberta.
- RUIZ VEGA, A.V., VÁZQUEZ CASIELLES, R. e DÍAZ MARTÍN, A.M. (1995). La Calidad Percibida del Servicio en Establecimientos Hoteleros de Turismo Rural. *Papers de Turisme*, 19, 17-33.
- SHARPLEY, R. (2002). Rural Tourism and the Challenge of Tourism Diversification: The Case of Cyprus. *Tourism Management*, 23(3), 233-244. Doi:10.1016/S0261-5177(01)00078-4
- SHIN, N. (2006). The Impact of Information Technology on Financial Performance of Diversified Firms. *Decision Support Systems*, 41(4), 698-707. Doi:10.1016/j.dss.2004.10.003
- SIGALA, M. (2004). Customer Relationship Management (CRM) Evaluation: Diffusing CRM Benefits into Business Processes. *European Conference on Information Systems (ECIS), paper 172*.
- SILVA, L. (2007). A Procura do Turismo em Espaço Rural. *Etnográfica*, 11(1), 141-163.
- SLEE, R.W., FARR, H. e SNOWDON, P. (1997). The Economic Impact of Alternative Types of Rural Tourism. *Journal of Agricultural Economics*, 48(1-3), 179-192. Doi: 10.1111/j.1477-9552.1997.tb01144.x

- SWANSON, E.B. (1994). Information System Innovation among Organizations. *Management Science*, 40(9), 1069-1092. Doi: <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.40.9.1069>
- TURBAN, E., RAINER, R.K. e POTTER, R. E.(2007). *Introdução a Sistemas de Informação - Uma Abordagem Gerencial*. São Paulo: Editor Campus.
- WÖBER, K.W. (2004). Evaluation of DMO Web Sites through Interregional Tourism Portals: A European Cities Tourism Case Example. International Conference on Image Analysis and Recognition 2004 (ICIAR) pp. 76-85.

ANA CRISTINA HORTA CORVO DIAS PEGO é doutoranda em Geografia e Planeamento Territorial na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, especialidade Planeamento e Território, MBA em Gestão, pela Universidade Aberta, licenciada em Economia, pela Universidade de Évora. É consultora/formadora na área económica e empresarial no setor público e privado, colaboradora em organizações de desenvolvimento local e regional em projetos de consultoria e estudos rurais, colaboradora (em regime de tutoria) na Universidade Aberta nas disciplinas de Macroeconomia, Microeconomia e Integração Económica. Endereço institucional: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, Avenida de Berna, 26C, 1069-061 Lisboa.

MARIA DO ROSÁRIO DE ABREU DE MATOS BERNARDO é professora auxiliar da Universidade Aberta, Departamento de Ciências Sociais e de Gestão (DCSG), nas áreas de Economia e de Gestão de Informação. Licenciada em Economia, área de Política Económica e Planeamento, pelo Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa (ISEG-UL). Na mesma instituição fez o mestrado em Matemática Aplicada à Economia e à Gestão e o doutoramento em Gestão. Colaborou como docente convidada no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG-UL) e na Universidade Lusófona. É investigadora do CAPP (Centro de Administração e Políticas Públicas) do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP-UL). Endereço institucional: Palácio Ceia, Rua da Escola Politécnica, 141-147, 1269-001 Lisboa.

Submitted: 29 December 2014.

Accepted: 16 March 2015.