Destino turístico inteligente e a experiência turística: caso de um destino patrimônio cultural da humanidade na região Nordeste do Brasil

Resumo

A experiência turística tornou-se um dos maiores termômetros de medição em um destino turístico, pois, a partir da experiência do visitante é possível compreender como a oferta turística tem promovido impactos positivos na percepção do mesmo sobre o conjunto de produtos e serviços ofertados. Desta forma, destinos turísticos inteligentes utilizam como premissa a identificação desta experiência e sua medição como forma de estar em permanente monitoramento do turista com fim a analisar os dados e informações para que o mesmo esteja em constante atualização e manter-se competitivo no contexto nacional e internacional. Portanto, objetiva-se no presente trabalho compreender a percepção dos turistas quanto à sua experiência durante sua estadia na cidade de São Luís (Maranhão) quanto à oferta turística. Como base metodológica utilizou-se material bibliográfico coletado nas principais bases de dados, e também das indicações do projeto espanhol ao qual este trabalho é resultado. Quanto ao caráter é descritivo e exploratório, e a caracteriza-se também como empírico, onde aplicou-se no campo entre os meses de janeiro a abril de 2017 o questionário com base nas orientações do projeto espanhol. A análise foi qualitativa com o uso de *software SPSS*. Os resultados apontam que os entrevistados percebem o alto valor patrimonial existente nas construções históricas presente no centro da cidade, assim como identificam que São Luís enquanto capital e destino indutor no estado do Maranhão possui boa infraestrutura em determinados aspectos quanto aos pilares de um destino turístico inteligente. Quanto à experiência turística destacaram que é boa, e, portanto, conclui-se que é fundamental a aplicação de diretrizes públicas e privadas em São Luís para que o destino esteja cada vez mais preparado para atender e superar as expectativas do visitante e também esteja de acordo com as orientações conceituais de desenvolvimento e evolução do destino com foco num modelo de destino turístico inteligente.

Palavras-chave: Destino turístico inteligente. Experiência turística. São Luís (Maranhão).