

Serviços de recreação e lazer: qualidade de serviço, satisfação e intenções de comportamento no futuro

SANDRA TEIXEIRA * [sandrateixeira@ipg.pt]

ELISABETH KASTENHOLZ ** [elisabethk@ua.pt]

JOSÉ VASCONCELOS-RAPOSO *** [jraposo@utad.pt]

Palavras-chave | Actividades de Outdoor, Qualidade da Experiência, Qualidade Geral do Serviço, Qualidade de Desempenho, Satisfação, Comportamento do Consumidor.

Objectivos | O objectivo geral deste estudo foi comparar vários grupos de consumidores em função de múltiplos indicadores da qualidade de serviços, da satisfação e das intenções de comportamento futuro dos utilizadores de serviços de recreação e lazer. Para esta investigação foram consideradas as actividades ligadas à prática do chamado turismo activo ou turismo de aventura. Neste estudo a qualidade de serviços foi abordada através de três dimensões diferentes: qualidade geral de serviço, qualidade de desempenho e qualidade da experiência. Pretendeu-se, também, identificar o valor explicativo (preditivo) das diversas variáveis estudadas, em relação às dimensões de qualidade, da satisfação e às intenções de comportamento no futuro.

Metodologia | Num primeiro momento procedeu-se a uma pesquisa bibliográfica. Esta revisão permitiu a identificação dos objectivos gerais e específicos do estudo a realizar. Após esta fase seguiu-se a recolha de dados que foi feita de acordo com os princípios dos estudos do tipo exploratório descritivo. O presente estudo foi realizado através da administração de um inquérito por questionário que decorreu durante os meses de Abril a Junho de 2007. Assim, foram incluídos os indivíduos que, na presença dos investigadores, concluíram a sua participação numa actividade de *outdoor*. A amostra deste estudo foi constituída por 138 indivíduos que foram subdivididos em função das variáveis independentes: sexo, grupo etário, regularidade de prática e tipo de actividade. As variáveis dependentes foram: a qualidade geral, a qualidade de desempenho, a qualidade da experiência, a satisfação geral e as intenções de comportamento no futuro. A comparação por sexo e por regularidade da prática das actividades foi feita recorrendo ao t-Test para amostras independentes. Para comparação dos três grupos etários e das actividades praticadas foi utilizada a ANOVA. Realizaram-se regressões múltiplas, tendo por base o sexo e o grupo etário, de modo a tentar verificar de que modo as diversas variáveis se relacionaram com a qualidade, com a satisfação e com as intenções de comportamento futuro (variáveis de critério).

* **Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **Professora Equiparada a Assistente** do 2.º Triénio no Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Turismo e Hotelaria.

** **Doutorada em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **Professora Auxiliar** na Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, GOVCOPP.

*** **Doutorado em Psicologia do Desporto, Exercício e da Saúde** pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro e **Professor Catedrático** no Departamento de Educação e Psicologia, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Principais resultados e contributos | Os resultados evidenciaram existirem diferenças entre sexos nas variáveis qualidade geral e comportamento futuro; por grupo etário na variável qualidade da experiência; por regularidade de prática nas variáveis qualidade da experiência e comportamento futuro; por tipo de actividade nas variáveis qualidade geral, qualidade de desempenho, qualidade da experiência e comportamento futuro. Através das análises de regressão confirmou-se a existência de diferentes modelos preditivos sendo, porém, possível identificar como variáveis preditivas dominantes algumas das sub-escalas dos seguintes constructos: qualidade geral, qualidade de desempenho, qualidade da experiência e comportamento futuro.

Conhecer os elementos que são mais importantes para os consumidores pode aumentar o conhecimento dos gestores sobre o comportamento no processo de aquisição e consumo. Assim, consideramos que é importante desenvolver pesquisas para saber que elementos são mais importantes para cada tipo de consumidor. Uma melhor compreensão sobre como a experiência com o serviço pode influenciar os diferentes grupos de consumidores, pode permitir aos gestores segmentar os seus clientes e fornecer os benefícios apropriados para cada segmento. Uma vez que este estudo mostrou existirem diferenças em termos de variáveis demográficas sexo e grupo etário, sugerimos o desenvolvimento de investigações que tenham por objectivo a caracterização do padrão de consumo em função do sexo e grupo etário.

Uma vez que foram identificadas diferenças entre aspectos particulares associados às actividades, como a regularidade de prática e o tipo de actividade, consideramos que seria relevante explorar outros aspectos específicos que cada grupo poderá considerar mais apelativos ou mais importantes em relação às actividades praticadas. Nesse sentido, pesquisas futuras poderão focar-se, por exemplo, na identificação dos aspectos mais relevantes em termos de equipamentos, de modo a que estes estejam adaptados às necessidades dos consumidores. Outros aspectos a serem abordados noutras investigações poderão estar associados a características particulares da forma de prestação do serviço, como por exemplo, a identificação de quais as variáveis que contribuem para a avaliação da qualidade de serviço prestada pelos funcionários.

Limitações | Para a constituição da amostra não foi possível aplicar as técnicas de amostragem probabilística, uma vez que as características deste tipo de actividade o tende a impossibilitar, devido à dificuldade em ter acesso ao número de praticantes nas actividades avaliadas. A amostra resultou da combinação da técnica de amostragem por conveniência, dependendo, ainda, da receptividade manifestada pelos entrevistados em dedicar o tempo necessário para o preenchimento adequado dos inquéritos. A nossa amostra apenas permitiu a análise de regressão para a variável intenções de "comportamento futuro – total". Contudo, consideramos que os estudos que abordem esta variável deverão ter em consideração uma análise mais pormenorizada em termos de intenções de repetição das actividades e comunicação com outras pessoas.

Conclusões | Como conclusão, face aos resultados obtidos, confirmam-se as diferenças por sexo, grupo etário, regularidade da prática e tipo de actividade. Foi, ainda, possível concluir que os quadros teóricos presentemente oferecidos na literatura se apresentam insuficientes para interpretar adequadamente os resultados obtidos, razão pela qual se interpretaram os resultados à luz do "ethos" dos grupos estudados.