

O papel das TIC na sustentabilidade sociocultural percebido por artesãos de turismo criativo

The role of ICT in sociocultural sustainability perceived by creative tourism artisans

ARTURO JORGE SOUSA & FILIPA BRANDÃO

GOVCOPP, Universidade de Aveiro

Contacting author: arturo.sousa@ua.pt

Palavras-chave | TIC, sustentabilidade sociocultural, artesãos, turismo criativo

Objetivos | Analisar o papel das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) percebido pelos artesãos para a promoção da sustentabilidade sociocultural de destinos turísticos criativos.

Metodologia | Após a gravação e transcrição das entrevistas realizadas, foi realizada uma análise de conteúdo de 30 artesãos entrevistados das localidades portuguesas de Barcelos e de Óbidos. Igualmente foi realizado um estudo comparativo relativo às percepções dos artesãos entre as localidades de Barcelos e de Óbidos consoante o papel das TIC nos construtos de sustentabilidade sociocultural – aprendizagem, divulgação do património, envolvimento da comunidade local, igualdade e inclusão, inovação, preservação do património, resiliência, satisfação, segurança no destino e vitalidade.

Principais resultados e contributos | Existem diferenças significativas entre ambas as localidades, tanto no número de artesãos como nas suas percepções e comportamentos relativamente às TIC. A análise de conteúdo efetuada totalizou sete categorias e 26 subcategorias, sendo elas as seguintes: Categoria 1 - Atividade dos artesãos (Subcategoria 1- Atividade certificada; Subcategoria 2- Atividade profissional única ou complementar; 3- Subcategoria 3 - Tipologia da atividade); Categoria 2 - Caracterização dos clientes; Categoria 3 - Papel da comunidade local na atividade dos artesãos (Subcategoria 1 - Atitudes e ações da comunidade local; Subcategoria 2 - Comunicação com a comunidade local); Categoria 4 - Redes de colaboração formal e informal (Subcategoria 1 - Ajuda na venda de produtos; Subcategoria 2 - Divulgação dos produtos; Subcategoria 3 - Ações de formação); Categoria 5 - TIC promotoras de preservação do património local; Categoria 6 - TIC promotoras de segurança do destino; Categoria 7 - Utilização das TIC (Subcategoria 1 - Detenção de alguma TIC; Subcategoria 2 - Gestão das TIC; Subcategoria 3 - Papel das TIC durante a experiência criativa; Subcategoria 4 - Papel das TIC na aprendizagem; Subcategoria 5 - Papel das TIC na atração de clientes nacionais e estrangeiros com

ou sem deficiências; Subcategoria 6 - Papel das TIC na divulgação da (in)satisfação dos clientes; Subcategoria 7 - Papel das TIC na divulgação do património local; Subcategoria 8 - Papel das TIC na divulgação do trabalho de outros; Subcategoria 9 - Papel das TIC na divulgação do trabalho próprio; Subcategoria 10 - Papel das TIC na (in)satisfação dos clientes; Subcategoria 11 - Papel das TIC na inovação; Subcategoria 12 - Papel das TIC na preservação do património local; Subcategoria 13 - Papel das TIC na resiliência; Subcategoria 14 - Papel das TIC na valorização do feedback deixado por clientes; Subcategoria 15 - Papel das TIC na venda de produtos e serviços criativos; Subcategoria 16 - Papel das TIC na vitalidade; Subcategoria 17 - Papel das TIC nas redes de colaboração formal e informal; Subcategoria 18 - Papel das TIC no envolvimento da comunidade local). Os artesãos utilizam sobretudo telemóveis, internet no geral e redes sociais no particular, pelo que com este estudo espera-se consciencializar os próprios artesãos e as empresas criativas para as potencialidades que as TIC poderão ter tanto ao nível da sua atividade quanto ao nível da sustentabilidade sociocultural de destinos turísticos criativos. Por outro lado, entende-se que as câmaras municipais como importantes *stakeholders* turísticos devem apostar numa maior literacia ao nível do uso e da diversificação das TIC nos territórios que exercem a sua influência.

Limitações | São assentes na realização das entrevistas por telefone porque esta opção condicionou o diálogo existente entre os artesãos e os investigadores. Além disso, vários contactos telefónicos encontrados nos websites das câmaras municipais de Barcelos e de Óbidos estavam desativados ou fora de serviço, assim como, nem todos os telefonemas não atendidos foram retornados. O foco em 10 construtos de sustentabilidade sociocultural pode ser encarado como outra limitação, uma vez que existem outros construtos como a qualidade de vida que se inserem na dimensão sociocultural da sustentabilidade.

Conclusões | As TIC constituem instrumentos e ferramentas cada vez mais utilizadas para criar, capturar, manipular, comunicar, trocar, apresentar e usar informações diversas em diferentes tempos e espaços do globo (Buhalis, Leung & Lin, 2023; Mehta & Kalra, 2006; Rihova et al., 2015). Estas potencializam todas as dimensões da sustentabilidade com a promoção direta e indireta de benefícios na procura, na oferta e nos destinos territoriais onde se fazem sentir (Buhalis et al., 2023). Na perspetiva da sustentabilidade sociocultural, as TIC podem contribuir para a promoção da aprendizagem entre *stakeholders*, a divulgação do património, o envolvimento da comunidade local, a igualdade e a inclusão, a inovação, a preservação do património, a resiliência, a satisfação e a vitalidade (Arcos-Pumarola, Paquin & Sitges, 2023; Beca et al., 2019; Ferrari et al., 2021; Zhao et al., 2023). O que poderá estar a impedir a adoção das TIC por parte dos artesãos entrevistados, é a própria perceção que estes artesãos apresentam relativamente aos benefícios que as TIC podem desempenhar na sua atividade. Confirmam-se oito dos 10 pressupostos criados, dado que os resultados deste estudo refutam que nos destinos turísticos criativos, os artesãos utilizam as

TIC para promoverem o envolvimento da população local nas experiências criativas existentes e que nos mesmos destinos turísticos, os artesãos utilizam as TIC para promoverem a inovação da sua oferta. Por outro lado, confirma-se que as TIC para os artesãos entrevistados contribuem para a aprendizagem entre *stakeholders*, divulgar o património, promover a igualdade e a inclusão, valorizar a preservação do património, bem como contribuem para a resiliência, a satisfação e a vitalidade do destino.

Referências

- Arcos-Pumarola, J., Paquin, A. G. & Sitges, M. H. (2023). The use of intangible heritage and creative industries as a tourism asset in the UNESCO creative cities network. *Heliyon*, Vol. 9, N. 1, p. 11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13106>
- Beca, A., Moyle, B., Timms, K., Schaffer, V., Skavronskaya, L. & Little, C. (2019). Management of immersive heritage tourism experiences: A conceptual model. *Tourism Management*, Vol. 72, N. 1, pp. 117-120. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.10.033>
- Buhalis, D., Leung, D. & Lin, M. (2023). Metaverse as a disruptive technology revolutionising tourism management and marketing *Tourism Management*, Vol. 97, N. 1, p. 11. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104724>
- Ferrari, S., Hernandez-Maskivker, G., Llull, R. & Nicotera, T. (2021). Social-cultural sustainability of roots tourism in Calabria, Italy: A tourist perspective. *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 28(1), 117-132. <https://doi.org/10.1177/13567667211020493>
- Mehta, S. & Kalra, M. (2006). Information and Communication Technologies. *The International Information & Library Review*, Vol. 38, N. 3, pp. 147-160, <https://doi.org/10.1080/10572317.2006.10762716>
- Rihova, I., Buhalis, D., Moital, M., & Gouthro, M.-B. (2015). Conceptualising customer-to-customer co-creation in socially dense tourism contexts. *International Journal of Tourism Research*, 17(4), 356-363. DOI: 10.1002/jtr.1993
- Zhao, X., Xie, C., Huang, L., Wang, Y. & Han, T. (2023). How digitalization promotes the sustainable integration of culture and tourism for economic recovery. *Economic Analysis and Policy* 77, N. 1, pp. 988–1000. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2023.01.005>