

# thij

tourism and Hospitality  
International Journal

[www.isce-turismo.com](http://www.isce-turismo.com)

Organização:



Departamento  
Turismo@ISCE

Apoios:



Volume 4 | Número 1 | Março 2015  
Volume 4 | Number 1 | March 2015  
Volumen 4 | Número 1 | Marzo 2015

# **A influência do uso dos sistemas de tecnologias de informação na tomada de decisão dos gestores do turismo em espaço rural. Uma abordagem da região do Algarve.**

Ana Cristina Horta Corvo Dias Pego  
Universidade Aberta / Universidade Nova de Lisboa

Pego, A. (2015). A influência do uso dos sistemas de tecnologias de informação na tomada de decisão dos gestores do turismo em espaço rural. Uma abordagem da região do Algarve. *Tourism and Hospitality International Journal*, 4(1), 94-107.

---

## Resumo

O uso dos sistemas e tecnologias de informação é considerado por muitos autores como um dos vetores de crescimento das organizações rurais, e a sua utilização constitui um dos fatores de competitividade face a organizações onde a sua utilização ainda é pouco frequente ou inexistente. Desta forma, é importante identificar quais os sistemas e tecnologias de informação que o turismo em espaço rural (TER) utiliza, e o seu impacto nas decisões por parte dos gestores / proprietários nas organizações. O estudo apresentado foi direcionado a 51 unidades de turismo rural na região Algarve, e pretende identificar a influência da utilização dos sistemas e tecnologias de informação na tomada de decisão por parte dos gestores destas organizações que utilizam página de internet e correio eletrónico. A recolha de dados foi feita através de um questionário eletrónico, e submetido a uma análise quantitativa. Pelos dados recebidos de 25 unidades TER, conclui-se que a utilização dos sistemas e tecnologias de informação permitem que as decisões nas organizações sejam feitas com base na identificação do problema organizacional e minimização do tempo de resposta. Este estudo permitiu concluir que é possível que a utilização dos sistemas e tecnologias de informação tenham uma influência positiva nas organizações TER da região do Algarve, contudo, existe a necessidade de identificar outros fatores que influenciam a tomada de decisão, nomeadamente, a competitividade com outras empresas e os custos inerentes à implementação de uma nova metodologia de gestão.

**Palavras-chave:** Sistema de informação, Tecnologia de informação, Decisão na organização rural, Turismo em espaço rural

---

---

## Abstract

The use of technologies' information system is considered by many authors as a vector of rural organization growing; its uses for a competitive increase in comparison with others organizations where the uses of information system technologies' are less frequent or inexistent. Thus, it is important identify which technologies' information System are used in rural areas and its impact on organizations. This study was focused on rural organization in Algarve Region and intends to identify the uses of technologies' information System impact on decision making. The study was direct to 51 rural tourism organization owners which use internet page and email. The data was made through an electronic questionnaire and a qualitative analysis. From the 25 answers we concluded that the uses of information system technologies' allowed reliability on decision making process within organization's because identified problems, gives short time answer. Thus it is possible that information technologies' uses conduce to a positive impact on rural organizations in Algarve region, although it's important to investigate other factors, such as competitiveness between organizations and the costs associated with a new business methodology.

**Keywords:** Information system, Information technology, Decision making process in rural organization, Rural tourism

---

## Introdução

O Turismo em espaço Rural (TER) tem sido considerado um motor de desenvolvimento em muitas sociedades rurais, constituindo uma oportunidade de diversificação das economias tradicionais (Silva et al., 2003) assente na perspetiva de algo apetecível para o turista e no empreendedorismo local. Os constantes desenvolvimentos tecnológicos e a utilização cada vez mais acentuada, e generalizada, da Internet e de sistemas e tecnologias de informação, tem levado as organizações rurais a procurar aproveitar a informação digital e a aplicação desta ferramenta na divulgação e promoção do produto rural, tornando-o sustentável e competitivo face a outras formas de turismo. Para Eusébio (2006) e Capucha (1996) o turismo rural constitui uma das atividades económicas com elevado potencial, na promoção do crescimento e diversificação rural. A importância crescente do TER na economia algarvia (3% do total nacional de Portugal de acordo com Turismo de Portugal (2008)) e a evolução tecnológica verificada nas organizações constituem fatores que conduzem à necessidade de estudar o impacto da utilização de sistemas e tecnologias de informação no TER, na tomada de decisão por parte dos gestores/proprietários das unidades TER.

O presente artigo está estruturado da seguinte forma, após esta introdução ao estudo, é apresentado o enquadramento teórico, seguido de uma exposição das especificidades do TER, bem como a sistematização de sistemas e tecnologias de informação aplicáveis ao turismo em geral, e ao TER em particular. Apresenta-se, de igual forma o processo e os

critérios de avaliação da decisão na organização. Seguidamente é apresentada a metodologia de investigação e são descritos os resultados obtidos. Por fim são expostas as conclusões e algumas recomendações para o futuro.

## Enquadramento Teórico

### Os Sistemas e Tecnologias de Informação na Organização

A evolução dos SI nas organizações teve a sua origem na transformação de informação através de processos em conhecimento útil. Os SI têm como objetivo de satisfazer os problemas identificados no processo de decisão, assente em vários períodos temporais e a sua aplicabilidade, identifica a motivação e os objetivos delineados nas organizações. Do mesmo modo, os SI têm como objetivo de proporcionar o acesso à informação integrado e, maximizando a relação entre processos fixos/móveis e empresa/ pessoal. Para Turban, Rainer e Potter (2007) existem várias tipologias de SI, sendo estas aproximações da informação à realidade da organização porque estabelecem a conexão entre os vários departamentos que a compõem, com o fim de gerar fluxos de informação estruturados e resolver problemas identificados pelos seus utilizadores. A evolução da tecnologia verificada nas últimas décadas permitiu o desenvolvimento das organizações e da competitividade, originada pelo aumento de comunicação e pelo acesso à informação (Bhatt, Grover & Grover 2005). Segundo Turban, Rainer e Potter (2007) as tecnologias de informação e comunicação [TIC] mais utilizadas são:

comunicações sem fios, telecomunicações e redes, *software* e *hardware* que permitem, desenvolvimento de sistemas, gestão da segurança, do risco e de dados. Nos últimos anos, a utilização de TI nas organizações originou a sua identificação com o conhecimento e a inovação digital, onde a informação é um fator determinante para a evolução organizacional (Reis, 1999; López, 2013); a sua utilização permite um aumento da eficiência nas organizações através da codificação de fluxos de dados de informação e do seu processamento, e a sua utilização constitui um fator de dinâmica organizacional nas relações que se estabelecem nos vários níveis organizacionais. Por isso, representam um benefício e permitem maior competitividade e melhor divulgação da informação através do uso de hardware, software, tecnologia de gestão de dados, tecnologia de rede e serviços de tecnologia (Mehrtens et al. 2001), e melhor flexibilidade, veracidade, clareza, adequação, precisão, oportunidade, acessibilidade e compreensibilidade (López, 2013) face à organização. O SI na organização reflete o uso das novas tecnologias e o impacto estratégico ao nível das necessidades sentidas dos orçamentos dos departamentos organizativos, medida através da relação entre os recursos disponíveis e a informação necessária para o seu desenvolvimento (Swanson, 1994). A sua implementação pressupõe uma estratégia de negócios em que a captação de informação interna e externa, conteúdos e processos organizativos se traduzem em informação correta e atempada na tomada de decisões, num melhor desempenho e benefícios, cooperação e na

competitividade organizativa (Amaral et. al., 2005). De igual modo identifica-se que a utilização da internet, e outros fatores organizacionais, como as características das firmas, a competitividade e a gestão estratégia, a influência interna e externa, e especialmente, as novas tecnologias adotadas nas organizações (Mehrtens et al. 2001), constituem as causas para a divulgação e promoção da informação, e devem refletir a relação existente entre os benefícios percebidos da sua utilização, a leitura organizacional e a pressão externa a que a organização está sujeita.

A análise da utilização das TI nas organizações deve ser complementada com a relação que se estabelece entre o benefício da sua utilização e a mudança organizacional, ou seja, o benefício de utilização das tecnologias está relacionado com a mudança organizacional em termos de sistemas de informação abertos para e-business, clientes, fornecedores e parceiros, e também, com um novo modelo de negócio baseado na relação entre organizações e indivíduos (Serra, 2008). No que se conclui que, a planificação no uso das TI conduz a uma maior competitividade e cooperação de empresas, devendo constituir um dos fatores mais importantes e em todo o processo de adoção do conhecimento digital, e refletindo as necessidades de informação e de mudança organizacional.

Assim podemos concluir que, a utilização de SI e TI na organização tem como objetivo observar o desempenho no processo de organização da informação disponível na organização, isto é, promover a sua competitividade face a

outras organizações, através do desenvolvimento de processos digitais e valorização dos recursos disponíveis, nomeadamente recursos técnicos e humanos.

### **Especificidades do Turismo em Espaço Rural**

A evolução do mercado rural teve a sua origem no processo de reorganização económica e social da sociedade contemporânea, reafirmando-se na tomada de consciência da necessidade de novos investimentos e mudanças estruturais em zonas desertificadas e com envelhecimento acentuado. Estas mudanças estruturais permitiram que a economia rural crescesse de forma sustentada e com um plano de reorganização económica e social, suscitando uma nova perspetiva de evolução do TER. O mercado de turismo rural surge após o desenvolvimento do turismo nos anos 60, ao lado de outros tipos de turismo, como por exemplo: o ecoturismo, turismo cultural, turismo desportivo, turismo de saúde, turismo de negócios, e identifica-se e como uma alternativa turística, sobretudo no contexto de destinos turísticos marcados por outro tipo de produtos e mercados (ex.: sol e mar). O interesse pela recreação no campo surgiu no século XIX como reação ao *stress* associado ao crescimento das cidades industrializadas. Contudo, o turismo rural do séc. XX é considerado inovador e diferente em vários aspetos, por envolver um maior número de visitantes e ser influenciado pela maior possibilidade de deslocação, através do acesso generalizado ao transporte automóvel. Para Reichel,

Lowengart e Milman (2000) o turismo rural ocorre nas áreas rurais, construído no mundo rural e assente em organizações de pequena escala. A importância da ruralidade como um padrão crescente da procura do turismo apresenta-se como um dos fatores de maior importância para o desenvolvimento das zonas rurais, identificando-se com a ideia do natural e autêntico e como uma alternativa a outro tipo de turismo, que atrai turistas mais exigentes, cultos, informados, indiferentes aos custos e seletivos nas suas escolhas. A fundamentação da “ruralidade” está sujeita a uma análise mais profunda do seu crescimento e da sua influência na economia local, tornando-se necessário identificar a gestão adequada ao tipo de território, criação de novos empregos, conservação dos recursos naturais, apoio às atividades económicas tradicionais e comunidade em geral.

### **Sistemas e tecnologias de informação aplicáveis ao turismo em espaço rural.**

O papel desempenhado por muitas organizações de turismo nas regiões europeias levou à criação de um sistema de gestão de destinos turísticos com o objetivo de as promover e desenvolver. Consequentemente salienta-se o papel que as tecnologias de informação, mais especificamente a internet, proporcionaram à promoção e divulgação de destinos turísticos, e partilha de informação sobre opinião, considerações e conselhos sobre determinado destino por parte dos seus utilizadores (Hays, Page & Buhalis, 2013). A gestão e

marketing destes destinos surgem como uma necessidade para a sua sustentabilidade, em termos de serviços oferecidos e redes de informação entre os clientes e as empresas (Wöber, 2004). Pelo facto das empresas de turismo rural ainda não apresentarem uma variedade de informação sobre atrações, experiências de turistas e capacidade de alojamento, ao contrário das outras organizações de turismo, onde se privilegia o uso do CRM (Customer Relationship Management), as organizações de TER utilizam o DMO (Distribution Management System) (Beldona & Cai, 2006), privilegiando-se o marketing turístico através da atualização de informação para pessoas que viajam para zonas específicas (Wöber, 2004).

O turismo rural apresenta-se como um destino onde a promoção do produto turístico, e a atualização da informação é bastante importante, por ser um destino com consumidores e características específicas. Consequentemente, o sistema DMO no TER apresenta um franco crescimento, sendo um dos SI mais utilizado, por permitir aos utilizadores um conhecimento prévio do produto, assim como das suas características e disponibilidade no espaço rural (Beldona & Cai, 2006). Atualmente o SI DMO enfrenta novos desafios de utilização, ou seja, deverá adaptar-se às novas necessidades de informação e divulgação do produto rural, pelo que, deverá apresentar uma plataforma associada aos social media digitais, como o *facebook* e o *twitter*, para que os mecanismos de divulgação do produto e das suas características sejam mais facilmente divulgadas junto dos utilizadores (Hays, Page & Buhalis, 2013). Por outro, espera-

se igualmente que estes SI evoluam para um SI designado como Dynamic Packing, onde apresentam uma dinâmica direcionada para o desejo dos consumidores, personalizada de acordo com os gostos dos viajantes e flexibilidade de datas em que o cliente pretende viajar (Ramos, Rodrigues & Perna, 2008). Referencia-se ainda que, as organizações em TER por oferecerem um produto turístico onde a informação sobre o mercado e experiências do turista é pouco divulgado, utilizam mais frequentemente o SI DMO, por ser aquele que se adapta melhor às necessidades de informação deste tipo de consumidor, ou seja, o SI consegue informar detalhadamente o consumidor sobre atividades, compras, locais de interesse, mapas (Beldona & Cai (2006)), enquanto, as outras organizações, pelo facto de estarem há mais tempo no mercado utilizam preferencialmente o CRM e o GDS (Global Distribution System) (Beldona & Cai, 2006), ignorando uma informação detalhada sobre o destino turístico. Por último, a utilização do DMO deverá evoluir para um conceito dinâmico de SI, onde se privilegia os gostos dos consumidores e a utilização destes SI através do *facebook* e *twitter*.

### A decisão na organização

A decisão na organização é um processo que presume o tratamento da informação para que esta se torne útil para a organização, assente na avaliação de cenários, com base em alternativas com o objetivo de oferecer recomendações aos seus utilizadores (Courtney, 2001).



O processo de decisão (PD) define-se como um processo o complexo onde se incorpora objetivos, procura e comparação de alternativas, implementação e controlo na organização, e, presume o acesso à informação com o objetivo de resolução de problemas organizacionais através de três fases: inteligência, desenho e escolha (Reis, 1999; Courtney, 2001; Teixeira, 1998) em qualquer organização (Harrison & Pelletier 2000) de modo a diminuir incertezas na organização, e garantir a sua sobrevivência (Pereira, 2005). O PD na organização pode ser: tipo I- aquele que ocorre tendo em conta uma rotina e uma certeza nos resultados; tipo II- aquele que revela um grau de incerteza elevado nos resultados (Harrison & Pelletier, 2000; López, 2013) e envolve vários domínios (Harrison & Pelletier, 2000): a organização, o nível de decisão, a importância, a racionalidade, a estratégia, os resultados e a incerteza, com o objetivo de proporcionar na organização a utilização de sistemas de decisão mais eficazes no menor espaço de tempo possível. Contudo, o PD deve basear-se em fatores de decisão organizacionais, nomeadamente: o tempo disponível, natureza crítica do trabalho, regulamentos escritos, atitudes da empresa, quantidade de informação disponível, capacidade do gestor como decisor e criatividade e inovação (Teixeira, 1998).

Esta análise deve ser complementada com a aplicabilidade do processo de decisão aquando a utilização de sistemas e tecnologias de informação.

A utilização das tecnologias de informação no processo de decisão deu origem a uma maior eficiência no tratamento de informação disponível

(Reis, 1999), e reflete a necessidade das organizações melhorarem o desempenho na resolução de problemas através do desenvolvimento de SI como ferramentas de apoio às atividades relacionadas com a tomada de decisão (Bernardo, 2006), em cada nível de gestão (estratégico, tático e operacional) (Reis, 1999; Pereira, 2005).

Com o objetivo de avaliar o impacto da utilização dos sistemas e tecnologias de informação foi estudado a variável tomada de decisão, conforme se identifica na introdução deste artigo.

A variável tomada de decisão na organização, determina critérios para a utilização de tecnologias de informação, de modo a transmitir a informação necessária aos diversos níveis de gestão. Por este motivo, as organizações adequam os SI a uma determinada decisão, e utilizam modelos de análise para a avaliação de soluções alternativas classificadas de acordo com a função a que se destinam, tipo de problema, nível de segurança e processo de solução (Reis, 1999), com o propósito de dar resposta ao problema organizacional. Para a operacionalidade da variável de tomada de decisão na organização, neste trabalho, foram utilizados os critérios na resolução de problemas e rapidez na tomada de decisão, apresentados por Lopes, Morais e Carvalho (2009) e Pereira (2005).

### **Metodologia de Investigação**

A utilização dos sistemas e tecnologias de informação no setor do turismo (Buhalis, 2008) com base nos instrumentos apresentados, particularmente no TER na região do Algarve, constituiu a base deste trabalho científico. Como método de recolha de

dados optou-se pelo questionário eletrónico e pelo modelo de pesquisa dedutiva apresentado através das hipóteses. A opção por este tipo de estudo deveu-se à capacidade deste se adaptar à questão de investigação e aos objetivos delineados, permitindo o rigor no propósito desta investigação, assim como testar estatisticamente as hipóteses apresentadas para o problema em estudo. Por outro lado, a opção pelo estudo empírico permite a precisão e a confiança nos resultados apresentados, no que se traduz na objetividade de resultados, podendo a sua aplicabilidade ser generalizada a outros estudos e contribuir para trabalhos científicos de investigadores desta temática.

Dado o desconhecimento da taxa de não respondentes e tendo a população em estudo uma dimensão reduzida, optou-se por investigar a totalidade da população alvo, ou seja 51 unidades de TER do Algarve.

Neste estudo considerou-se a seguinte hipótese:

*H1: A utilização dos SI nas organizações influencia positivamente a tomada de decisão na organização*

No questionário dirigido aos proprietários/gestores da unidade TER, foram apresentados dois grupos: o primeiro corresponde a questões relativas à caracterização do proprietário/gestor, da unidade TER, e da caracterização do uso dos sistemas e tecnologias de informação em TER, e o segundo à operacionalização dos instrumentos em análise.

Na análise da operacionalidade da variável “tomada de decisão” de TER foram utilizados os fatores apresentados por Reis (1999) na classificação de modelos de decisão, segundo o tipo de

problema, segurança no ambiente de decisão e processo de solução e, o fator rapidez da tomada de decisão Pereira (2005). Neste estudo para medir o grau da tomada de decisão dos inquiridos utiliza-se a escala de Linkert de 5 pontos adotada à escala de Pearson: 1 - concordo completamente; 2 - concordo; 3 - neutro; 4 - descordo; 5 - descordo completamente.

## Resultados do Estudo

A análise dos dados recolhidos na primeira parte do questionário permitiu verificar que, no geral, os respondentes são do sexo masculino, têm idade entre 40 a 50 anos, possuem maioritariamente formação superior, e a ocupação no estabelecimento é maioritariamente a tempo inteiro. Verifica-se igualmente que, maioritariamente as organizações rurais são casas de campo, com a capacidade de alojamento entre 10 a 50 camas. Em termos quantitativos, cerca de 83,3% funciona durante todo o ano, em regime APA (alojamento e pequeno almoço) e cerca de 66% possuem atividades de lazer. Por outro lado, as tecnologias disponíveis para os clientes nas organizações TER, são maioritariamente o serviço de *wireless* (50,0%) e o acesso à internet (34,1%). Outro tipo de tecnologias como controlo de conta *online* e *smart cards* para os quartos, são tecnologias que não são utilizadas pelos respondentes. No que concerne às tecnologias de informação, relacionada com a internet, usadas pela organização, a existência da página de internet (37,7%), a reserva *online* (29,5%) e comentários do cliente online (19,7%), constituem as principais tecnologias

utilizadas. A disponibilidade, o pagamento *online* e a página de internet dinâmica são pouco significativas. No que respeita aos SI utilizados na organização, o *website* (15,8%), a contabilidade (13,9%), front office e serviço de quartos e andares (10,9%), são os mais utilizados na organização rural. Foi ainda possível identificar que o check in e o check out automático são apenas utilizados por 1% dos respondentes. Esta análise permite afirmar que, nas organizações rurais, os SI ainda não são utilizados de forma a maximizar a utilidade na gestão da organização. No que se conclui que a utilização dos SI como modo de promover a atividade, e onde existe uma interligação entre o cliente e a organização, ainda é pouco desenvolvido, e por isso a dinâmica empresarial continua a ser insuficiente para fazer face a outras organizações com outro tipo de turismo, como refere Martin (2004) e Sigala (2004). De igual modo, se verifica que os SI de apoio à operacionalidade da gestão da organização, nas organizações rurais deste estudo, não são utilizados de modo a promover o desempenho e performance organizacional.

A análise dos dados recolhidos na segunda parte do questionário permitiu testar a hipótese de investigação. Não foi possível confirmar a hipótese, uma vez que os resultados se mostraram inconclusivos, na medida em que as respostas foram divergentes, no entanto foi possível verificar algumas correlações importantes, que nos permitiram concluir o seguinte: primeiro, apesar de rejeitarmos a hipótese de que os SI utilizados influenciam positivamente a tomada de decisão dos

proprietários/gestores ( $p$ -value  $<0,001$ , teste de Bartlett's), existem fatores de correlação entre a resolução de problemas, rapidez na tomada de decisão, e o impacto dos SI nas decisões da organização que derivam da identificação do problema organizacional e minimização do tempo de resposta a determinado problema (80,8% da variância total).

### Conclusões e Recomendações

A análise a 25 organizações TER na região Algarve permitiu concluir que, de uma forma global, a utilização dos sistemas e tecnologias de informação são uma componente importante na gestão das unidades TER. Em termos de tipologia, o uso das tecnologias está relacionada com o uso do serviço *wireless* e página de internet, enquanto os SI estão relacionados na sua maioria com o *website*, front office, serviço de quartos e andares, mas a sua utilização continua a ser limitada e a aplicabilidade de novos métodos de gestão digital pouco desenvolvida nas organizações rurais.

Relativamente à utilização dos SI na “tomada de decisão”, existem evidências que estes são utilizados, essencialmente tendo em conta o problema organizacional e a minimização do tempo de resposta a determinado problema, e refletem um impacto positivo na organização face a estes dois itens, e por isso, podem constituir um importante instrumento de gestão organizacional.

Assim, é fundamental refletir quanto à necessidade das organizações TER, na região Algarve, valorizarem o impacto positivo relativamente à utilização dos sistemas de tecnologias de informação, e

a sua contribuição para a promoção e análise dos benefícios da sua utilização, com o fim de aumentar a sua competitividade, tendo como base variável tomada de decisão.

Esta análise deverá ser complementada se tomarmos em linha de conta que mais competitividade nas empresas origina um maior desenvolvimento local, por um lado, mas também um melhor aproveitamento das sinergias locais.

Por fim, deverá ser avaliado a aplicação do uso dos sistemas e tecnologias de informação noutros setores da economia, e noutras regiões, nomeadamente onde a promoção e divulgação do produto ainda está incipiente. De igual modo, será interessante averiguar qual o papel dos sistemas e tecnologias de informação nas organizações de uma forma geral, e fazer a comparação com o TER e, outras organizações turísticas, mas com uma amostra maior e, outra base de análise, nomeadamente a qualitativa, procurando assim compreender através da opinião dos utilizadores os benefícios da sua utilização.

### Referências

- Amaral, L. et al. (2005). *Sistemas de informação organizacionais* (1ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo
- Beldona, S. & Cai, L. A. (2006). January. An exploratory evaluation of rural tourism websites. *Journal of Convention and Event Tourism*, 8(1), 69-80.
- Bernardo, M. D. R. A. D. (2006). *Os agentes de software e o processo de tomada de decisão: Estudo empírico do impacto de um shopbot*. Tese de Doutoramento, Instituto Superior de Economia e Gestão. Universidade Técnica de Lisboa.
- Bhatt, G. D., Grover, V. & GROVER, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: an empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 22(2), 253-277.
- Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the internet - the state of tourism research. *Tourism Management*, 29, 609-623.
- Capucha, L. M. A. (1996). Fazer render o belo-questões à volta do turismo e do desenvolvimento em zonas rurais recuadas. *Sociologia - Problemas e práticas*, 21, 29-46.
- Courtney, J. F. (2001). Decision making and knowledge management in inquiring organizations: Toward a new decision - making paradigm for DSS. *Decision Support System*, 31(1), 17-38.
- Eusébio, M. C. D. A. (2006). *Avaliação do impacte económico do turismo a nível regional: O caso da Região Centro de Portugal*. Tese de Doutoramento. Universidade de Aveiro.
- Hays, S., Page, S. J. & Buhalis, D. (2013). Social media as a destination marketing tool: Its use by national tourism organisations. *Current Issues in Tourism*, 16(3), 211-239.
- Harrison, E. F. & Pelletier, M. A. (2000). The essence of management decision. *Management Decision*, 38(7), 462-470.

- López, Y. (2013). *Sistemas de informação para gestão*. Lisboa: Escolar editora.
- Lopes, F. C. et al. (2009). *Desenvolvimento de sistemas de informação* (2ª ed.). Editora FCA.
- Martin, L. M. (2004). E-innovation: Internet impacts on small UK hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 82-90.
- Mehrtens, J. et al. (2001). A model of internet adoption by SMEs. *Information and Management*, 39, 165-176.
- Pereira, M.J. (2005). *Sistemas de informação: Uma abordagem sistémica*. Lisboa. Campus do Saber- Universidade Católica Editora.
- Teixeira, S. (1998). *Gestão das Organizações*. Lisboa: McGraw- Hill.
- Turismo de Portugal (2008). *PENT - Plano Estratégico Nacional do Turismo. Para o desenvolvimento do turismo em Portugal*. Retirado de [http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/planoestrategiconacionaldoturismo/Anexos/PENT\\_VERSAO\\_REVISTA\\_PT.pdf](http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/conhecimento/planoestrategiconacionaldoturismo/Anexos/PENT_VERSAO_REVISTA_PT.pdf)
- Ramos, C. et al. (2008). Sistemas de informação para o apoio ao turismo, o caso dos Dynamic Package. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2, 25-34.
- Reichel, et al., (2000). Rural tourism in Israel: Service quality and orientation. *Tourism Management*, 21(5), 451-459.
- Reis, A. (1999). *Sistemas de decisão*. Lisboa: Universidade Aberta
- Santos, A. C. F. (2012). *Estratégias competitivas nos sítios eletrónicos das farmácias de oficina com dispensa ao domicílio*. Dissertação de Mestrado. Universidade Aberta.
- Serra, J. (2008). *As tecnologias de informação e comunicação no turismo: A emergência do e-tourism*. Retirado de <http://hdl.handle.net/10174/2671>
- Sigala, M. (2004). Customer relationship management (CRM) evaluation: Diffusing CRM benefits into business processes. *ECIS 2004 Proceedings*. Retirado de <http://aisel.aisnet.org/ecis2004/172>.
- Silva, G. et al. (2003). Oportunidades e constrangimentos ao desenvolvimento do turismo rural. In: O. Simões & A. Cristóvão (eds.). *Turismo em espaços rurais e naturais (TERN)* (pp.217-227). Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra.
- Swanson, E. B. (1994). Information system innovation among organizations. *Management Science Review*, 40(9), 1069-1092.
- Turban, E. et al. (2007). *Introdução a sistemas de informação*. São Paulo: Editora Campos/Elsevier.
- Wöber, K. W. (2004). Evaluation of DMO web sites through interregional tourism portals: An european cities tourism case example. *ICIAR 2004*, 1, 212.

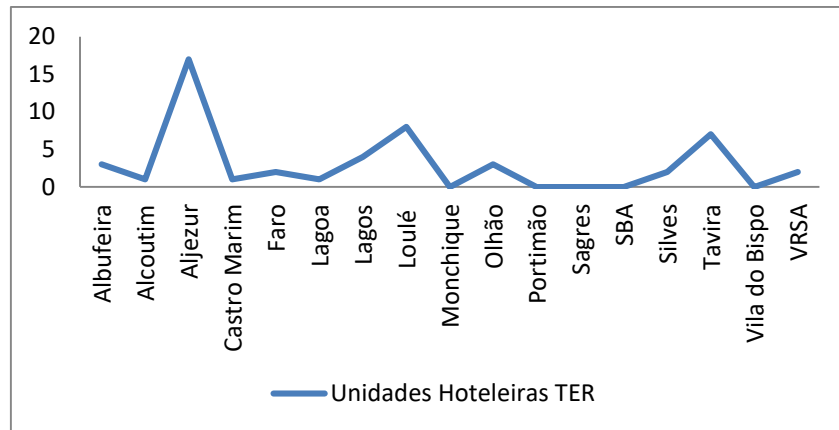


Figura 1. Organizações de turismo no espaço rural por concelho na região do Algarve que utilizam página de internet. Fonte: elaboração própria.

Quadro 1

*Operacionalização do conceito tomada de decisão*

Conceito	CrITÉRIOS	Itens	Descrição dos Itens
TOMADA DE DECISÃO	Resolução de problemas	D1	Identificação do problema organizacional
		D2	Minimização do tempo de resposta
		D3	Simulação de resposta ao problema
	Rapidez na tomada de decisão	D4	Área de aplicação organizacional
		D5	Tipos de tarefas/atividade de gestão executadas
		D6	Tempo de resposta ao problema
		D7	Capacidade e característica da base de dados

Fonte: adotado de Reis (1999) e Pereira (2005).