

TURISMO DE LAZER: O EFEITO DAS EXPECTATIVAS E DA SATISFAÇÃO DO TURISTA SOBRE A INTENÇÃO DE VOLTAR E RECOMENDAR O TURISMO NA REGIÃO DAS HORTÊNSIAS (RDH), RIO GRANDE DO SUL

Luciana Rodrigues Barro (PIBIC-CNPq), José Carlos de Carvalho Leite (orientador), Andrea Gerhard da Rosa (Mestrado de Turismo) - Depto. de Psicologia/Centro de Ciências Humanas e Comunicação/UCS - lucarb82@yahoo.com.br

O turismo é considerado fator de desenvolvimento social e econômico para comunidades receptoras. Levando em conta que a RDH constitui um dos maiores pólos turísticos do país, este estudo investiga os efeitos das expectativas e satisfação de visitantes sobre a intenção de voltar ou recomendar o turismo. Foi desenvolvida uma escala de expectativas de resultado do turismo. Esta escala está sendo validada com sua aplicação em 600 turistas. O instrumento compreende 32 itens: terá oportunidade para descanso, conhecer outras culturas, desfrutar do clima da região, realizar negócios, participar de eventos, explorar as paisagens locais, sentir a receptividade dos moradores, ser bem atendido nos pontos turísticos, presença de guias de turismo, preços dos guias de turismo forem acessíveis, existência de pacotes turísticos com preços mais acessíveis, possibilidade de fazer pesquisa prévia quanto aos preços dos hotéis e pousadas, diárias dos hotéis serem altas comparado com outros locais turísticos, não precisar gastar muito com hospedagem, realizar compras de artigos locais, possibilidade de fazer uma pesquisa prévia quanto aos preços dos restaurantes, alimentação mais cara comparado com outros lugares turísticos, preço do café colonial acessível, gastronomia variada, alternativas gastronômicas além do café colonial, amigos recomendar bem a região, possibilidade de divulgar a viagem aos amigos, conhecer pessoas diferentes, relacionar-se com pessoas da mesma faixa etária, participar de festas, existência de pacotes turísticos para grupos de mesma idade, existência de ambiente mais adequado aos grupos de mesma idade, divulgação dos eventos/atrações da RDH, trafegar com facilidade nas vias de acesso às cidades, trafegar com facilidade dentro das cidades, sinalização indicando os locais turísticos, e sentir-se seguro ao circular pela região. O uso da escala poderá contribuir para o entendimento das motivações da escolha da destinação turística e avaliar a qualidade do produto turístico da RDH e em outros locais.

Palavras-chave: turismo, expectativa de resultados, intenções de comportamento

Apoio: UCS, CNPq