

ISCET - Instituto Superior de Ciências Empresariais e de Turismo

OS HOSTELS DA CIDADE DO PORTO: CONTRIBUTO PARA A DEFINIÇÃO DA OFERTA E DA PROCURA

Objetivos, pressupostos e metodologia

- O presente estudo, desenvolvido pelo **ISCET - Instituto Superior de Ciências Empresariais e de Turismo**, teve como principal objetivo contribuir para a caracterização do perfil, motivações e perceções do visitante que utiliza os *hostels* e qual a contribuição dos mesmos para a notoriedade e desenvolvimento turístico da região.
- Os *hostels* – frequentemente caracterizados pela partilha de espaços, pela informalidade e por um particular sentido da hospitalidade - constituem um tipo de oferta de alojamento relativamente recente na história do turismo, sendo que, em Portugal, a implantação destas unidades ocorreu de modo significativo a partir de 2005. A abertura ao público dos *hostels* portuenses ocorreu a partir do ano de 2006. Na história da origem dos *hostels* regista-se o Youth Hostel, na Alemanha como o grande precursor em 1910. Os *hostels* da cidade do Porto encontram-se, de uma forma geral, bem cotados nos rankings internacionais.
- Assinala-se a existência de um estudo anterior promovido pelo ISCET que incidiu especificamente sobre a caracterização do perfil, motivações e perceções do visitante que frequenta a “movida” da Baixa do Porto, área onde funcionam muitos destes *hostels*. O presente estudo revelou que a procura da movida influenciou as escolhas dos hóspedes pela sua situação na área da movida portuense. De salientar que, em qualquer dos casos, o contacto direto com a movida na cidade interessou 63% dos clientes dos *hostels*.
- A recolha de dados do presente estudo foi realizada nos meses de maio e Junho de 2016. Utilizou-se um processo de amostragem não probabilístico com amostra por conveniência (de 12 *hostels* e 149 hóspedes) e questionários estruturados com perguntas fechadas, dirigidos aos gerentes ou proprietários e clientes. A seleção dos *hostels* procurou acompanhar as áreas de maior circulação na zona da baixa da cidade do Porto.

Principais conclusões

- **A maioria dos hostels está alojada em edificações antigas**, edifícios em altura com uma média de 4 andares, sem elevadores, apresentando um ótimo estado de conservação.
- **Cerca de 60% tem como decoração elementos caracterizadores da cidade**, com incidência no vinho do porto, na música, na arte e design.
- **Todas as unidades de alojamento têm uma boa rede de transportes** ao seu redor: autocarro, metro, comboio.
- **Caracterização da logística e serviços das unidades:**
 - ✓ 16% tem quartos individuais
 - ✓ 75% tem quartos duplos
 - ✓ 83% possui dormitórios colectivos
 - ✓ Capacidade instalada para o sexo masculino superior ao feminino
 - ✓ A grande maioria tem instalações sanitárias privadas e cozinhas comunitárias; a maioria inclui o pequeno-almoço nos serviços.
 - ✓ Somente uma unidade apresenta parque de estacionamento.
 - ✓ 33% tem espaços dedicados ao exercício físico, sujeito a pagamento de utilização.
 - ✓ Na generalidade oferecem secadores de cabelo gratuitos, internet gratuita e espaços de lazer comuns (música, tv e jogos).

Daqui se conclui que os hostels conservam uma significativa oferta de instalações coletivas (83%), o que certamente corresponde a um padrão de preferência do seu público. Em qualquer dos casos, é de registar a oferta de quartos com uma tipologia mais clássica dirigida a viajantes que preferem a privacidade e a casais ou pequenos grupos de amigos. Significativa é também a disponibilização de uma logística para actividades físicas. De assinalar ainda a ausência quase total de parques de estacionamento, possivelmente devido aos edifícios ocupados que, pela sua antiguidade e localização, não dispõem deste tipo de equipamento.

- **Parcerias com outros agentes turísticos:**
 - ✓ Guias turísticos: 92%
 - ✓ Espaços culturais: 42%
 - ✓ Restaurantes: 33%
 - ✓ Estabelecimento de aluguer de bicicletas: 58%
 - ✓ Estabelecimento de rent-a-car: 33%
 - ✓ Escolas de surf: 67%

Destaca-se a participação de guias turísticos (92%) no acompanhamento das visitas dos hóspedes e o interesse pelo acesso a espaços culturais e restaurantes. O surf, com 67% das referências é, sem dúvida a atividade desportiva de eleição. No que respeita a

transportes, é importante a utilização de velocípedes, a qual supera o aluguer de automóveis. Parece assim sobressair a abertura à atividade física.

- **Preços praticados:**

- Preço médio por cama em dormitório: 17,45€
- Preço médio em quarto individual: 49,44€
- Oscilação média de preços entre época baixa e alta: 13€

Os preços praticados atestam a acessibilidade económica dos *hostels*, os quais diferenciam, como a generalidade dos estabelecimentos turísticos, a época alta da época baixa de modo, por um lado, a atrair clientes em períodos de menor procura e tirando partido em termos de rentabilidade das épocas de maior demanda.

- **Meios de promoção:**

- ✓ Sites internacionais: 83%
- ✓ Sites próprios: 92%
- ✓ Redes sociais: 92%
- ✓ Agências de viagens: 33%
- ✓ Operadores turísticos: 25%
- ✓ Materiais de comunicação (flyers, etc.): 16%

É evidente a utilização dos vários recursos disponibilizados pela internet como formas de comunicação com os potenciais clientes. As agências e operadores turísticos conservam ainda uma cota significativa, ainda que mais baixa, tendo os materiais de comunicação tradicionais um impacto residual.

Perfil dos hóspedes:

- **Origem geográfica**

- ✓ Portugal – 9%
- ✓ Europa - 55%
- ✓ Continente americano – 27%
- ✓ Resto do mundo – 9%

Os restantes países da Europa (com a França á cabeça com 15%), seguida pela Alemanha e pela Espanha com 8% cada), certamente pela sua proximidade geográfica, são emissores do contingente mais relevante de ocupantes dos *hostels*, logo seguidos pelos países do continente americano, sendo de realçar aqui o Canadá com 9% dos hóspedes. Os clientes oriundos de Portugal ocupam uma relativamente pequena percentagem de 9%.

- **Género:**

- ✓ Masculino – 52%
- ✓ Feminino – 48%

Constata-se uma maioria, ainda que não relevante, de ocupantes do género masculino.

- **Nível etário**

- ✓ 15-25 – 51%
- ✓ 26-40 – 32%
- ✓ > 41 – 17%

É evidente a dominância do público jovem, sem prejuízo de se assistir ao incremento da procura deste tipo de alojamento por parte de pessoas mais velhas, acima dos 40 anos. Significa isto que, continuando a ser preferencialmente procurados por um público muito jovem entre os 15 e 25 anos (51%), os *hostels* abrem-se igualmente a um leque etariamente mais alargado de clientes.

- **Profissão:**

- ✓ Quadro superior – 25%
- ✓ Estudante – 34%
- ✓ Reformado – 3%
- ✓ Técnico intermédio – 10%
- ✓ Profissional de serviços – 24%
- ✓ Outros – 4%

Certamente em conexão com o verificado no ponto anterior, os estudantes (34%) constituem o contingente mais importante dos hóspedes, em flagrante contraste designadamente com os reformados (3%).

- **Motivo principal da estadia:**

- ✓ Cultura: 61%
- ✓ Gastronomia: 28%
- ✓ Short-break: 25%
- ✓ Caminho de Santiago: 8%

A cultura (61%), embora muitas vezes associada a outras motivações como a gastronomia e o short-break, constitui o grande aliciante da busca da cidade do Porto através da instalação em *hostels*. Pela sua particular importância, realça-se o caminho de Santiago de Compostela como uma das causas significativas para a utilização dos *hostels* da cidade do Porto.

- **Número médio de noites de estadia:**

- ✓ Noites no Porto: 5
- ✓ Noites no País em geral: 10

Verifica-se um desfasamento entre o número de noites passadas no Porto relativamente às dedicadas ao país no seu todo, o que significa que o Porto não

constitui, na generalidade, o único local a ser visitado em Portugal por estes turistas.

- **Visita ao Porto:**

- ✓ Hóspedes que efetuam uma primeira visita a Portugal : 64%
- ✓ Hóspedes que efetuam uma primeira visita ao Porto : 80%
- ✓ Hóspedes que manifestam intenção de voltar: 83%

Sendo maioritária, entre os clientes dos *hostels*, a visita à cidade do Porto pela primeira vez (80%), é igualmente verdadeira e promissora a constatação de que, nas esmagadora maioria, os hóspedes tencionam voltar (83%) o que é com certeza a expressão de elevados níveis de satisfação.

- **Principais meios de transporte utilizados:**

- ✓ Avião: 41%
- ✓ Comboio: 12%
- ✓ Autocarro: 9%
- ✓ Pedestres: 8%
- ✓ Automóvel: 5%
- ✓ Bicicleta: 1%

Sem dúvida que o transporte aéreo (41%) é o mais utilizado como meio para chegar à cidade do Porto, desempenhando aqui papel decisivo os voos low-cost.

- **Tipo de viagem:**

- ✓ Individual: 53%
- ✓ Grupo: 37%
- ✓ Família: 10%

Constata-se um predomínio dos hóspedes que viajam sozinhos, os quais, muitas vezes, acabarão por utilizar os dormitórios e restantes equipamentos coletivos dos *hostels*. As famílias, em termos relativos, utilizam muito pouco este tipo de alojamento.

- **Fator que condiciona a escolha do *hostel*:**

- ✓ Opinião prévia recolhida sobre o *hostel* – 99%

É sem qualquer dúvida a importância das opiniões recolhidas aquando da preparação da visita, com recurso aos sites e redes sociais bem como aos testemunhos diretos junto das outras pessoas.

- **Utilização habitual de *hostels*: 73%**

Constata-se que há um perfil típico e persistente do cliente dos *hostels* que assim os vai utilizando por todo o mundo, sempre que disponíveis.

- **Média das despesas diárias**

- ✓ Alimentação: 32€

- ✓ Compras: 18€

- ✓ Transportes: 13€

É significativa a modéstia dos gastos diários destes clientes, certamente como consequência da sua capacidade económica bem como do estilo de vida que implementam.