

Determinantes de preferência nos hostels na cidade do Porto, em Portugal

Determinants of preference in hostels in the city of Porto, Portugal

Fernando Oliveira TAVARES [1](#); José Antonio FRAIZ BREA [2](#)

Recibido: 04/06/2018 • Aprobado: 19/07/2018 • Publicado 29/11/2018

Conteúdo

- [1. Introdução](#)
 - [2. Revisão da literatura](#)
 - [3. Metodologia](#)
 - [4. Análise dos Fatores de Escolha de Hostels](#)
 - [5. Conclusões](#)
- [Referências](#)

RESUMO:

Este artigo tem como objetivo analisar as características determinantes na escolha de hostels na cidade do Porto, em Portugal. Assim, através de um questionário, respondido por 208 hóspedes, caracteriza-se as preferências da amostra e analisa-se as diferenças estatisticamente significativas a nível do género e das preferências dos hóspedes por quartos ou por dormitórios. A análise fatorial exploratória revela oito fatores determinantes na escolha por parte dos hóspedes: a segurança geral do hostel, a limpeza do hostel, o mobiliário básico do hostel, os serviços de apoio aos hóspedes, o design e ambiente, as externalidades positivas de localização, o convívio e entretenimento dos hóspedes e a segurança física objetiva do hostel. Apesar de tratar-se de um estudo exploratório, os oito fatores encontrados são um contributo para o estudo do tema, merecendo a atenção por parte dos investidores e dos gestores destas unidades hoteleiras.

Palavras chave: Hostels, atributos dos hostels, amenidades dos hostels, hotelaria low cost.

ABSTRACT:

This article aims to analyze the determining characteristics in the choice of hostels in the city of Porto, in Portugal. Thus, through a questionnaire, answered by 208 guests, the sample preferences are characterized and statistically significant differences in gender and preferences of the guests by rooms or by dormitories are analyzed. The exploratory factorial analysis reveals eight determining factors in the guests' choice: general hostel security, hostel neatness, basic hostel furniture, guest support services, design and environment, positive externalities of location, the conviviality and entertainment of the guests and the objective physical security of the hostel. Despite being an exploratory study, the eight found factors are a contribution to the study of the subject, deserving the attention of the investors and the managers of these hotel units.

Keywords: Hostels, hostels' attributes, hostels' amenities, low cost hospitality.

1. Introdução

Os hostels são procurados por jovens turistas internacionais, independentes, que usufruem

baixos rendimentos e orçamentos para viajar e fazer férias. Os hostels representam um setor low cost em crescimento no turismo em Portugal (Moreira, Tavares, Pereira, 2014). O hostel é mais informal e orientado para a aventura quando comparado com o hotel tradicional, sendo também por isso, mais do agrado dos jovens turistas, que tem mais flexibilidade de viagem e procuram a confraternização e a sociabilização com pessoas da sua faixa etária. Os quartos nos hostels podem dispor de várias camas ou beliches, num quarto partilhado, com casa de banho partilhada, lavandaria e cozinha. A hospitalidade é a essência dos hostels e resulta da relação de proximidade entre acolhedor e acolhido. Existem fatores com impacto positivo na atratividade e nos preços dos hostels: a atmosfera, a limpeza, as comodidades das instalações e a localização são disso exemplos.

Este trabalho tem como objetivo, analisar as características determinantes na escolha de hostels na cidade do Porto, em Portugal. O presente artigo encontra-se estruturado em cinco pontos. Após esta introdução, é apresentada uma revisão da literatura sobre o tema. No terceiro ponto é apresentada a metodologia de investigação, nomeadamente os princípios seguidos no tratamento do inquérito e na análise fatorial exploratória. No quarto ponto, são analisados e interpretados os resultados do inquérito e da análise fatorial exploratória. No último ponto, faz-se uma reflexão / conclusão baseada nos resultados e apresentam-se algumas sugestões de trabalhos futuros.

2. Revisão da literatura

A revisão da literatura apresenta os estudos recentes sobre os hostels referindo quais as variáveis e fatores valorizados pelos hóspedes neste tipo de indústria. Esta revisão da literatura, está dividida em três vertentes: características deste tipo de indústria, conhecer a literatura internacional sobre o tema e perceber quais as variáveis e fatores importantes para os hóspedes.

a) Características deste tipo de indústria

Algumas dessas características são apresentadas na Tabela 1. Uma observação óbvia, é que é uma indústria low cost, destinada aos hóspedes que procuram locais baratos e que por isso abdicam do luxo. É um tipo de alojamento cujo hóspede é maioritariamente jovem, no geral com formação superior, que procuram informação pela internet (www.hostelworld.com), sendo sensíveis à existência de transportes públicos e a locais de diversão noturna.

O rececionista funciona como um dos pilares do negócio, pois o seu papel é fazer com que o hóspede se sinta à vontade e assim primar pela hospitalidade, existência de uma boa atmosfera e informalidade.

Tabela 1
Caraterísticas dos hostels

Autor (ano)	Caraterísticas dos hostels
Valls (2016)	Hostels são consequência da impulsão do conceito low-cost nas operadoras aéreas.
Dublin (2003) Rashid-Radha (2015) Abrantes (2014) Tavares, Pacheco, Borges (2016)	Local de hospedagem barato, para viajantes que não procuram o luxo.
Timothy e Teye (2009), Volante (2011)	Associado a turismo de jovens mochileiros.
Abrantes (2014)	Quartos com camas ou beliches vendidos individualmente.

Volante (2011) Tavares e Brea (2017)	Localização em centro de cidades e em zonas históricas.
Brochado e Gameiro (2013)	Hostels são locais informais, orientados para a aventura.
Tavares, Pereira, Moreira (2012)	Existem externalidades intrínsecas ao projeto e a variações de layout que devem ser levadas com muito rigor, quer por quem planeia, quer por quem investe, pois o design e a localização tem grande impacto nos hostels.
Silva (2014)	Os hostels primam pela hospitalidade.

Fonte: Elaboração própria

Ainda como característica, os hostels apresentam não só quartos com camas para uma ou duas pessoas, mas também quartos com beliches para um maior número de pessoas, normalmente localizadas nos centros das cidades ou em zonas históricas.

b) Conhecer a literatura internacional sobre o tema

São vários os estudos internacionais apresentados sobre o tema. Desde Portugal, ao Brasil, Inglaterra, Polónia entre outros. No geral os hostels apresentam as características apresentadas no ponto anterior, no entanto, assim não acontece em alguns países.

Na Europa, em alguns países os hostels tiveram a sua origem em albergues para pessoas carenciadas (Fitzpatrick, Wygnanska, 2007). Estes albergues eram dormitórios que entretanto foram sofrendo obras de requalificação, mas que por vezes continuam a ser locais impessoais, onde não abunda a hospitalidade. O staff é normalmente composto por um gerente e pelo ajudante, com dois quartos amplos, equipados com dez a quinze beliches e casas de banho comuns, geralmente localizados em periferias de cidades e vilas e muitas vezes mais próximos de zonas industriais do que de zonas residenciais.

c) Perceber quais as variáveis e fatores importantes para os hóspedes

Algumas das variáveis e fatores importantes para os hóspedes são apresentados na Tabela 2. Observa-se que as variáveis de decisão na escolha dos hóspedes estão relacionadas com o facto de se tratar de um alojamento barato, de permitir maior tempo de viagem e organizar as viagens de uma forma mais flexível e ainda permitir atividades mais informais nas férias.

Tabela 2
Fatores determinantes na procura de hostels

Autores	Fatores determinantes
Wilson, Ateljevic, Hannam, Ateljevic, (2008)	<ul style="list-style-type: none"> ● Alojamento barato; ● Conhecer outros viajantes; ● Viagens organizadas de forma independente e flexível; ● Permitem mais tempo de viagem; ● Permitem atividades mais informais nas férias.
Brochado, Gameiro (2013) Hecht, Martin (2006) Musa, Thirumoorthi, (2011). Bahls (2015) Timothy e Teye (2009)	<ul style="list-style-type: none"> ● Limpeza dos quartos; ● Preço dos quartos; ● Localização; ● Qualidade dos serviços; ● Segurança; ● Sociabilidade da equipa de gestão do hostel; ● Atmosfera; ● Serviços de internet.

- Atmosfera;
- Limpeza;
- Comodidades das instalações;
- Localização;
- Segurança;
- Quartos individuais.

Fonte: Elaboração própria

Aspetos preponderantes na escolha são também a limpeza dos quartos, a atmosfera que se respira no hostel, a qualidade e comodidade dos serviços, a segurança e a sociabilidade da equipa de gestão. Sendo o preço um fator de decisão para quem utiliza os hostels, é uma característica difícil de avaliar no mercado de alojamento, pois para além da dormida pode incluir acesso a outros serviços e facilidades. Uma noite pode ser entendida como um pacote com diferentes itens e que podem ir desde a localização à atmosfera que se vive no hostel. Existem no entanto fatores que podem ter um impacto negativo nos preços, como sejam a atitude pouco delicada do staff ou a falta de limpeza.

Naturalmente que a rentabilidade de um hostel depende do próprio hostel, dos fatores que lhe são intrínsecos, mas também depende do destino turístico em que opera, da taxa de ocupação e desse destino turístico. Atendendo a que não existem em Portugal estudos académicos que analisem os fatores determinantes na escolha de hostels, é objetivo deste artigo fazer essa investigação, onde através de inquérito e do seu tratamento estatístico se conclua quanto aos fatores que são determinantes na escolha de um hostel.

3. Metodologia

Para estudar as características procuradas nos hostels que foram salientadas na revisão da literatura, foi elaborado um inquérito. O inquérito foi colocado em hostels, nos meses de julho, agosto e setembro de 2016, a fim de serem preenchidos por indivíduos que estivessem hospedados nos hostels da cidade do Porto, em Portugal. Foram obtidas 208 respostas. Recorreu-se ao Software SPSS 21 para tratamento do inquérito. Faz-se a análise descritiva dos resultados e são feitos testes às médias para testar se estas são ou não estatisticamente diferentes. Segundo Marôco (2014) e Pestana e Gageiro (2014), o teste *t-Student* serve também para testar se as médias de duas populações são ou não estatisticamente diferentes. De acordo com Marôco (2014) para duas populações (A e B por exemplo) onde a variável X sob estudo tem distribuição normal as hipóteses a testar são:

$$H_0: \mu_A = \mu_B \quad \text{vs.} \quad H_1: \mu_A \neq \mu_B$$

Ou de modo equivalente:

$$H_0: \mu_A - \mu_B = 0 \quad \text{vs.} \quad H_1: \mu_A - \mu_B \neq 0$$

Na parte empírica do inquérito pretende-se estudar se existem diferenças nas respostas entre o sexo masculino e feminino e entre hóspedes de quartos e dormitórios, que sejam estatisticamente significativas ao nível de significância de 5%. Isto é pretende-se testar se $H_0: \mu_1 = \mu_2$ vs. $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$. O teste *t-Student* aplicou-se para testar estas hipóteses.

Para estudo do inquérito recorre-se à Análise de Componentes Principais da Análise Fatorial (ACPAF). No entender de Hair et al (2005), a Análise Fatorial é um conjunto de técnicas estatísticas multivariadas que analisa os padrões de relações complexas simultaneamente, de modo a definir a estrutura subjacente a um conjunto de variáveis.

Para Malhotra (2001), a ACPAF é uma técnica de interdependência, pois examina em simultâneo um conjunto de relações interdependentes. Para o autor, essas variáveis devem ser especificadas com base em investigações anteriores ou no julgamento do investigador. Recorreu-se à ACPAF para extrair quais os fatores preponderantes na escolha de apartamentos. Pestana e Gageiro (2014) e Marôco (2014) entendem que é uma técnica de análise exploratória que tem como objetivo descobrir e analisar um conjunto de variáveis inter-relacionadas de modo a constituir uma escala de medida para fatores que de alguma

forma controlam as variáveis originais. Assim, pretendemos recorrer à ACPAF para reduzir o grande número de variáveis consideradas, num número mais pequeno de fatores. As variáveis destinadas à análise multivariada advêm de questões, obtidas através de respostas numa escala Likert de 1 a 5. Tendo em conta que no teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), segundo Pestana e Gageiro (2014), $]0,9 - 1,0]$ = Excelente; $]0,8 - 0,9]$ = Ótima; $]0,7 - 0,8]$ = Boa; $]0,6 - 0,7]$ = Regular; $]0,5 - 0,6]$ = Mediocre; $KMO \leq 0,5$ = Inadequada, associa-se o teste de Bartlett para ver o seu nível de significância, se este for de 0,000 levamos à rejeição da hipótese da matriz das correlações na população ser a matriz identidade. Assim, podemos concluir pela adequabilidade da Análise Fatorial. Caso tal não se verifique deve-se reconsiderar a utilização deste modelo fatorial.

Verificada a correlação entre as variáveis em ambos os testes anteriores, prossegue-se com a análise fatorial, em que é analisado o Alfa de Cronbach para verificar a consistência interna dos fatores. Os valores do Alfa de Cronbach, de acordo com George e Mallery (2003), têm a seguinte interpretação: $]0,9 - 1,0]$ = Excelente; $]0,8 - 0,9]$ = Bom; $]0,7 - 0,8]$ = Aceitável; $]0,6 - 0,7]$ = Duvidoso; $]0,5 - 0,6]$ = Pobre; $\leq 0,5$ = Inaceitável. O número de componentes extraídos seguiu os indicados por Norusis (2006), que afirma que se devem considerar somente os componentes com valor próprio superior a 1, embora para Sharma (1996) essa regra nem sempre seja de aplicabilidade geral. Foi usado o modelo de rotação de fatores ortogonal e para realizar a rotação dos eixos fatoriais, e foi utilizado o método ortogonal Varimax com normalização de Kaiser, seguindo Marôco (2014).

4. Análise dos Fatores de Escolha de Hostels

4.1. Análise descritiva dos resultados dos hostels

A amostra em estudo é constituída por 208 indivíduos com idades entre os 17 e os 64 anos e uma idade média aproximada de 27 anos ($=27,29$). Em relação ao género verifica-se que 39,9% são do sexo masculino e 60,1% são do sexo feminino. Quanto à religião dos hóspedes, verifica-se que o maior destaque vai para o Cristianismo com 79,8%, seguido do Islamismo com 1,4%, a religião Budista com 0,5% e sem religião ou outras religiões com 18,3%. Quanto ao estado civil, verifica-se o maior destaque para os solteiros com 76,9%, seguindo-se os casados com 14,9%, 4,8% para os que vivem juntos, 2,9% são separados ou divorciados e 0,5% são viúvos. No que se refere à dimensão do agregado familiar, o mais frequente são famílias de quatro indivíduos por agregado familiar (35,1%), seguido de famílias de três indivíduos (25,5%), e de famílias de dois indivíduos (15,0%) e posteriormente de um só indivíduo (12,0%). Na amostra os hóspedes com família de cinco indivíduos representam 9,1% e famílias de seis indivíduos representam 1,9%, apresentando a amostra um valor residual para uma família de nove pessoas (0,5%).

Relativamente ao rendimento do agregado familiar, 19,7% apresenta um rendimento anual ilíquido inferior a 10.000,00€. O patamar seguinte de rendimento entre 10.001,00€ e os 20.000,00€ é o que mais se destaca com 30,8% dos indivíduos, no patamar entre os 20.001,00€ e os 30.000,00€ são 17,8% dos indivíduos, no patamar entre os 30.001,00€ e os 45.000,00€ são 16,3% dos indivíduos, entre os 45.001,00€ e os 60.000,00€ são 8,7% dos indivíduos e com rendimentos anuais superiores a 60.000,00€ são 6,7% dos indivíduos.

Dos 208 inquiridos, 35,1% fazem viagens uma vez por ano, 27,4% duas vezes por ano e 37,5% três ou mais vezes por ano. Dos indivíduos que responderam ao inquérito, 54,3% ficou em quarto privado e 45,7% em dormitório.

No que respeita ao nível de escolaridade 0,5% apresenta como nível de escolaridade o 6º ano, 35,1% dos indivíduos tem o 12º ano como nível de escolaridade, 42,3% dos indivíduos tem como nível de formação a licenciatura, 18,8% apresenta o nível de formação de mestrado e 3,4% dos indivíduos tem como nível de escolaridade o doutoramento. Quanto à duração da estadia no hostel, 22,1% dos indivíduos pernoita uma noite, 24,5% dos indivíduos duas noites, 24,0% dos indivíduos três noites, 13,0% quatro noites, 9,6% dos indivíduos fica entre cinco a sete noites e 6,7% dos indivíduos mais de sete noites.

No que se refere à experiência de estadia anterior em hostels, 30,3% nunca se tinha

hospedado em hostels, 27,9% dos indivíduos tinha já pernoitado entre uma a três noites, 13,9% entre quatro a seis noites, 6,3% entre dez a catorze noites e 16,8% mais de 15 noites. Dos 208 inquiridos, 42,8% dos indivíduos ficaram no hostel com amigos, seguindo-se em termos percentuais 17,8% que ficaram com companheiro e 16,8% dos indivíduos que ficaram sozinhos. Com a família ficaram 16,3% dos indivíduos e 6,3% dos indivíduos ficaram integrados num grupo.

Quanto ao objetivo da estadia no hostel, 53,8% dos indivíduos estavam em turismo, 19,2% dos indivíduos tinham como objetivo conhecer uma nova cidade, 8,2% tinham como objetivo relaxar e 6,3% dos indivíduos tinham como objetivo ver eventos culturais. Outras resposta a esta questão são: 2,9% tem como objetivo trabalhar, 2,4% estudar, 2,4% para ver eventos desportivos, 1,9% visitar amigos, 1,0% conhecer pessoas, 0,5% fazer amigos e 1,4% outros objetivos não especificados anteriormente.

Quanto à forma de procura do hostel, 63,9% utiliza o site sobre hostels (booking), 21,6% dos indivíduos utiliza o site do hostel, 9,6% dos indivíduos recorrem à família e a amigos, 1,9% recorre a livros e guias, 0,5% recorre a jornais e 2,4%, a outras formas não especificadas anteriormente. No que se refere ao meio de transporte utilizado na viagem, 47,1% dos indivíduos utiliza o carro, 41,8% utiliza o avião, 9,6% dos indivíduos utiliza o comboio, 1,0% a moto e 0,5% o barco.

Relativamente aos meios de hospedagem mais utilizados pelos indivíduos que responderam ao inquérito, sendo por isso os que concorrem diretamente com o hostel são: para 56,3% dos indivíduos o hotel convencional, segue-se com 21,6% o hostel independente, com 10,6% a pousada, 8,7% dos indivíduos utiliza o resort, 2,4% o camping e 0,5% o couchsurfing.

Na questão cinco do inquérito, sobre a preferência na escolha de um hostel, podemos observar os resultados na Tabela 3.

Tabela 3
Preferência na escolha de um hostel

	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão	Nenhuma importância	Pouca importância	Estou indeciso	Com importância	Com muita importância
Computadores com acesso à internet	4,39	5,00	5	0,889	2,4	1,9	7,2	31,3	57,2
Cozinha Disponível	4,30	4,00	5	0,833	1,4	2,9	6,7	42,3	46,6
Trata-se de um alojamento mais barato	4,18	4,00	4	0,907	1,4	5,3	9,1	42,3	41,8
Gosta de organizar viagens de forma independente e flexível	3,61	4,00	4	1,137	5,8	12,5	19,2	39,9	22,6
Prefere atividades informais nas férias	3,46	4,00	4	1,235	9,6	13,0	21,2	34,6	21,6

Tábua e ferro de engomar	3,41	4,00	4	1,373	13,0	15,4	16,3	27,9	27,4
Estendal de roupa	3,39	4,00	4	1,447	18,3	10,6	12,0	32,2	26,9
Permite maior tempo de viagem	3,38	4,00	4	1,234	10,1	14,9	20,7	35,6	18,8
O hostel permite um ambiente mais informal	3,36	4,00	4	1,278	10,6	17,3	18,3	33,2	20,7
Permite uma experiência única que perdura na memória	3,35	4,00	4	1,336	11,5	20,2	12,5	33,2	22,6
Restaurante	3,09	3,00	4	1,387	18,3	18,8	17,3	27,4	18,3
Fogão com forno	2,94	3,00	4	1,383	22,1	17,8	18,8	26,9	14,4
Venda de bebidas e snacks (em máquina ou na recepção)	2,90	3,00	4	1,326	21,2	19,2	17,8	31,7	10,1
Internet (wi-fi)	2,84	3,00	2	1,356	21,2	24,0	18,3	23,1	13,5
Tem interesse em conhecer novos viajantes	2,80	3,00	2	1,268	17,3	29,8	18,3	24,5	10,1
Bar	2,78	3,00	4	1,322	23,1	20,7	22,1	23,6	10,6
Lavandaria com máquinas de lavar e secar	2,75	3,00	4	1,324	24,0	21,2	20,2	25,0	9,6
Multibanco	2,69	3,00	1	1,349	26,9	20,2	20,2	22,6	10,1
Micro ondas	2,45	2,00	1	1,299	31,3	25,5	18,3	17,3	7,7

Fonte: Elaboração própria

Os itens que apresentam as médias mais elevadas, são resultado da preferência dos inquiridos que consideram estes itens com importância ou de muita importância. Assim,

Vigilância da Polícia às redondezas	3,75	4,00	4	1,218	6,7	12,5	11,5	37,5	31,7
Cacifos individuais	3,68	4,00	5	1,324	8,7	15,4	10,1	30,8	35,1
Circuito fechado de TV (Câmaras)	3,36	4,00	4	1,266	11,5	14,9	18,3	36,5	18,8
Parque de estacionamento	3,31	4,00	4	1,418	15,9	15,9	15,9	26,4	26,0
Apoio turístico									
Informação acerca de atrações locais	4,00	4,00	4	1,052	3,4	8,7	9,1	42,8	36,1
Política de descontos para jovens e estudantes	3,91	4,00	5	1,288	9,1	7,2	11,1	28,8	43,8
Ligação a táxis e telefones de emergência	3,57	4,00	4	1,302	11,1	11,1	15,4	34,6	27,9
Serviço de transporte até ao transporte público	3,40	4,00	4	1,308	13,0	13,0	15,9	37,0	21,2
Aluguer de material de apoio (bicicleta)	3,31	4,00	4	1,208	10,6	16,3	18,8	40,4	13,9
Venda de atividades turísticas	3,28	4,00	4	1,251	12,5	15,9	17,3	39,9	14,4
Literatura de viagem de consulta gratuita	3,22	3,00	4	1,223	10,6	19,7	21,2	34,1	14,4
Aluguer de carro	2,82	3,00	4	1,357	23,6	19,7	20,2	24,5	12,0

Fonte: Elaboração própria.

Na Tabela 5 são apresentados os itens relacionados com a localização do hostel, e com o design / ambiente do mesmo. Relativamente à localização, os hóspedes que responderam ao inquérito tem preferência por uma localização numa zona segura, próxima de transportes públicos e próxima de centro turístico e histórico. Todos estes itens anteriormente referidos apresentam valores médios superiores a quatro. Com valores médios inferiores a três e por isso menos solicitados apresentam-se os itens da proximidade a áreas desportivas e à

Proximidade a Universidades	2,42	2,00	2	1,168	25,5	31,7	24,0	13,0	5,8
Design / Ambiente									
Ambiente acolhedor e confortável	4,34	4,00	5	0,807	1,0	3,4	5,3	41,3	49,0
Instalações funcionais	4,25	4,00	4	0,806	1,0	3,8	5,8	48,6	40,9
Ambiente calmo e tranquilo	4,09	4,00	4	0,941	1,9	6,3	9,6	45,2	37,0
Instalações com equipamentos modernos	4,06	4,00	4	0,901	1,0	7,2	10,1	48,1	33,7
Design e decoração interior atrativa	3,93	4,00	4	1,033	3,8	7,2	12,2	45,7	31,3
Instalações modernas	3,88	4,00	4	0,976	2,9	6,7	16,3	47,1	26,9
Design exterior atrativo	3,64	4,00	4	1,089	4,3	13,0	18,3	42,8	21,6
Ambiente permite conhecer novas pessoas	3,51	4,00	4	1,212	8,2	13,9	18,8	37,0	22,1
Ambiente permite atividades de grupo	3,23	3,00	4	1,256	11,1	19,7	21,6	30,8	16,8

Fonte: Elaboração própria.

Quanto aos itens relacionados com o design e ambiente, os valores médios mais elevados de preferências vão para um ambiente acolhedor e confortável, instalações funcionais, ambiente calmo e tranquilo e instalações com equipamentos modernos, nomeadamente na cozinha e banhos. Estes itens apresentam valores médios superiores a quatro. Com valores médios mais baixos, conforme pode ser observado na Tabela 5, temos o ambiente de hostel permitir atividades de grupo e o ambiente de hostel permitir conhecer novas pessoas, bem como a atratividade do design exterior.

Este fator é de boa consistência. O fator 6 apresenta variáveis que estão relacionadas com externalidades positivas de localização para os hostels. São variáveis que se relacionam com a proximidade a rio, jardins e parques, praia e outras belezas exteriores. Este fator é de boa consistência.

Relativamente ao fator 7, a observação das variáveis que contribuem para explicar este fator permite-nos concluir que estamos perante aspetos ligados ao convívio e entretenimento entre os hóspedes do hostel. Assim, este fator é explicado pela importância que as pessoas dão a conhecer novas pessoas, a aproveitar a experiência diferente do hostel daí a importância de uma sala de convívio num hostel. Os itens apresentam uma consistência aceitável. No fator 8, a observação das variáveis que contribuem para explicar este fator permite-nos concluir que estamos perante variáveis de segurança do hostel. Assim, estes itens vão desde a segurança de bens pessoais que podem ser guardados em cofre, à segurança do hostel e à segurança da área onde o hostel está localizado.

Tabela 8

Fatores resultantes das preferências dos utilizadores dos hosteis

Fatores	Variáveis associadas	Interpretação dos fatores	Alpha de Cronbach
Fator 1	<ul style="list-style-type: none"> ● Portas Janelas com Segurança ● Existência Funcionário Portaria ● Vigilância Polícia Redondezas ● Circuito Fechado TV ● Necessário Cartão Acesso Quartos ● Segurança Contra Incêndio Hostel ● Alarme Incêndio ● Luz Noturna 	Segurança Geral do Hostel	0,899
Fator 2	<ul style="list-style-type: none"> ● Limpeza da Zona dos Banhos ● Limpeza Quartos Dormitórios ● Limpeza da Cozinha ● Limpeza Áreas Comuns 	Limpeza do Hostel	0,904
Fator 3	<ul style="list-style-type: none"> ● Fogão com Forno ● Multibanco ● Micro Ondas ● Internet (wi-fi) ● Restaurante 	Mobiliário Básico do Hostel	0,855
Fator 4	<ul style="list-style-type: none"> ● Aluguer Material Apoio ● Serviço de Transporte ● Venda de Atividades Turísticas ● Informação sobre Atrações Locais ● Ligação Central Táxis ● Literatura de Viagem 	Serviços de Apoio ao Hóspedes	0,847
Fator 5	<ul style="list-style-type: none"> ● Design e Decoração Interior ● Design Exterior Atrativo ● Instalações Equipamentos Modernos ● Instalações Modernas ● Ambiente Acolhedor e Confortável 	Design e Ambiente	0,860
Fator 6	<ul style="list-style-type: none"> ● Proximidade a Rio ● Proximidade a Jardins e Parques ● Proximidade Belezas Exteriores ● Proximidade a Praia 	Externalidades Positivas de Localização	0,888

Fator 7	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer Novos Viajantes • Permite Experiência Única • Ambiente Permite Conhecer Novas Pessoas • Sala Comum Convívio 	Convívio e Entretenimento dos Hóspedes	0,765
Fator 8	<ul style="list-style-type: none"> • Cofre Individual • Segurança do Hostel • Segurança Área Localização Hostel 	Segurança Física Objetiva do Hostel	0,770

Fonte: Elaboração própria

4.3. Diferença de médias estatisticamente significativas no hostel

A Tabela 9 apresenta as diferenças de médias estatisticamente significativas dos diversos itens do inquérito aos hostels a nível da diferença de género. Conforme se pode observar existe um conjunto de itens onde as diferenças são estatisticamente significativas, sendo que em todos estes itens, as médias mais elevadas são apresentadas pelo género feminino.

Pode-se assim verificar que as pessoas do género feminino, dão mais importância (valorizam mais, são mais exigentes) que as pessoas do género masculino nos itens apresentados.

Tabela 9
Teste-t para diferença de médias - sexo

	Teste de Levene para igualdade de variâncias (aceitamos H ₀ ?)			Teste-t para igualdade de médias
	t-test (p-value)	Masculino	Feminino	t-test (p-value)
Casa de banho dividida por sexos	0,005**	3,22	4,05	0,000***
Dinamização atividades hóspedes	0,836	2,78	3,15	0,044*
Quartos WC privativo	0,078	3,81	4,23	0,013*
Design e estética do Hostel	0,054	3,71	4,01	0,044*
Boa luz natural e artificial	0,067	3,77	4,10	0,022*
Paisagem envolvente agradável	0,771	3,90	4,18	0,025*
Existência funcionário na portaria	0,147	3,84	4,17	0,042*
Circuito fechado de TV	0,168	3,10	3,54	0,014*
Necessário cartão de acesso aos quartos	0,039*	3,59	4,06	0,005**
Luz noturna	0,024*	3,61	4,10	0,002**
Serviço de transporte	0,995	3,18	3,55	0,045*
Política de descontos para jovens estudantes	0,050*	3,60	4,11	0,005**

Proximidade a praia	0,332	3,41	3,76	0,047*
Localização em zona segura	0,096	4,19	4,50	0,021*
Ambiente acolhedor e confortável	0,306	4,18	4,45	0,019*
Instalações e equipamentos modernos	0,956	3,90	4,17	0,038*

Nota: H_0 = Igualdade de variâncias/médias; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ e *** $p < 0,001$.

Fonte: Elaboração Própria com base no Output do SPSS

Na Tabela 10 são apresentadas as diferenças de médias estatisticamente significativas entre os clientes que ficaram hospedados em quartos e em dormitórios nos hostels. Não existe unanimidade nas diferenças estatisticamente significativas em termos das médias mais elevadas apenas para os clientes dos dormitórios ou dos quartos. Os clientes dos hostels que ficam hospedados nos quartos apresentam médias mais elevadas para os itens: bar, estendal de roupa, quartos com wc privado, limpeza da cozinha, preferência por quarto simples e por quarto duplo, vigilância da polícia às redondezas, circuito fechado de TV, necessário cartão de acesso aos quartos, luz noturna, parque de estacionamento, venda de atividades turísticas, aluguer de carro, ligação a central de táxis, proximidade a centro de saúde, proximidade a jardins e parques, proximidade a belezas exteriores circundantes e ambiente calmo e tranquilo.

Estes itens estavam questionados através de uma escala de likert, assim, as médias mais elevadas resultam de serem considerados pelos hóspedes dos quartos de hostel, como importantes ou muito importantes.

Tabela 10

Teste-t para diferença de médias – Hospedado em quarto / dormitório

	Teste de Levene para igualdade de variâncias (aceitamos H_0 ?)			Teste-t para igualdade de médias
	t-test (p-value)	Quarto	Dormitório	t-test (p-value)
Conhecer novos viajantes	0,476	2,51	3,15	0,000***
Permite ambiente informal	0,229	3,18	3,58	0,023*
Bar	0,649	3,04	2,47	0,002**
Estendal de roupa	0,016*	3,63	3,11	0,010**
Sala comum de convívio	0,001**	3,35	3,93	0,000***
Quartos WC privado	0,000***	4,45	3,60	0,000***
Limpeza da cozinha	0,110	4,53	4,20	0,015*
Preferência quarto simples	0,963	3,61	3,03	0,002**

Preferência quartos duplos	0,711	3,72	3,11	0,001***
Preferência dormitório coletivo	0,776	2,12	3,14	0,000***
Cacifos individuais	0,001**	3,41	4,01	0,001***
Vigilância polícia às redondezas	0,046*	3,90	3,57	0,050*
Circuito fechado de TV	0,067	3,60	3,07	0,003**
Necessário cartão acesso a quartos	0,052	4,04	3,38	0,031*
Luz noturna	0,125	4,08	3,69	0,010**
Parque de estacionamento	0,288	3,76	2,77	0,000***
Venda de atividades turísticas	0,050*	3,58	2,93	0,000***
Aluguer de carro	0,0475	2,99	2,61	0,044*
Ligação central de táxis	0,056	3,76	3,35	0,022*
Proximidade a centro de saúde	0,978	3,42	3,00	0,017*
Proximidade a jardins e parques	0,027*	3,80	3,35	0,005**
Proximidade belezas exteriores	0,062	3,95	3,59	0,022*
Ambiente de conhecer pessoas	0,004**	3,27	3,80	0,001***
Ambiente de atividades de grupo	0,166	3,04	3,44	0,022*
Ambiente calmo e tranquilo	0,356	4,22	3,94	0,030*

Nota: H_0 = Igualdade de variâncias/médias; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ e *** $p < 0,001$.

Fonte: Elaboração Própria com base no Output do SPSS

5. Conclusões

O inquérito para o presente artigo foi realizado numa época alta de procura dos hostels na cidade do Porto, em Portugal, mas a procura por este tipo de alojamento tem vindo a aumentar. Os resultados do inquérito comprovam que de facto, se trata de um tipo de hospedagem low cost. Os hóspedes apresentam uma idade média relativamente baixa (27 anos), 76,9% são solteiros e mais de 50% apresentam um rendimento anual inferior a 20.000,00€. As estadias por parte dos hóspedes são curtas (cerca de 70,6% fica até 3

noites) e grande parte fica no hostel integrado num grupo de amigos. Mais de metade tem como objetivo principal o turismo e conhecer uma nova cidade e a maioria faz a marcação usando o site sobre hostels (booking). Este tipo de hóspedes valoriza o facto de este alojamento permitir organizar viagens de forma independente e flexível e permitir atividades mais informais, também pelo facto de ser um alojamento barato e ter cozinha disponível. Relativamente ao conforto o que mais valorizam é a limpeza, nomeadamente da zona de banhos, das áreas comuns e da cozinha. Estes hóspedes procuram hostels com boa aparência e com uma paisagem envolvente agradável. Os hóspedes valorizam a localização numa zona segura, com facilidade de transportes públicos e na zona mais antiga (histórica) da cidade. Num hostel o design e o ambiente são aspetos importantes. O ambiente deve ser acolhedor, confortável, calmo e tranquilo.

Foi efetuada uma análise fatorial exploratória às preferências dos hóspedes dos hostels na cidade do Porto e concluiu-se que havia oito fatores que explicavam 68,829% da variância na escolha de um hostel. O primeiro fator é a segurança geral do hostel, onde os itens revelam a importância dada e a preocupação dos hóspedes com os aspetos da segurança. Num ambiente informal, onde as pessoas mal se conhecem, é uma preocupação e um aspeto valorizado, nomeadamente se as portas tem segurança, se há vigilância da polícia nas redondezas, a existência de funcionário na portaria (entre outros). O segundo fator é a limpeza do hostel, particularmente na zona de banhos, dos quartos, dos dormitórios, da cozinha e das áreas comuns. O terceiro fator é o mobiliário básico do hostel. Trata-se do mobiliário de uso comum como o fogão, o micro ondas, o multibanco e o *wi-fi*. O quarto fator são os serviços de apoio aos hóspedes. Trata-se dos serviços complementares como o aluguer de material de apoio, informações e ligações a centrais de táxi. O quinto fator é o design e o ambiente. O design interior e exterior, o possuir instalações e equipamentos modernos e um ambiente acolhedor e confortável é algo que é bastante valorizado pelos hóspedes. O sexto fator são as externalidades positivas de localização e revelam o desejo de proximidade do hostel ao rio, à praia e a jardins cuidados. O sétimo fator é o comércio e o entretenimento dos hóspedes. Podemos concluir que os hóspedes procuram conhecer e conviver com novos viajantes e procuram experiências únicas de viagem. Por último, um outro fator relacionado com a segurança mais objetiva, como a existência de cofre individual, a segurança da área de localização e a segurança do próprio hostel.

No inquérito é também efetuada uma análise às diferenças de média estatisticamente significativa a nível da diferença de género. Podemos concluir que onde se encontram diferenças estatisticamente significativas, o género feminino apresenta para todos eles, as médias mais elevadas, significando por isso que são mais exigentes (valorizam mais) os diversos itens que as pessoas do género masculino. Alguns desses itens são: a casa de banho dividida por sexos, de preferência privativa, o design e a estética do hostel, a boa luz natural e artificial, a paisagem envolvente, a existência de funcionário na portaria, a localização em zona segura e o ambiente acolhedor e calmo. Também foram analisadas as diferenças de médias estatisticamente significativas entre os clientes hospedados em quartos e em dormitórios. Os clientes hospedados em quartos tem preferências por: preferência por quarto simples ou duplo, bar, quarto com WC privado, cartão de acesso ao quarto, luz noturna (entre outros). Os clientes que ficam hospedados em dormitórios tem preferência por conhecer novos viajantes, ambiente mais informal, sala comum de convívio, preferência por dormitório coletivo, cacifos individuais e permitir conhecer novas pessoas. Concluiu-se que os clientes que os clientes hospedados nos dormitórios tem uma maior disponibilidade e interesse na socialização com os outros hóspedes e relações mais informais.

Deste trabalho podemos ainda concluir, que os hóspedes elegeram como pontos mais positivos dos hostels, o ambiente informal, a possibilidade de conhecer pessoas, o ambiente acolhedor, a localização, a boa atmosfera e o facto de ser um ambiente essencialmente jovem. Como pontos fracos os hóspedes referem a falta de privacidade, o barulho, a falta de limpeza nas casas de banho, a desarrumação e por vezes a falta de qualidade e conforto. Como limitação deste trabalho, refere-se o facto de ser um estudo para a cidade do Porto, em Portugal, sendo por isso circunscrito a uma cidade. Seria interessante futuramente estender o estudo a outras regiões de Portugal, analisando posteriormente as suas diferenças e semelhanças.

Referências

- Abrantes, J. M. (2014). Hostels e centros históricos das cidades: Envelhecimento ou rejuvenescimento?. *Tourism and Hospitality International Journal*, 3 (4), 355-383.
- Bahls, A. (2015). *Hostel: proposta conceitual, análise socioespacial e do panorama atual em Florianópolis (SC)*. Mestrado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí.
- Brochado, A., & Gameiro, C. (2013). Toward a better understanding of backpackers' motivations. *Tekhne*, 11(2), 92-99.
- Dubin, E. (2003). *Preservation For the People: Seventy Years of American Youth Hostels*. Unpublished Masters Thesis. University of Pennsylvania, USA.
- Fitzpatrick, S., Wygnanska, J. (2007). Harmonising hostel standards: comparing the UK and Poland. *European Journal of Homelessness*, 1, 41-66.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and Reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., e Black, W., (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*, Fourth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Hecht, J. A., & Martin, D. (2006). Backpacking and hostel-picking: an analysis from Canada. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(1), 69-77.
- Malhotra, N. (2001). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Tradução Nivaldo Montingelli Jr. e Alfredo Alves de Farias. 3ª Edição. Porto Alegre: Bookman.
- Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com utilização do PASW Statistics (ex-SPSS)*. (6ª Edição).Pêro Pinheiro: Report Number.
- Moreira, A. C., Tavares, F. O., & Pereira, E. T. (2014). The Portuguese Residential Real Estate Market. An Evaluation of the Last Decade. *Panoeconomicus*, 61, (6), 739-757, doi: 10.2298/PAN1406739T.
- Musa, G., & Thirumoorthi, T. (2011). Red Palm: exploring service quality and servicescape of the best backpacker hostel in Asia. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 103-120.
- Norusis, M., (2006). *SPSS 14.0 Advanced Statistical Procedures Companion*. Prentice Hall. New York.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2014), *Análise de dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS*. 6ª edição, Edições Sílabo. Lisboa.
- Santos, G. (2016). Worldwide hedonic prices of subjective characteristics of hostels. *Tourism Management*, 52, 451-454.
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Silva, M. (2014). *O segmento low cost na indústria hoteleira em Coimbra: o caso dos hostels*. Relatório de Estágio, 2º Ciclo em História de Arte, Património e Turismo Cultural, Universidade de Coimbra.
- Tavares, F. O., Pereira, E., & Moreira, A. (2012). Avaliação Imobiliária: Dois Casos da Importância das Vistas como Externalidades. *Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa*, 11(4), 02-13.
- Tavares, F., Pacheco, L., & Borges, J. (2016). Fatores indiciadores do preço de um quarto de hotel: uma aplicação a uma amostra de hotéis portugueses. *Revista Espacios*. 37(26), 1-11, ISSN 0798 1015.
- Tavares, F.O. & Fraiz Brea, J. A. (2017). Determinantes de preferência nos Hostels: Uma revisão da literatura. *Revista Espacios*, 38 (61), p. 1-12 ISSN 0798-1015.
- Timothy, D., & Teye, V. (2009). *Tourism and the lodging sector*. Routledge.
- Valls, J. F. (2016). Impacto del low cost en los precios hoteleros españoles. *Papers de Turisme*, (35), 81-88.
- Volante, P. (2011). *O segmento low-cost da indústria hoteleira em Portugal: o caso dos hostels*. Projeto de Mestrado em Gestão. ISCTE- Business School, Instituto Universitário de

Lisboa.

Wilson, E., Ateljevic, I., Hannam, K., & Ateljevic, I. (2008). Challenging the 'tourist-other' dualism: gender, backpackers and the embodiment of tourism research. *Backpacker tourism: Concepts and profiles*, 95-110.

1. Doutorado em Gestão Industrial pela Universidade de Aveiro. Mestre em Finanças, pela Universidade Portucalense. Professor no ISCET - Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo. PhD in Industrial Management at the University of Aveiro. Master in Finance at the Portucalense University. Professor at Institute for Management Sciences and Tourism. Email: ftavares@iscet.pt

2. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Profesor titular de Organización de Empresas y Director del Grupo de Investigación OC2 Marketing y Turismo. Universidad de Vigo, Department of Business Organisation and Marketing, España. Email: jafraiz@uvigo.es

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (Nº 48) Año 2018

[Índice]

[Se você encontrar algum erro neste site, por favor envie um e-mail para [webmaster](#)]