

IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO EM DESTINOS URBANOS

SOCIO-CULTURAL IMPACTS OF TOURISM IN URBAN DESTINATIONS

Celeste Eusébio

Universidade de Aveiro, DEGEI, GOVCOPP, Professora Auxiliar,
DEGEI – Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro
celeste.eusebio@ua.pt

Maria João Carneiro

Universidade de Aveiro, DEGEI, GOVCOPP, Professora Auxiliar,
DEGEI – Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro
mjcarneiro@ua.pt

RESUMO/ABSTRACT

Os residentes são importantes *stakeholders* da atividade turística influenciando o processo de desenvolvimento dos destinos turísticos. Por sua vez, as áreas urbanas são importantes centros de turismo cultural, onde os residentes desempenham um papel crucial no desenvolvimento turístico. A literatura revela que quando os residentes percebem os benefícios do turismo desenvolvem atitudes favoráveis em relação ao turismo que se poderão traduzir num maior nível de interação com os visitantes. Um maior nível de interação entre residentes e visitantes poderá ter um impacto positivo ao nível da satisfação e fidelização dos visitantes aos destinos. Apesar da relevância desta temática poucos estudos têm sido desenvolvidos para analisar a interação residente-visitante e os fatores que influenciam essa interação.

Preende-se neste artigo analisar o nível de interação entre residentes e visitantes em destinos urbanos e analisar os fatores que influenciam essa interação, dando especial relevância à percepção dos residentes dos impactos socioculturais do turismo. Para concretizar estes objetivos foi administrado um questionário aos residentes da cidade de Aveiro, tendo sido obtidos 570 questionários, e foram realizadas várias análises estatísticas, nomeadamente Análise de Componentes Principais, Análise de Correlações e Análise de Regressão Linear Múltipla. Os resultados obtidos evidenciam que o nível de interação residente-visitante na cidade de Aveiro ainda não é muito elevado. A percepção dos benefícios socioculturais do turismo emerge como o fator que tem maior impacto positivo no nível de interação entre residentes e vi-

Residents are important stakeholders of the tourism industry, influencing the development process of tourism destinations. On the other hand, urban areas are important destinations of cultural tourism, where residents perform a crucial role in the tourism development. The literature reveals that when residents perceive tourism benefits, they develop favourable attitudes towards tourism, that may result in a higher interaction level with visitors. Consequently, a higher interaction level between residents and visitors may have a positive impact in visitors' satisfaction and loyalty to destinations. In spite of the importance of this research topic, few studies have been undertaken to analyse the resident-visitor interaction and the factors that influence that interaction.

The aim of this paper is to analyse the interaction level between residents and visitors in urban destinations and to analyse the factors that influence that interaction, giving special emphasis to the residents' perception of socio-cultural tourism impacts. In order to accomplish these objectives, a self-administered questionnaire was undertaken in a Portuguese city and 570 questionnaires were obtained. A PCA, correlations and regression analyses were carried out. The results reveal that the resident-visitor interaction level in Aveiro is not very high yet. Additionally, the perception of tourism socio-cultural benefits emerges as the factor that has the highest positive impact in the interaction level between residents and visitors. Based on the results obtained, strategies that agents

sitantes. Com base nos resultados obtidos apresenta-se um conjunto de orientações que os responsáveis pelo desenvolvimento dos destinos deverão ter em consideração para promoverem o desenvolvimento sustentável destes destinos.

Palavras-chave: Interação residente-visitante; destinos turísticos urbanos; impactos socioculturais; desenvolvimento de destinos turísticos.

Códigos JEL: R11, O29, Z13.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade económica que influencia o desenvolvimento das regiões de destino. Por outro lado, o nível de desenvolvimento das regiões de origem dos visitantes e dos destinos turísticos influencia toda a atividade turística. O turismo é um sistema que recebe *inputs* do contexto económico, social, político, cultural e ambiental em que se insere, proporcionando, ao mesmo tempo, muitos *outputs* para esse contexto, podendo contribuir desta forma para o desenvolvimento de muitas regiões. Devido a esta capacidade, é frequentemente catalogado como motor de desenvolvimento das regiões, ao contribuir para a entrada de divisas, para o aumento da atividade económica e produtiva de um conjunto diferenciado de empresas, diversificação da estrutura económica, criação de emprego, aumento do rendimento das famílias, aumento das receitas do estado e melhoria das infraestruturas viárias, de apoio social e recreativas (Cooper *et al.*: 1998; Carbone: 2005; Carneiro e Eusébio: 2010; Souza e Eusébio: 2011; Dwyer e Forsyth: 1993; Eusébio: 2006; Mathieson e Wall: 1990; Page *et al.*: 2001; Pereira: 2010; Sawamiphakdi: 1989; Sharpley e Naidoo: 2010; Vareiro *et al.*: 2011). Todos estes benefícios poderão de forma integrada contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades.

Apesar de os benefícios económicos do turismo serem normalmente os mais citados quando se pretende analisar a importância do turismo no desenvolvimento das regiões, a natureza complexa e multifacetada do turismo faz com que os seus efeitos não se limitem apenas à esfera económica. O turismo poderá contribuir para a valorização do património cultural, para a revitalização das artes e ofícios tradicionais, para a criação de equipamentos culturais (Ap: 1992; Andereck *et al.*: 2005; Brunt e Courtney: 1999; Carneiro e Eusébio: 2010; Mathieson e Wall: 1990; Souza e Eusébio: 2011; Vareiro *et al.*: 2011) e para a preservação do meio ambiente (Andereck *et al.*: 2005). No entanto, apesar de, para a maioria das regiões de destino, os efeitos positivos do turismo serem superiores aos efeitos negativos, existem vários efeitos negativos de que o turismo poderá ser responsável, como, por exemplo, contribuir para o aumento do nível geral de preços (Akis *et al.*: 1996; Brunt e

responsible for tourism development should take into account in order to promote the sustainable development of tourism destinations are presented.

Keywords: Resident-visitor interaction; urban tourism destinations; socio-cultural impacts; development of tourism destination.

JEL Codes: R11, O29, Z13.

Courtney: 1999; Carneiro e Eusébio: 2010; Haralambopoulos e Pizam: 1996; Mathieson e Wall: 1990), alterações da conduta moral, desenvolvimento de processos de aculturação (Ap: 1992; Andereck *et al.*: 2005; Brunt e Courtney: 1999; Mathieson e Wall: 1990; Pereira: 2010) e destruição do meio ambiente (Andereck *et al.*: 2005; Archer e Cooper: 2002; Ko e Stewart: 2002; Mathieson e Wall: 1990; Souza e Eusébio: 2010).

A maximização dos impactos positivos do turismo e a minimização dos custos passa, obrigatoriamente, pela implementação de estratégias de desenvolvimento turístico que integrem as componentes necessárias para que o turismo possa efetivamente desempenhar o papel de motor de desenvolvimento das regiões que, frequentemente, lhe é atribuído. Uma das componentes fundamentais de qualquer estratégia de desenvolvimento turístico dos destinos é a comunidade. Trabalhar com as pessoas, e não apenas para as pessoas, deve ser o lema de qualquer estratégia de desenvolvimento turístico.

Os residentes dos destinos turísticos são importantes *stakeholders* dos destinos onde residem. É muito importante ter em consideração os residentes na formulação de estratégias de desenvolvimento turístico para destinos urbanos, dado que estes locais têm geralmente uma grande concentração de atrações culturais e um número particularmente elevado de residentes, o que fomenta a ocorrência de impactos socioculturais nestes destinos. As atitudes dos residentes relativamente aos turistas podem determinar, em grande medida, a satisfação dos turistas e, consequentemente, a intenção de os turistas voltarem ao destino e de o recomendarem. A interação que os residentes estabelecem com os turistas pode também ter um papel determinante na experiência dos turistas nos destinos turísticos. É importante identificar os fatores que determinam a intensidade da interação entre residentes e turistas. Apesar da importância desta interação, a pesquisa, neste domínio, é extremamente reduzida. Diversos estudos têm sido realizados para avaliar a perceção dos residentes dos destinos relativamente aos impactos provocados pelo turismo nesses destinos. No entanto, poucos estudos têm analisado a relação existente entre a perceção desses impactos e a interação entre residentes e turistas nos destinos turísticos.

Este artigo pretende contribuir para o desenvolvimento da investigação neste âmbito.

O principal objetivo deste artigo é verificar se as percepções dos residentes de um destino urbano sobre os impactos socioculturais do turismo nesse destino influenciam a intensidade da interação dos residentes com os turistas. Para alcançar este propósito procedeu-se a uma revisão da literatura sobre as percepções dos impactos socioculturais do turismo e sobre a interação entre residentes e turistas. Posteriormente, fez-se um estudo empírico através de um inquérito por questionário realizado aos residentes de um destino urbano – a cidade de Aveiro, situada na Região Centro de Portugal.

2. PERCEÇÃO DOS RESIDENTES DOS IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO

Associado ao desenvolvimento do turismo encontra-se um conjunto diversificado e complexo de impactos económicos, ambientais e socioculturais. Estes impactos são de difícil fragmentação devido à sua elevada inter-relação, podendo afetar tanto as comunidades recetoras como as comunidades geradoras de turismo. No entanto, são as comunidades recetoras que sentem com maior intensidade tanto as consequências positivas como as consequências negativas do desenvolvimento do turismo.

Dentro das comunidades recetoras do turismo os residentes assumem um papel fundamental ao serem, simultaneamente, parte integrante da oferta turística desses espaços e ao poderem beneficiar ou ficar prejudicados com o desenvolvimento do turismo. Neste contexto, é fundamental avaliar a percepção que os residentes têm dos impactos do turismo. Vários autores (por exemplo Andriotis e Vaughan: 2003; Andereck *et al.*: 2005; Byrd *et al.*: 2009; Carneiro e Eusébio: 2010; De Kadt: 1979; Gursoy e Kendall: 2006; Lee *et al.*: 2010; Mathieson e Wall: 1990; Pereira: 2010; Kayat: 2002; Souza e Eusébio: 2010) têm evidenciado a importância de desenvolver estudos que permitam avaliar a percepção dos residentes dos impactos do turismo de forma a promover uma gestão sustentável dos destinos turísticos. Apesar de já haver muita literatura sobre esta temática, ainda existe uma grande lacuna no que respeita a estudos realizados em países do Mediterrâneo, principalmente em Portugal. Por sua vez, também existem poucos estudos sobre destinos turísticos urbanos.

De acordo com a revisão da literatura sobre a percepção dos residentes dos impactos do turismo observa-se uma forte percepção dos benefícios económicos e socioculturais do turismo (Andereck *et al.*: 2005; Brunt e Courtney: 1999; Carneiro e Eusébio: 2010; Haralampoulos e Pizam: 1996; Hillery *et al.*: 2001; Pereira: 2010; Souza e Eusébio: 2011; Tosun: 2002; Vareiro *et al.*: 2011) e dos custos ambientais. Apesar da relevância de conhecer a percepção dos residentes de todos os impactos que o turismo poderá gerar para as comunidades recetoras, nesta investigação, devido à natureza do destino em análise – um destino urbano –,

considerou-se relevante analisar detalhadamente apenas os efeitos socioculturais do desenvolvimento turístico.

Os estudos que têm avaliado a percepção dos residentes dos impactos socioculturais do turismo têm demonstrado que os residentes identificam vários impactos socioculturais do turismo tais como a valorização do património cultural, a valorização e promoção das tradições, o rejuvenescimento das artes e ofícios tradicionais, a conservação do património construído, o aumento da oferta de eventos culturais e o aumento das oportunidades de emprego (Andereck *et al.*: 2005; Byrd *et al.*: 2009; Brunt e Courtney: 1999; Haralampoulos e Pizam: 1996, Souza e Eusébio: 2011; Vareiro *et al.*: 2011). Por outro lado, os residentes também identificam efeitos socioculturais negativos do turismo, como por exemplo efeitos ao nível da conduta moral (crime, prostituição e droga), alterações linguísticas e na forma de vestir dos residentes, perturbações nas práticas religiosas, aumento do stress e aumento do custo de vida (Ap: 1992; Andereck *et al.*: 2005; Brunt e Courtney: 1999; Carneiro e Eusébio: 2007; Souza e Eusébio: 2011). Nesta perspetiva, espera-se que a percepção dos impactos socioculturais do turismo influencie as interações que se estabelecem entre residentes e visitantes no contexto de uma experiência turística e a hospitalidade nesses momentos de contacto. Estes fatores são essenciais ao sucesso da atividade turística e reforçam a pertinência de estudar esta temática (Ko e Stewart: 2002).

3. INTERAÇÃO RESIDENTES-VISITANTES

De acordo com De Kadt (1979), os residentes dos destinos turísticos interagem com os visitantes, particularmente em três contextos: em estabelecimentos comerciais (quando compram produtos aos residentes), quando os turistas pedem informações aos residentes ou, simplesmente, quando os turistas se encontram com os residentes lado a lado em monumentos, em eventos ou nas ruas.

A interação entre residentes e visitantes tende a ser temporária, breve, não repetitiva, por vezes formal e comercial, superficial e passível de incluir exploração e engano (De Kadt: 1979; Eusébio e Carneiro: 2010; Reisinger e Turner: 2003). Doxey (1975) chama a atenção para o facto de a reação dos residentes ao turismo poder ser classificada em quatro categorias que vão desde a euforia (a fase em que a interação é mais positiva), passando pela apatia e compreensão, até ao antagonismo (fase em que a interação é mais negativa).

A interação que ocorre entre residentes e visitantes tem um papel primordial no âmbito do turismo. De facto, tal como Zhang, Inbakaran e Jackson (2006) sugerem, um dos aspetos fundamentais para o desenvolvimento sustentável do turismo é compreender melhor a interação entre residentes e visitantes. Já foram realizados alguns estudos para analisar as consequências desta interação nas atitudes dos residentes relativamente ao turismo. Pizam, Uriely e Reichel (2000) analisaram a influência da intensidade da rela-

ção entre visitantes e residentes na alteração das atitudes de turistas voluntários que vão trabalhar em Israel, bem como na sua satisfação. Alguns autores (Zhang, Inbakaran e Jackson: 2006) defendem mesmo que a interação entre os residentes e os visitantes pode ter um importante impacto na fidelização dos visitantes ao destino, uma vez que pode influenciar a sua satisfação relativamente aos residentes e destinos.

Tem também sido realizada alguma pesquisa para identificar os fatores que influenciam a interação entre residentes e visitantes, apesar de o número de estudos neste âmbito ainda ser bastante reduzido. Algumas das principais motivações de viagem de diversos visitantes são conhecer outras culturas e contactar com os residentes dos destinos turísticos (Crompton: 1979; Manfredo *et al.*: 1996). Neste sentido, existirá uma maior probabilidade de contacto entre visitantes e residentes quando a motivação dos visitantes nestes domínios for elevada (Reisinger e Turner: 2003).

A interação parece estar também relacionada com a semelhança existente entre visitantes e residentes. A semelhança entre residentes e visitantes em termos de padrões culturais tende a facilitar o contacto, na medida em que pode ajudar a comunicação, a compreensão e a evitar atritos (Pizam, Uriely e Reichel: 2000; Eusébio e Carneiro: 2010; Reisinger e Turner: 1998; Reisinger e Turner: 2003). Tucker e Lynch (2004), através do estudo que realizaram sobre o contacto entre residentes e visitantes em meios de alojamento de *bed and breakfast*, também mostraram que a existência de alguma semelhança entre residentes e visitantes em termos de características sociodemográficas, personalidade e estilos de vida era importante para proporcionar uma boa relação entre visitantes e residentes.

O tipo de contacto que se estabelece entre residentes e visitantes, bem como as suas consequências, dependem também do tipo de viagem que o turista faz (Eusébio e Carneiro: 2010; Pizam *et al.*: 2000; Uriely e Reichel: 2000). As oportunidades de contacto com os residentes tendem a ser maiores quando o turista viaja individualmente do que quando está inserido numa viagem organizada.

Reisinger e Turner (2003) defendem também que a probabilidade de ocorrer interação entre residentes e visitantes depende da percepção dos benefícios e dos custos dessa interação. A probabilidade de contacto tenderá a ser tanto mais elevada quanto maiores forem os benefícios e menores forem os custos percebidos. No entanto, existem poucas evidências empíricas desta situação.

Apesar de haver já alguma investigação sobre os potenciais determinantes da interação dos visitantes e residentes, a pesquisa realizada neste âmbito é ainda bastante limitada, tanto em termos de número de estudos, como em termos dos contextos em que esses estudos foram realizados. No presente artigo pretende alargar-se a pesquisa realizada de modo a testar a hipótese de que as percepções dos residentes de um destino urbano sobre os impactos socioculturais do turismo nesse destino influenciam a intensidade da interação dos residentes com os visitantes.

4. ESTUDO EMPÍRICO

4.1. METODOLOGIA

No sentido de alcançar o objetivo do presente artigo, foi realizado um inquérito por questionário a residentes de uma área urbana – a cidade de Aveiro, situada na Região Centro de Portugal. Esta cidade é particularmente atrativa devido à sua beleza arquitetónica – particularmente ao conjunto de edifícios de arte nova –, à “ria” que atravessa a cidade e, finalmente, à sua proximidade à praia e a alguns centros urbanos importantes – Porto e Coimbra. Aveiro é uma cidade de cerca de 55 000 habitantes e com uma densidade populacional de, aproximadamente, 986 habitantes/km² (INE: 2002). Tendo em consideração que a análise de dados implicava a realização de uma análise fatorial e que vários autores (por exemplo: Hair *et al.*: 1998) chegam a aconselhar que haja 20 ou mais casos para cada variável integrada na análise fatorial, considerando que a questão relativa à percepção dos impactos socioculturais do turismo integrava 23 variáveis, definiu-se que a amostra deveria ser composta por 600 pessoas. Os residentes inquiridos foram selecionados através de um processo de amostragem por quotas definidas com base na idade e sexo dos residentes. A base para a definição da amostra foi um conjunto de dados do Instituto Nacional de Estatística (INE: 2006). Teve-se em consideração a população do concelho de Aveiro dividida em seis estratos tendo como base os dois géneros (masculino e feminino) e três escalões etários (de 15 a 24 anos, de 25 a 64 anos, mais de 64 anos) e calculou-se a percentagem que cada um desses estratos representava na população total do concelho. Assumiu-se que a população da cidade de Aveiro teria uma distribuição semelhante à população do concelho pelos seis estratos dada a elevada percentagem da população do concelho que vive nesta cidade, e calculou-se então a percentagem da amostra que teria de pertencer a cada um dos seis estratos de modo a assegurar que cada estrato estava representado na mesma proporção na população em estudo e na amostra.

O questionário realizado aos residentes incluiu questões relativas às características sociodemográfica dos residentes, à percepção dos residentes relativamente aos impactos socioculturais do turismo na sua área de residência, à sua interação com os turistas nessa mesma área e à experiência dos residentes em termos de viagens turísticas. Os residentes tiveram também de indicar as suas percepções relativamente aos impactos socioculturais do turismo na cidade de Aveiro. Para este efeito, foi apresentado aos residentes um conjunto de 23 afirmações sobre a ocorrência de vários impactos na cidade de Aveiro e os residentes indicaram o seu grau de concordância com as afirmações numa escala tipo Likert de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente). No que se refere à interação, perguntou-se aos residentes com que frequência contactavam com os visitantes em diversos contextos (em estabelecimentos de restauração e bebidas, noutros estabelecimentos comerciais, em monumentos, em eventos, em espaços de diversão noturna, no local de trabalho, na rua, noutros contextos). Os residentes

responderam a esta pergunta numa escala tipo Likert de 1 (muito raramente) a 5 (muito frequentemente). Foi também pedido aos inquiridos que indicassem o nível de conforto que sentiam quando contactavam com visitantes. Neste sentido, foi-lhes solicitado que mencionassem se se sentiam à vontade quando contactavam com os visitantes utilizando uma escala de tipo Likert de 1 (muito raramente) a 5 (muito frequentemente). No sentido de avaliar a experiência de viagens dos inquiridos foi-lhes pedido que indicassem se costumavam gozar férias fora do concelho de residência.

Os questionários foram administrados pessoalmente, na rua, a residentes, em diversos locais da cidade de Aveiro. Obtiveram-se 570 questionários, sendo as taxas de não resposta de cada estrato bastante reduzidas. Os dados foram posteriormente analisados através de análises univariadas, bivariadas e multivariadas. A análise destes dados é apresentada na secção seguinte.

4.2. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Perfil sociodemográfico dos inquiridos

Foram obtidos neste estudo 570 questionários completamente preenchidos. Do total de inquiridos cerca de 49% são do sexo masculino e 51% do sexo feminino. A maioria dos inquiridos (65%) pertence ao grupo etário dos 25 aos

64 anos e está a exercer uma atividade profissional (54%). Cerca de um terço dos inquiridos tem formação superior e a maioria (81%) não está a exercer uma atividade remunerada relacionada com o turismo. Quase quatro quintos dos inquiridos residem há mais de cinco anos na cidade de Aveiro.

Perceção dos impactos socioculturais

De acordo com a opinião dos residentes da cidade de Aveiro que foram inquiridos neste estudo, os impactos socioculturais do turismo que ocorrem neste destino são, principalmente, de natureza positiva, com exceção do impacto do turismo no aumento do nível de preços. Os residentes consideram que o turismo contribui para o aumento da oferta de eventos culturais, para a valorização e promoção das tradições, para a melhoria das infraestruturas, para o rejuvenescimento das artes e ofícios tradicionais e para a conservação do património construído. Por outro lado, observa-se que os residentes de Aveiro não percebem muitos dos impactos socioculturais negativos que estão associados a esta atividade. Estes resultados evidenciam claramente que os residentes em Aveiro percebem impactos socioculturais líquidos positivos do turismo, o que contribuirá para que os residentes tenham uma atitude favorável face ao desenvolvimento do turismo, contribuindo para esse desenvolvimento (Figura 1).

FIGURA 1. PERCEÇÃO DOS RESIDENTES DE AVEIRO DOS IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO



No sentido de identificar dimensões dos impactos socioculturais do turismo percebidos pelos residentes de Aveiro procedeu-se a uma Análise de Componentes Principais utilizando os 23 itens de impactos representados na

Figura 1 com o objetivo de gerar fatores que pudessem ser utilizados em posteriores análises. Desta análise emergiram cinco fatores aos quais, de acordo com os impactos que integram, se atribuíram as seguintes designações (Tabela 1):

- Custos sociais – alterações da conduta moral e de saúde;
- Custos socioculturais – efeito demonstração e aculturação;
- Benefícios socioculturais;
- Perda de autenticidade e de qualidade dos produtos;
- Benefícios socioeconómicos.

A média dos fatores revela que os residentes tendem a perceber mais os benefícios socioculturais e económicos do turismo e a perceber menos os custos sociais e culturais do turismo.

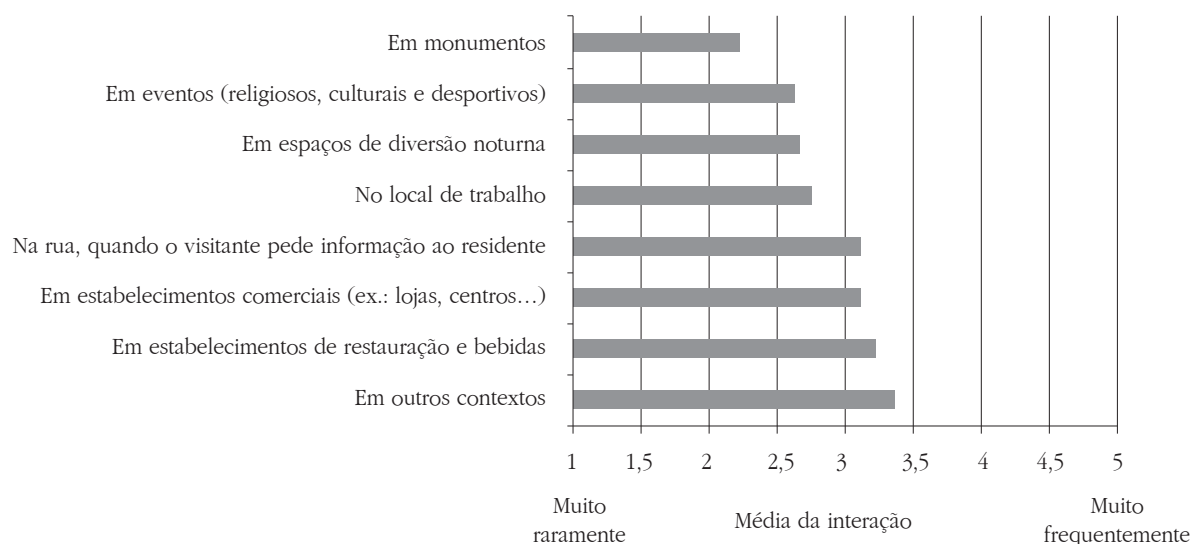
TABELA 1. ANÁLISE DE COMPONENTES PRINCIPAIS DA PERCEÇÃO DOS RESIDENTES DA CIDADE DE AVEIRO DOS IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO

	Fatores				
	Custos sociais	Custos socio-culturais	Benefícios socio-culturais	Perda de autenticidade e qualidade	Benefícios socio-económicos
Aumento do consumo de droga	0,803				
Aumento da prostituição	0,785				
Aumento da criminalidade	0,750				
Aumento das doenças sexualmente transmissíveis	0,688				
Aumento do stress	0,459				
Alterações na forma de vestir dos residentes		0,684			
Alterações linguísticas ao nível dos residentes		0,632			
Alteração dos hábitos de consumo dos residentes		0,632			
Diminuição da tolerância dos residentes a outras culturas		0,589			
Perturbações das práticas religiosas dos residentes		0,564			
Diminuição do tempo passado com familiares e amigos		0,494			
Aumento da oferta de eventos culturais			0,702		
Rejuvenescimento das artes e ofícios tradicionais			0,675		
Valorização e promoção das tradições			0,673		
Conservação do património construído			0,648		
Melhoria das infraestruturas			0,622		
Diminuição da autenticidade dos produtos típicos				0,774	
Diminuição da qualidade dos serviços prestados				0,607	
Perda de identidade cultural				0,449	
Aumento do nível de preços				0,421	
Aumento do nível de qualidade de vida da população					0,710
Aumento do emprego					0,678
Aumento do rendimento dos residentes					0,674
Cronbach alpha	0,796	0,718	0,727	0,574	0,545
Valores próprios	4,627	3,058	1,599	1,212	1,162
Variância explicada (%)	20,117	13,296	6,951	5,269	5,053
Média do fator	2,86	2,51	3,69	2,67	3,2
N = 521	KMO=0,841 Bartlett's test of sphericity = 2829,901 (sig. 0,000)				

Grau de interação entre residentes e visitantes

O envolvimento da comunidade local na oferta turística poderá ser influenciado pela perceção dos residentes dos impactos socioculturais do turismo para os destinos turísticos. Quando os residentes percebem impactos positivos e não associam impactos negativos ao turismo tenderão a desenvolver uma atitude favorável face ao de-

envolvimento turístico. Os residentes de Aveiro sentem-se confortáveis quando contactam com os visitantes e interagem com eles em diferentes espaços. O maior nível de interação ocorre em estabelecimentos de restauração e bebidas, em outros estabelecimentos comerciais e na rua, quando o visitante solicita informações aos residentes (Figura 2).

FIGURA 2. FREQUÊNCIA DE CONTACTO DOS RESIDENTES DE AVEIRO COM OS VISITANTES, EM DIFERENTES CONTEXTOS**Relação entre interação e percepção dos impactos**

A questão central desta investigação consiste em verificar qual o tipo de relação existente entre a percepção dos impactos socioculturais do turismo e o grau de interação existente entre residentes e visitantes. Apesar de existirem poucas evidências empíricas sobre esta temática, a revisão da literatura sugere que quanto maior é a percepção dos residentes dos impactos socioculturais positivos maior tenderá a ser o grau de interação que estabelecem com os visitantes. Será que este tipo de relação se verifica num

destino turístico urbano como é o caso da cidade de Aveiro? Os resultados da aplicação do coeficiente de correlação de Pearson entre a percepção dos impactos socioculturais do turismo e o grau de interação entre visitantes e residentes em diferentes contextos permitem comprovar a hipótese de investigação deste estudo, ao existirem associações estatisticamente significativas positivas entre o nível de interação entre residentes e visitantes, em diferentes contextos, e os benefícios socioculturais e socioeconómicos do turismo (Tabela 2).

TABELA 2. CORRELAÇÕES DE PEARSON ENTRE O NÍVEL DE INTERAÇÃO ENTRE RESIDENTES E VISITANTES E A PERCEÇÃO DOS IMPACTOS SOCIOCULTURAIS DO TURISMO NA CIDADE DE AVEIRO

Locais de interação	Fatores – Impactos socioculturais do turismo				
	Custos sociais	Custos socio-culturais	Benefícios socio-culturais	Perda de autenticidade qualidade	Benefícios socio-económicos
Em monumentos			0,176*	-0,103**	0,091**
Em eventos (religiosos, culturais e desportivos)			0,108*		
Em espaços de diversão noturna	-0,148*		0,162*		0,157*
No local de trabalho		0,087**	0,146*		0,098**
Na rua, quando o visitante pede informação ao residente			0,204*		0,087**
Em estabelecimentos comerciais (ex.: lojas, centros comerciais)		0,135*	0,218*		0,126*
Em estabelecimentos de restauração e bebidas			0,211*		0,112*
Em outros contextos	-0,537*		0,652*		
Em todos os locais		0,097**	0,294*		0,171*

Legenda: *, ** indicam associações estatisticamente significativas a um nível de significância de 1% e de 5%, respectivamente

De forma a avaliar o poder explicativo da percepção dos residentes dos impactos socioculturais do turismo no grau de interação que estabelecem com os visitantes foi desen-

volvido um modelo de Regressão Linear Múltipla. Neste modelo incluíram-se, para além da percepção dos impactos, outros fatores que poderão influenciar o grau de interação

entre residentes e visitantes, tal como foi descrito na terceira secção deste artigo. O modelo utilizado foi formalizado da seguinte forma:

$$GIRV_{ij} = a + b_1G_i + b_2I_i + b_3DR_i + b_4PT_i + b_5HL_i + b_6GF_i + b_7NC_i + b_8CS_i + b_9CSC_i + b_{10}BSC_i + b_{11}PAQ_i + b_{12}BSE_i + \varepsilon_i \quad (1)$$

Onde:

$i = 1 \dots n$ – residentes da cidade de Aveiro;

$GIRV$ – Variável dependente – grau de interação entre residentes e visitantes

G – variável dummy (1 = sexo feminino; 0 = sexo masculino);

I – variável dummy (1 = + 64 anos; 0 = outros);

DR – variável dummy (1 = reside na cidade há mais de 5 anos; 0 = outros);

PT – variável dummy (1 = profissão relacionada com o turismo; 0 = outra);

HL – variável dummy (1 = formação média ou superior; 0 = outra);

GF – variável dummy (1 = goza férias no concelho de residência; 0 = outra);

NC – Nível de conforto quando o residente contacta com os visitantes

CS – factor 1 – percepção dos residentes dos impactos do turismo – “custos sociais: alterações da conduta moral e saúde”;

CSC – factor 2 – percepção dos residentes dos impactos do turismo – “custos socioculturais: efeito de demonstração e aculturação”;

BSC – factor 3 – percepção dos residentes dos impactos do turismo – “benefícios socioculturais”;

PAQ – factor 4 – percepção dos residentes dos impactos do turismo – “perda de autenticidade e de qualidade dos produtos”;

BSE – factor 5 – percepção dos residentes dos impactos do turismo – “benefícios socioeconómicos”;

ε – resíduos.

TABELA 3. DETERMINANTES DO GRAU DE INTERAÇÃO ENTRE RESIDENTES E VISITANTES (ANÁLISE DE REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA)

Determinantes da interação	Grau de interação entre residentes e visitantes	
	Beta	α
1) Perfil sociodemográfico		
G: feminino		a)
I: Idade superior a 64 anos	-0,187	0,000
DR: Duração de residência superior a 5 anos		a)
PT: Profissão relacionada com o turismo	0,183	0,000
HL: Formação média e superior		a)
2) Experiência na aquisição de produtos turísticos		
GF: Goza férias fora do concelho de residência		a)
3) Facilidade de interação com os visitantes		
NC: Nível de conforto quando contacta com os visitantes	0,157	0,000
4) Percepção dos impactos socioculturais do turismo		
CS: Custos sociais – alterações da conduta moral e saúde		a)
CSC: Custos socioculturais – efeito de demonstração e aculturação		a)
BSC: Benefícios socioculturais	0,249	0,000
PAQ: perda de autenticidade e qualidade		a)
BSE: Benefícios socioeconómicos		a)
Constante	1,508	
Diagnóstico do modelo		
R	0,464	
R ²	0,215	
Estatística F (α)	30,448 (0,000)	
Normalidade dos resíduos: Teste Kolmogorov-Smirnov (α)	0,029 (0,200)	
Multicolineariedade		
Tolerância (todas as variáveis)	Superior ou igual 0,920	
VIF (todas as variáveis)	Inferior ou igual 1,087	

a) Não se rejeita a hipótese nula.

Para estimar o modelo de regressão multivariada formalizado na equação 1 foram utilizados o método dos Mínimos Quadrados Ordinários e o Procedimento Stepwise do SPSS. Foram testados os pressupostos do modelo de regressão linear múltipla. A normalidade dos resíduos foi analisada recorrendo ao teste não paramétrico do Kolmogorov-Smirnov (K-S), verificando-se através do resultado do teste (Tabela 3) que o pressuposto não é violado. O estudo da homocedasticidade e da linearidade foi efetuado recorrendo à análise gráfica, tendo-se observado, também, a verificação destes dois pressupostos. Para testar a presença de multicolinearidade utilizaram-se os valores do VIF (Variance Inflation Factor) e da Tolerância, tendo-se verificado a ausência de multicolinearidade (Tabela 3).

O modelo apresentado na Tabela 3 apresenta elevados valores de F, apesar do seu poder explicativo (R^2) ser relativamente baixo. Apesar desta limitação, os resultados apresentados na Tabela 3 demonstram, claramente, que a determinante que apresenta um coeficiente mais elevado é a perceção dos benefícios socioculturais do turismo. Este resultado comprova a hipótese central desta investigação, evidenciando que perceções positivas dos impactos socioculturais do turismo estimulam a interação entre residentes e visitantes. As outras determinantes que influenciam de forma positiva a interação entre residentes e visitantes, mas com menor intensidade, são o nível de habilitações literárias dos residentes e o nível de conforto que sentem quando interagem com os visitantes. A idade dos residentes influencia de forma negativa o nível de interação que os residentes estabelecem com os visitantes. Os seniores residentes interagem menos com os visitantes quando comparados com os outros residentes (Tabela 3).

5. CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES

Os impactos socioculturais do turismo em Aveiro percebidos pelos residentes são globalmente positivos, uma vez que os residentes tendem a concordar que existem mais impactos socioculturais positivos do que negativos. Este facto significa que os responsáveis pela gestão do turismo em Aveiro devem continuar a promover o desenvolvimento do turismo nessa cidade.

Apesar de os residentes terem uma perceção globalmente positiva dos impactos do turismo, os dados demonstram que as perceções dos residentes sobre estes impactos poderiam ser bastante mais positivas, na medida em que, tal como se observou na segunda secção deste artigo, o nível de concordância médio obtido relativamente à ocorrência dos impactos positivos do turismo nunca é superior a 3,9, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”. Tendo em consideração este aspeto, seria muito importante que os responsáveis pela gestão do turismo em Aveiro identificassem estratégias capazes de gerar impactos socioculturais mais positivos nessa ci-

dade. Seria importante desenvolver estratégias que valorizassem o património cultural material, nomeadamente ações para conservação de casas de arte nova, bem como o património imaterial, através, por exemplo, da diversificação da oferta de eventos culturais e da realização de iniciativas que contribuíssem para o rejuvenescimento e valorização das tradições. A implementação de ações em que fossem divulgados, junto dos residentes, os benefícios socioculturais do turismo, poderia também contribuir para que os residentes tivessem uma maior perceção dos impactos socioculturais positivos do turismo em Aveiro. Seria também particularmente importante desenvolver estratégias destinadas a aumentar os benefícios socioeconómicos do turismo em Aveiro, dado que estes foram os benefícios que os residentes consideraram ser mais reduzidos. Assegurar que grande parte dos benefícios económicos revertem a favor dos residentes seria um aspeto particularmente importante.

Um aspeto muito positivo é o facto de os residentes de Aveiro terem revelado que se sentem à vontade quando contactam com os turistas. No entanto, verifica-se que esta interação ainda não é muito elevada, sendo mais frequente em estabelecimentos de restauração e bebidas, em outros estabelecimentos comerciais (ex.: lojas) e na rua. Seria particularmente relevante aumentar as oportunidades de interação com turistas em monumentos e eventos, adotando estratégias em que os residentes assumissem um papel mais ativo no fornecimento de serviços aos turistas. Neste âmbito, o papel dos residentes poderia passar por fornecer informações simples aos turistas, por assumir a função de guia dos turistas ou, por exemplo, por desempenharem um papel ativo numa atividade cultural (ex.: dança ou teatro) destinada aos turistas.

O estudo evidenciou que a interação dos residentes com os turistas em Aveiro era determinada por diversos aspetos, tais como as características sociodemográficas dos residentes, a sua facilidade em contactar com os turistas e a sua perceção dos impactos socioculturais do turismo na cidade. Os residentes mais jovens, que tinham uma profissão relacionada com o turismo e que sentiam mais facilidade em comunicar com os turistas eram aqueles que mais contactavam com os turistas. No entanto, a descoberta mais importante no âmbito desta pesquisa foi o facto de se ter verificado que a perceção dos residentes sobre os impactos socioculturais positivos do turismo estava positivamente associada à frequência da interação com turistas e que era a variável do estudo com maior impacto na interação. Este aspeto reforça ainda mais a importância do desenvolvimento de estratégias que aumentem os benefícios socioculturais do turismo percebidos pelos residentes em Aveiro já anteriormente referidos. Esta deverá ser uma importante missão dos responsáveis pelo desenvolvimento do turismo em Aveiro, que deverá ser desenvolvida de modo apropriado, no sentido de aumentar a interação dos residentes com os turistas, bem como aumentar a satisfação dos turistas e a sua fidelização ao destino.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akis, S., Peristianis, N. e Warner, J. (1996), "Residents' Attitudes to Tourism Development: The Case of Cyprus", in *Tourism Management*, 17(7), pp. 481-494.
- Andereck, K. L.; Valentine, K. M.; Knopf, R. C. e Vogt, C. A. (2005), "Residents' Perceptions of Community Tourism Impacts", in *Annals of Tourism Research* 32(4), pp. 1056-1076.
- Andriotis, K. e Vaughan, R. D. (2003), "Urban Residents' Attitudes Toward Tourism Development: The Case of Crete", in *Journal of Travel Research* 42, pp. 172-185.
- Ap, J. (1992), "Residents' Perceptions of Tourism Impacts", in *Annals of Tourism Research*, 19(4), pp. 665-690.
- Archer, B. e Cooper, C. (2002), Os Impactos Negativos e Positivos do Turismo, in Theobald, W. (Ed.) Turismo Global. São Paulo: Senac.
- Brunt, P. e Courtney, P. (1999), "Host Perceptions of Socio-Cultural Impacts", in *Annals of Tourism Research* 26(3), pp. 493-515.
- Byrd, E. T.; Bosley, H. E. e Dronberger, M. G. (2009), "Comparisons of Stakeholder Perceptions of Tourism Impacts in Rural Eastern North Carolina", in *Tourism Management* 30, pp. 693-703.
- Carbone, M. (2005), "Sustainable Tourism in Developing Countries: Poverty Alleviation, Participatory Planning, and Ethical Issues", in *The European Journal of Development Research*, 17(3), pp. 559-565.
- Carneiro, M. J. e Eusébio, C. (2010), "Host's Perceptions of Tourism Impacts in an Urban Area – A Cluster Analysis", in Proceedings book edited by Metin Kozak, The 5th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and leisure, May 2010, Cappadocia: Turkey, pp: 53-369.
- Carneiro, M., J. e Eusébio, C. (2007), "Host Perceptions of Tourism Impacts: Analysis of an Urban Destination of Portugal". Proceedings of ATLAS Annual Conference 2007 – Destination Revisited: Perspectives on developing and managing tourist areas, Viana do Castelo, Portugal, 5-7 de setembro de 2007.
- Cooper, C.; Fletcher, J.; Gilbert, D. e Wanhill, S. (1998), *Tourism: Principles and Practice*, London: Financial Times Prentice Hall.
- Crompton, J.L. (1979), "Motivations for Pleasure Vacation", in *Annals of Tourism Research*, 6 (4), pp. 408-424.
- De Kadt, E. (1979), *Tourism: Passport to Development? Perspectives on the Social and Cultural Effects of Tourism in Developing Countries*, New York: Oxford University Press.
- Doxey, G. V. (1975), "A Causation Theory of Visitor-Resident Irritants' Methodology and Research Inferences". Proceedings of the Sixth Annual Conference of the Travel Research Association (pp.195-198), San Diego CA: Travel and Tourism Research Association.
- Dwyer, L. e Forsyth, P. (1997), "Impacts and Benefits of MICE Tourism: a Framework for Analysis", in *Tourism Economics*, 3(1), pp. 21-38.
- Eusébio, C. (2006), *Avaliação dos Impactes Económicos do Turismo a Nível Regional: O Caso da Região Centro de Portugal*. Dissertação de Doutoramento apresentada à Universidade de Aveiro.
- Eusébio, C. e Carneiro, M. J. (2010), "Determinants of Tourist-Host Interactions: A Youth Market Analysis", in Proceedings book edited by Metin Kozak. The 5th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and leisure, May 2010, Cappadocia: Turkey, pp: 92-13.
- Gursoy, D. e Rutherford, D. G. (2004), "Host Attitudes Toward Tourism: an Improved Structural Modeling Approach", in *Annals of Tourism Research* 29, pp. 79-105.
- Hair, J. F. Jr.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L. e Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Haralambopoulos, N. e Pizam, A. (1996), "Perceived Impacts of Tourism: the Case of Samos", in *Annals of Tourism Research* 23(3), pp. 503-526.
- Hillery, M.; Nancarrow, B.; Griffin, G. e Syme, G. (2001), "Tourist Perception of Environmental Impact", in *Annals of Tourism Research* 28(4), pp. 853-867.
- INE (2002), *Atlas das Cidades*, Lisboa: INE.
- INE (2006), *Anuário Estatístico da Região Centro 2005*, Lisboa: INE.
- Kayat, K. (2002), "Power, Social Exchanges and Tourism in Langkawi: Rethinking Resident Perceptions", in *International Journal of Tourism Research* 4, pp. 171-191.
- Ko, D. e Stewart, W. P. (2002), "A Structural Equation Model of Residents' Attitudes for Tourism Development", in *Tourism Management* 23, pp. 521-530.
- Lee, C-K.; Kang, S. K.; Long, P. e Reisinger, Y. (2010), "Residents' Perceptions of Casino Impacts: a Comparative Study", in *Tourism Management* 31, pp. 189-201.
- Manfredo, M. J., Driver, B. L. e Tarrant, M. A. (1996), "Measuring Leisure Motivation: A Meta-Analysis of the Recreation Experience Preference Scales", in *Journal of Leisure Research* 28 (3), pp. 188-213.
- Mathieson, A., e Wall, G. (1990), *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, Harlow: Longman Scientific & Technical (First published in 1982).
- Page, S. J., Brunt, P., Busby, G. e Connel, J. (2001), "Tourism: a Modern Synthesis", (1ª edição), London: Thomson Learning.
- Pereira, S. P. P. (2010), *Percepção e atitude dos residentes face aos casinos: o caso do Casino de Espinho*. Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade de Aveiro.
- Pizam, A., Uriely, N. e Reichel, A. (2000), "The Intensity of Tourist-Host Social Relationship and its Effect on Satisfaction and Change of Attitudes: The Case of Working Tourists in Israel", in *Tourism Management* 21, pp. 395-406.
- Reisinger, Y. e Turner, L. (1998), "Cultural Differences Between Mandarin-Speaking Tourists and Australian Hosts and their Impact on Cross-Cultural Tourist-Host Interaction", in *Journal of Business Research* 42, pp. 175-187.
- Reisinger, Y. e Turner, L.W. (2003), *Cross-Cultural Behaviour in Tourism*, Oxford: Elsevier Butterworth Heinemann.
- Sawamiphakdi, D. (1989), *The Economic Impact of the Demand for Arkansas Tourism*. Dissertação de Doutoramento, University of Arkansas.

Sharpley, R. e Naidoo, P. (2010), "Tourism and Poverty Reduction. The Case of Mauritius", in *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 7(2), pp. 145-162.

Souza, C. A., e Eusébio, C. (2011), "A percepção dos residentes de espaços naturais dos impactes do turismo: o caso da Serra da Estrela", aceite para publicação no livro: *Mundos Rurais: Múltiplos Olhares, Múltiplos Futuros* (Publicação na sequência do IV Congresso de Estudos Rurais, realizado na Universidade de Aveiro, entre 4 e 6 de fevereiro de 2010).

Tosun, C. (2002), "Host Perceptions of Impacts: a Comparative Tourism Study", in *Annals of Tourism Research* 29(1), pp. 231-253.

Tucker, H. e Lynch, P. (2004), "Host-Guest Dating", in *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 5 (2), pp. 11-32.

Vareiro, L.; Ribeiro, J. C.; Remoaldo, P. C. e Vítor, M. (2011), "Residents' perception of the benefits of Cultural Tourism: the case of the Guimarães", in *Paderborner Geographische Studies*, ISSN 0935-9621, 23, pp. 187-202

Zhang, J., Inbakaran, R. J., e Jackson, M. S. (2006), "Understanding Community Attitudes Towards Tourism and Host-Guest Interaction in the Urban-Rural Border Region", in *Tourism Geographies* 8(2), pp. 182-204.