

Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações



Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações

Coordenadores:

Celeste Eusébio

Leonor Teixeira

Maria João Carneiro

Joana Pimentel Alves

Pedro Teixeira

Ficha técnica

Título

Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações

Coordenadores

Celeste Eusébio
Leonor Teixeira
Maria João Carneiro
Joana Alves
Pedro Teixeira

Ilustração da capa

Liliana Eusébio, 2022

Edição

UA Editora
Universidade de Aveiro
Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia

1ª edição – abril 2022

Impressão

Artipol – Artes Tipográficas, Lda

Tiragem

200 exemplares

ISBN

978-972-789-754-4

Depósito legal

498583/22

DOI

<https://doi.org/10.48528/db8k-b253>

Índice

Notas biográficas dos autores	i
Agradecimentos	vii
Prefácio	viii
Lista de abreviaturas	x

Parte I - Introdução

Capítulo 1. Turismo acessível: Conhecer para valorizar	1
<i>Celeste Eusébio, Leonor Teixeira, Maria João Carneiro, Joana Pimentel Alves & Pedro Teixeira</i>	

Parte II - Mercado do turismo acessível: Necessidades, motivações, constrangimentos e estratégias de negociação

Capítulo 2. Necessidades e motivações das pessoas com necessidades especiais para participar no turismo	11
<i>Andreia Moura, Eugénia Devile & Celeste Eusébio</i>	

Capítulo 3. Constrangimentos e estratégias de negociação das pessoas com necessidades especiais para participarem na atividade turística	31
<i>Eugénia Devile, Andreia Moura, Joana Pimentel Alves & Elisabete Figueiredo</i>	

Parte III – Acessibilidade da oferta turística: Física, recursos humanos e informação

Capítulo 4. Estarão os agentes da oferta turística em Portugal preparados para oferecerem produtos adaptados às necessidades das pessoas com necessidades especiais?	51
<i>Celeste Eusébio, Susana Mesquita, Joana Pimentel Alves & Liliana Saraiva</i>	

Capítulo 5. Acessibilidade web dos agentes da oferta turística	71
<i>Leonor Teixeira, Maria João Carneiro, Ana Dias & Pedro Teixeira</i>	

Parte IV – Formação em turismo acessível: A visão das instituições de ensino e dos estudantes dos cursos superiores de turismo

Capítulo 6. Formação em turismo acessível nas instituições de ensino superior em Portugal	87
<i>Maria João Rosa, Celeste Eusébio & Joana Pimentel Alves</i>	

Capítulo 7. Competências relacionadas com o turismo acessível dos estudantes de cursos superiores em turismo em Portugal	103
<i>Joana Pimentel Alves, Nuno Leal, Maria João Rosa & Celeste Eusébio</i>	

Parte V – O papel das tecnologias de informação no desenvolvimento do turismo acessível

Capítulo 8. Utilização da Internet como fonte de informação no âmbito de viagens turísticas por parte de pessoas com necessidades especiais 117

Maria João Carneiro, Elisabeth Kastenzholz & Leonor Teixeira

Capítulo 9. *Access@tour by action*: Uma plataforma para promover o turismo acessível 133

Pedro Teixeira, Leonor Teixeira, Samuel Silva & António Teixeira

Parte VI – Conclusão

Capítulo 10. Conclusões e contribuições: Necessidade de mudança 155

Maria João Carneiro, Leonor Teixeira, Joana Pimentel Alves, Pedro Teixeira & Celeste Eusébio

Notas biográficas sobre os autores

Coordenadores



Celeste Eusébio é Professora Associada no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo. É investigadora da Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP), da Universidade de Aveiro. Atualmente, é coordenadora da Área Científica de Turismo e Diretora da licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo. Os seus interesses de investigação são nas áreas de economia do turismo, impactes do turismo, turismo sustentável, turismo acessível, turismo social e previsão do comportamento do consumidor em turismo. Esteve, e está envolvida, em vários projetos de investigação e é autora e coautora de várias publicações em revistas, livros e atas de conferências, nacionais e internacionais.



Leonor Teixeira licenciou-se em Engenharia e Gestão Industrial (1997), recebeu um mestrado em Gestão da Informação (2002), e um doutoramento em Gestão Industrial na subárea de Sistemas de Informação (2008), pela Universidade de Aveiro (UA). Atualmente é Professora Associada na Universidade de Aveiro (DEGEIT) e investigadora no Instituto de Engenharia Eletrónica e Informática de Aveiro (IEETA) e no laboratório associado de sistemas inteligentes (LASI). Está envolvida em vários projetos de investigação, em alguns deles, no papel de Investigadora Responsável (IR). Os seus interesses atuais de investigação incluem Sistemas de Informação, Indústria 4.0, Gestão de Processos, com atuação na Indústria e Serviços. Tem exercido diversos cargos de gestão e atualmente é diretora da Licenciatura em Engenharia e Gestão Industrial na UA. Tem várias publicações em revistas científicas da especialidade, capítulos de livros e artigos em atas de congressos, assim como várias comunicações em conferências científicas nacionais e internacionais. Participou na organização de vários encontros científicos e integrou/integra várias comissões científicas de conferências nacionais e internacionais.



Maria João Carneiro é Professora Auxiliar na Universidade de Aveiro (UA) e investigadora na unidade de investigação Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP) desta Universidade. É licenciada em Gestão e Planeamento em Turismo pela UA, tem um MBA pela Universidade Nova de Lisboa e um doutoramento em Turismo pela UA. Tem participado em vários projetos de investigação em áreas como a experiência turística e o turismo social, sendo Co-Investigadora responsável do projeto *TWINE – Co-creating sustainable Tourism & WINE Experiences in rural areas*, financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia. É também coautora de vários artigos publicados em revistas científicas internacionais e atas de conferências, capítulos de livros, e tem apresentado vários trabalhos em conferências e seminários. Os seus interesses de investigação são o comportamento do consumidor em turismo e o marketing de destinos turísticos.



Joana Alves é Socióloga. Doutorada (2017), Mestre (2011) e Licenciada (2009) em Sociologia, pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Portugal. Desde 2009, tem estado envolvida em projetos de investigação que exploram questões sobre a deficiência, políticas sociais, vida independente, educação e turismo acessível.



Pedro Teixeira concluiu o Mestrado Integrado em Engenharia e Gestão Industrial em 2019 pela Universidade de Aveiro (UA). Atualmente, frequenta o programa Doutoral em Engenharia e Gestão Industrial da UA. A sua área de investigação inclui diferentes temáticas, tais como Sistemas de Informação, Indústria 4.0, Turismo Acessível, e investigação relacionada com soluções tecnológicas para problemas do mundo real. Esteve envolvido como bolseiro de investigação no projeto ACTION - Turismo acessível: Cocriação de experiências turísticas através de sistemas inteligentes com base na Web. É também autor de capítulos e artigos publicados em revistas científicas internacionais. Tem, também, comunicações em conferências científicas internacionais de diversas áreas.

Restantes autores



Ana Dias é licenciada em Gestão, mestre em Gestão da Inovação e do Conhecimento e doutorada em Ciências e Tecnologias da Saúde. É docente na Universidade de Aveiro desde 2005 e é atualmente Professora Auxiliar no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo (DEGEIT) da UA. Tem vindo a lecionar as unidades curriculares de Comportamento Organizacional, Estruturas Organizacionais e Sociais da Saúde, Princípios Básicos de Gestão e Organização e Gestão em

Imagiologia. As suas áreas de interesse centram-se nos modelos de organização da prestação de cuidados de saúde com aplicação no sector da saúde e nas políticas de saúde. Participou em alguns projetos de investigação da UA em colaboração com o sector social e com o sector da saúde, e é autora e coautora de artigos científicos publicados em revistas nacionais e internacionais.



Andreia Moura é doutorada em Turismo pela Universidade de Aveiro e Professora Adjunta do Departamento de Turismo e Gastronomia, da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Coimbra. É Investigadora integrada do CiTUR – Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Turismo -, investigadora colaboradora da GOVCOPP – Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas, da Universidade de Aveiro e da *Alliance on Research*

da ISTO - International Social Tourism Organisation. Os seus principais interesses de investigação prendem-se com o turismo acessível e o turismo social, com o planeamento e competitividade de destinos turísticos, com a qualidade em turismo e com o capital humano em turismo. Tem participado em projetos de investigação financiados pela Comissão Europeia e pela FCT. Neste momento integra a equipa de investigação do projeto ACTION - Turismo acessível: Cocriação de experiências turísticas através de sistemas inteligentes com base na Web.



António Teixeira é Professor Associado, desde 2014, com Agregação desde abril de 2018, leciona nas áreas de interação multimodal, programação e métodos probabilísticos. É diretor de curso na Universidade de Aveiro do Programa Doutoral Conjunto em Informática (MAP-i) e membro da Comissão Científica deste programa. A sua atividade de investigação abrange a Interação Multimodal Humano-Máquina e tecnologias da fala e da linguagem. Esteve envolvido em vários proje-

tos de investigação nacionais e europeus, em alguns deles no papel de PI ou Co-PI. Supervisionou 13 doutoramentos, mais de 50 teses de Mestrado e é coautor de mais de 200 publicações.



Elisabete Figueiredo é Socióloga e Professora Associada com Agregação no Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território. É Investigadora do GOVCOPP – Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas, da Universidade de Aveiro e Investigadora Associada do CETRAD – Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento (UTAD). Os seus principais interesses de investigação – sobre os quais tem publicado, a nível nacional e internacional – relacionam-se com os estudos rurais (valorização de

produtos agroalimentares, desenvolvimento rural, impactos do turismo rural, representações sociais sobre o rural), a sociologia do ambiente e as perceções sociais de risco. Tem participado em vários projetos de investigação financiados pela Comissão Europeia e pela FCT, assim como por instituições de França, Itália e Espanha. Neste momento coordena os projetos STRINGS - *Selling the Rural IN (urban) Gourmet Stores – establishing new liaisons between town and country through the sale and consumption of rural products* e Share e FOREST - *Sharing decisions in forests – participatory methodology for public and stakeholder engagement in the - protection and valorisation of forests in Portugal*.



Elisabeth Kastenholtz é Professora Associada do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro, onde leciona disciplinas relacionadas com Turismo e Marketing, integra a Unidade de Investigação GOVCOPP (Governança, Competitividade e Políticas Públicas), e desempenha funções de Coordenadora do Programa Doutoral Internacional em Marketing e Estratégia. É doutorada em Turismo, Mestre em Administração Empresarial e Licenciada em Gestão e Planeamento em Turismo, e em Administração Pública - Especificidade Negócios Estrangeiros (Alemanha). Os seus principais interesses de investigação – sobre os quais tem publicado, a nível nacional e internacional, – relacionam-se com áreas do comportamento do consumidor em turismo (com ênfase na ‘experiência turística’), marketing integrado de destinos turísticos, com particular interesse para temáticas de turismo rural e de natureza, turismo cultural, acessível e sustentável. Atualmente é coordenadora do projeto FCT TWINE – *Co-creating sustainable Tourism & WINE Experiences in rural areas* (POCI-01-0145-FEDER-032259).

Os seus principais interesses de investigação – sobre os quais tem publicado, a nível nacional e internacional, – relacionam-se com áreas do comportamento do consumidor em turismo (com ênfase na ‘experiência turística’), marketing integrado de destinos turísticos, com particular interesse para temáticas de turismo rural e de natureza, turismo cultural, acessível e sustentável. Atualmente é coordenadora do projeto FCT TWINE – *Co-creating sustainable Tourism & WINE Experiences in rural areas* (POCI-01-0145-FEDER-032259).



Eugénia Lima Devile é professora adjunta na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra. Atualmente, é presidente do Conselho Pedagógico desta instituição. É Doutorada em Turismo pela Universidade de Aveiro. É Investigadora do CiTUR - Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Turismo, e investigadora convidada da GOVCOPP – Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas, da Universidade de Aveiro.

Os seus principais interesses de investigação relacionam-se com o turismo acessível e turismo social, áreas onde tem alguns trabalhos publicados. Neste momento integra a equipa de investigação do projeto ACTION - Turismo acessível: Cocriação de experiências turísticas através de sistemas inteligentes com base na Web.



Liliana Saraiva é licenciada em Turismo e Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo pela Universidade de Aveiro. Tem mais de dez anos de experiência na indústria do turismo nos sectores do alojamento e das agências de viagens e na formação sobre o mercado do turismo acessível nos cursos de hotelaria e restauração. Os seus interesses de investigação incluem turismo acessível, turismo criativo e animação turística.



Maria João Pires é doutorada em Gestão Industrial pela Universidade de Aveiro (UA) e é atualmente professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da UA. É investigadora integrada no Cipes (Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior) e colabora com a GOVCOPP (Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas). Tem desenvolvido trabalho de investigação na área da gestão da qualidade, com especial foco nos sistemas e instituições de ensino superior, combinando

metodologias qualitativas e quantitativas. Coordenou e participou em vários projetos de investigação (e.g. ACTION, SMARTQUAL, LTSHE, SQELT e KNOWBEST). As suas publicações incluem artigos científicos em revistas internacionais e a coorganização de livros em editoras internacionais, sobretudo na área da gestão da qualidade no ensino superior. É membro do *EAIR – The European Higher Education Society* e do *CHER – Consortium for Higher Education Researchers*. É sócia da APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade).



Nuno Leal é mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, encontrando-se, atualmente, a frequentar o programa doutoral em Turismo na Universidade de Aveiro. O seu principal interesse de investigação está relacionado com o tema da acessibilidade e inclusão no turismo, sobre o qual possui já algumas

publicações a nível nacional e internacional. A nível profissional, abraçou as funções de docente no ISCIA, lecionando a unidade curricular de sustentabilidade e acessibilidade no turismo. Desempenha, ainda, as funções de diretor e consultor em turismo numa empresa de consultoria, bem como, de consultor da *Accessible Portugal*, uma associação sem fins lucrativos cuja missão é a promoção do turismo acessível e inclusivo em Portugal. Nesta última associação, tem participado ativamente nos projetos “TUR4all”, “AccessTUR”, “InclusiveTUR” e “Algarve For All” cujos principais objetivos estão ligados à qualificação e promoção da oferta turística em Portugal.



Samuel Silva é Professor Auxiliar na Universidade de Aveiro e doutorado em Engenharia Informática tendo recebido o prémio *Fraunhofer Challenge*, em 2012. Como investigador no Instituto de Eletrónica e Informática de Aveiro, tem realizado e liderado investigação de cariz multidisciplinar privilegiando abordagens centradas no ser humano como trampolim para resolver problemas complexos em diferentes domínios incluindo, por exemplo, a adaptabilidade dos sistemas interativos.

Participou em transferências de conhecimento com empresas como a Microsoft e Face in Motion, no âmbito do projeto FP7 Marie Curie IAPP IRIS, estando atualmente a participar em vários projetos envolvendo fundos competitivos nacionais e internacionais (CAD-FACTS, APH-ALARM e PREVENT2PROTECT). Orientou 1 tese de doutoramento e 30 teses de mestrado. É coautor de 1 livro, 25+ artigos em revistas internacionais e 100+ artigos em conferências internacionais nas áreas da interação e tecnologias assistivas.



Susana Mesquita é Doutora em Turismo pela Universidade de Aveiro e Especialista na Área de Educação e Formação em Turismo e Lazer pelo IPP - Instituto Politécnico do Porto. Licenciada em Gestão e Planeamento Turístico pelo ISAG - Instituto Superior de Administração e Mestre em Gestão e Desenvolvimento do Turismo pela Universidade de Aveiro. É investigadora na unidade de investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP) da Universidade de

Aveiro, e no Centro de Investigação em Ciências Empresariais e Turismo (CICET-FCVC). É Professora convidada no ISAG – *European Business School*. Publicou capítulos de livros e artigos em revistas científicas internacionais com revisão por pares. Os seus interesses de pesquisa incluem turismo acessível, comportamento do consumidor no turismo, cocriação de experiências e economia da experiência e turismo cultural. É Guia Oficial e consultora na área de turismo e hotelaria. Tem trabalhado na organização de eventos e colaborado em atividades de carácter social.

Agradecimentos

Os coordenadores deste livro agradecem a todas as pessoas e organizações que colaboraram com o projeto ACTION. A todas as pessoas com necessidades especiais, às organizações sociais que lhes prestam apoio e aos seus cuidadores informais, o nosso agradecimento. Sem o seu envolvimento, o conteúdo deste livro seria muito mais pobre. Queremos, igualmente, agradecer aos responsáveis pela oferta de produtos turísticos (unidades de alojamento turístico, empresas de restauração e bebidas, empresas de transportes, museus, parques temáticos e empresas de animação turística) e aos responsáveis das câmaras municipais que participaram neste projeto. O seu contributo foi muito valioso para percebermos a situação atual da oferta turística em termos de acessibilidade e os caminhos a seguir para aumentar essa acessibilidade. O nosso agradecimento também a todos os diretores de cursos superiores de turismo em Portugal e aos estudantes de licenciatura e de mestrado que estão a frequentar esses cursos. Conhecer as suas opiniões e o tipo de formação em turismo acessível, que está a ser ministrada nos cursos em turismo nas instituições de ensino superior em Portugal, é crucial para o desenvolvimento de uma indústria turística sustentável.

Agradecemos, de igual forma, a todos os investigadores, estudantes de mestrado, estudantes de doutoramento e bolseiros de investigação que, durante três anos e nove meses, se empenharam com o intuito de realizar investigação teórica e aplicada sobre uma temática atual e de grande relevância para o desenvolvimento sustentável do turismo e para a promoção de sociedades mais inclusivas.

O financiamento e realização do projeto ACTION contou também com a participação de um conjunto de organizações que, não só acreditaram na sua exequibilidade, como também valorizaram a temática do turismo acessível. Assim, o nosso agradecimento às instituições que prestaram apoio à candidatura do projeto, através de cartas de apoio, nomeadamente: a Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (ARESP); a Associação Portuguesa de Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos (APECATE); a Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL); o Banco BPI; o Turismo Centro de Portugal, a Associação de Turismo de Habitação (TURIHAB) e a Associação Salvador. Por fim, os coordenadores deste livro gostariam ainda de agradecer o suporte financeiro que foi concedido ao projeto ACTION pelo FEDER, através do COMPETE2020 - Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI-01-0145-FEDER-030376) e por fundos nacionais (OE), através da FCT/MCTES (PTDC/EGE-OGE/30376/2017). Finalmente, o nosso agradecimento à UA Editora pela publicação deste livro.

Celeste Eusébio, Leonor Teixeira, Maria João Carneiro, Joana Pimentel Alves e Pedro Teixeira

Prefácio

O presente livro versa sobre turismo acessível, nesta obra definido como um “*tipo de turismo em que todos possam participar, independentemente das suas características ou limitações*”. Conjugando, de forma hábil, termos e expressões como incapacidade, deficiência e necessidades especiais e endossando, com a devida sensibilidade, conceitos basilares como o de diversidade, equidade, *design* universal e inclusão, o texto analisa uma temática atual, não apenas pela motivação social a humanística inerentes, mas também por ser um assunto de significativa relevância económica e financeira; um pilar fundamental para uma indústria turística contemporânea e alinhada com os objetivos de desenvolvimento sustentável.

Muito embora as primeiras expressões oficiais sobre turismo acessível remontem a 1980, o tema ainda carece de debate e reflexão aprofundada. Efetivamente, em pleno século XXI, a população com incapacidade continua a ser “*um dos grupos mais excluídos da sociedade portuguesa*”, tal como nos recordam os autores da obra. Em pleno século XXI, constata-se os autores deste livro que os equipamentos e serviços “*continuam a não estar adaptados às necessidades específicas deste mercado, que a informação continua a não ser disponibilizada em formato acessível e que as atitudes negativas dos recursos humanos face à diferença são ainda uma realidade*”.

No presente, mais do que nunca, é relevante um livro como a *Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações*. Para que políticas e práticas possam evoluir e acompanhar as mais recentes recomendações, como as da *Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021 – 2025*, do Estado Português, e as da *Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*, da União Europeia. Para que *Academia* e setores Social e Turístico atuem, finalmente, em equipa e de forma articulada, gerando conhecimento que, transferido para o “terreno”, materialize este ideal inclusivo, presente na retórica política há já mais de quatro décadas.

Foi, também, em equipa e articulando saberes variados que nasceu esta publicação. Apenas desta forma tal seria possível, considerando os ambiciosos objetivos almejados: conhecer de forma aprofundada o mercado do turismo acessível, desde as fontes de informação de potenciais clientes, até às condições de acessibilidade da oferta disponível, para apresentar propostas de melhoria e sensibilizar todos os atores envolvidos no sistema turístico nacional. Viajando pelas seis secções, organizadas em dez capítulos, o leitor é convidado a explorar conceitos ligados ao turismo acessível, conhecer este mercado, analisar a acessibilidade da oferta existente e refletir sobre a importância da formação de recursos humanos, numa área em que revelar uma atitude inclusiva é tão ou mais importante que demonstrar perícia técnica. O papel da tecnologia não é esquecido, enquanto recurso a capitalizar no desenvolvimento do turismo acessível, sempre tendo em vista uma sociedade mais inclusiva.

Este livro surge como produto de um projeto intitulado *ACTION – Turismo acessível: Cocriação de experiências turísticas através de sistemas inteligentes com base na web*. E será mesmo pela AÇÃO de todas as partes interessadas que se quebrarão tabus,

ultrapassarão barreiras e criarão facilitadores, tal como advogado pelo modelo biopsico-social. Para que ter deficiência não seja sinónimo de incapacidade ou de restrição a uma participação ativa e prazerosa em experiências sociais, culturais e de lazer; aquelas que apreciamos enquanto turistas.

Num país em que quase um terço da população é composto por pessoas com deficiência, idosas ou com limitações funcionais (Alves et al., 2020), pensar em turismo acessível é muito mais do que um capricho intelectual; é, na verdade, uma excelente oportunidade de negócio. Desafia-se, contudo, o/a leitor/a a relembrar o carácter imprescindível daqueles “investimentos” cujos “rendimentos” não são imediatos, nem tão pouco monetizáveis! Tal como nos alerta Ordine (2016, p.7), centremos a reflexão naquelas experiências, naqueles saberes, cujo valor essencial “*está completamente livre de qualquer finalidade utilitária*”, mas que “*podem ter um papel fundamental na educação do espírito e no desenvolvimento cívico e cultural da humanidade*” ... aliás “*tudo aquilo que nos ajuda a tornarmo-nos melhores*”.

Não será principalmente por isso que todos/as fazemos turismo?

Não deverá qualquer pessoa ter essa oportunidade?

Não será este um direito fundamental de qualquer cidadão/ã?

João Canossa Dias

Diretor Técnico de Reabilitação

ARCIL – Associação Para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã

Referência:

Alves, J. P., Eusébio, C., Saraiva, L., & Teixeira, L. (2020). I want to go but I have to stay: travel constraints of the Portuguese accessible tourism market. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 34, 81–97. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i34.22348>.

Ordine, N. (2016). *A utilidade do inútil. Manifesto*. Matosinhos: Kalandraka Editora Portugal Lda.

Lista de abreviaturas

A3ES – Agência Portuguesa de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior
CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade
CIPES – Centro de Investigação em Políticas do Ensino Superior
CSS - *Cascading Style Sheets*
CST – Cursos Superiores em Turismo
DEGEIT – Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo
DGES – Direção-Geral de Ensino Superior
GOVCOPP – Unidade de Investigação, Governança, Competitividade e Políticas Públicas
HTML - *Hypertext Markup Language*
IES – Instituições de Ensino Superior
INE – Instituto Nacional de Estatística
MTA – Mercado de turismo acessível
OMS – Organização Mundial de Saúde
OS – Organizações Sociais
PcI – Pessoas com incapacidades
PcNE – Pessoas com necessidades especiais
PcoNE – Pessoas com outras necessidades especiais
PIB – Produto Interno Bruto
TA – Tecnologias de Apoio
TAW – *Test de Accesibilidad Web*
TEFI – Tourism Education Futures Initiative
WCAG – Web Content Accessibility Guidelines
WTTC – World Travel and Tourism Council

Capítulo 2

Necessidades e motivações das pessoas com necessidades especiais para participar no turismo

Andreia Moura¹[0000-0002-1722-3476], Eugénia Devile¹[0000-0003-1643-5394], Celeste Eusébio²[0000-0002-2220-5483]

¹ Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR), Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP), Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra (ESEC-IPC), andreiamoura@esec.pt | eugenia@esec.pt

² Unidade de investigação Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP), Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo (DEGEIT), Universidade de Aveiro, celeste.eusebio@ua.pt

Resumo. O presente capítulo tem como objetivo analisar as necessidades e as motivações das pessoas com necessidades especiais (PcNE) para participarem em atividades turísticas. Para dar resposta a este objetivo, recorreu-se a uma metodologia mista (entrevistas e questionários a uma amostra de pessoas com necessidades especiais residentes em Portugal). Foram realizadas 38 entrevistas e administrados 504 questionários. Do total dos inquiridos, 113 (22,4% do total) nunca realizaram uma viagem turística. Dos diferentes grupos de inquiridos, são as pessoas com incapacidade as que revelam menor taxa de participação em atividades turísticas. Os resultados revelam que existem necessidades específicas deste mercado, não só em termos de acessibilidade física dos equipamentos e espaços, mas também em termos de serviço e atitude dos recursos humanos que trabalham no setor que, muitas vezes, não são conhecidas pela indústria turística. Outra necessidade importante está relacionada com a existência de informação sobre a acessibilidade dos produtos turísticos em canais de comunicação que sejam acessíveis. Estas necessidades devem ser conhecidas e satisfeitas para que a indústria turística seja acessível e para que as pessoas com necessidades especiais possam participar em experiências turísticas e beneficiar, em termos de qualidade de vida, dessa participação, uma vez que este mercado está fortemente motivado para participar em experiências turísticas. A diversão, o aumento do conhecimento, o descansar, o sair do ambiente habitual e o desenvolvimento de competências são motivações muito importantes deste mercado.

Palavras-chave: Necessidades; Motivações; Experiências turísticas; Pessoas com necessidades especiais (PcNE).

2.1. Introdução

A literatura tem vindo a destacar a importância do turismo para o bem-estar e qualidade de vida das pessoas com necessidades especiais (PcNE) (Badia et al., 2013; Gillovic & Mcintosh, 2020; Gruner et al., 2018; McCabe & Diekmann, 2015; Richards et al., 2010; Sedgley et al., 2017), sublinhando que os benefícios dessa participação são até sentidos com maior intensidade para uma franja populacional que se inclui neste grupo, as pessoas com incapacidade (PcI), quando comparadas com outros indivíduos (Moura et al., 2018; McCabe & Diekmann, 2015; Kastenholz, et al., 2015; Patterson & Pegg, 2009). Todavia, a investigação específica acerca das suas necessidades e motivações de viagem é ainda escassa ou limitada (Bauer, 2018; Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Devile & Kastenholz, 2018; Kim & Lehto, 2013; Özcan et al., 2021; Zhang, et al., 2017; Zhang, et al., 2019).

Compreender as necessidades e motivações de viagem das PcNE e verificar se há ou não diferenças entre pessoas com necessidades especiais distintas são premissas críticas para a adaptação e adequação da oferta turística e para a promoção da participação e envolvimento ativo de todas as PcNE em diferentes experiências turísticas (Allan, 2015). Deste modo, e para alcançar estes objetivos, realizou-se um estudo empírico, utilizando uma metodologia mista, combinando uma abordagem qualitativa, através da realização de entrevistas semiestruturadas com PcNE residentes em Portugal (N=38), com uma abordagem quantitativa, através da aplicação de um inquérito por questionário a uma amostra de PcNE, também residentes em Portugal (N=504).

Assim, sabendo que as PcNE constituem um mercado relevante e heterogéneo, com diferentes necessidades, restrições e motivações de viagem, esta investigação pretende contribuir para: (i) o aprofundamento do conhecimento científico no âmbito das necessidades e motivações das PcNE; (ii) identificar as reais necessidades e motivações sentidas pelas PcNE, na sua perspetiva, ou seja, na primeira pessoa; e, ainda, (iii) recomendar medidas práticas de mitigação das necessidades identificadas e de facilitação das motivações apuradas que possam vir a ser ponderadas por decisores políticos nacionais e internacionais e, consequentemente, executadas pelos diversos agentes e *stakeholders* da oferta turística.

Este capítulo está dividido em cinco partes. Depois desta introdução, a segunda parte fornece um enquadramento teórico acerca das necessidades e motivações das PcNE. A terceira apresenta os procedimentos metodológicos que orientaram o desenvolvimento do estudo empírico. A quarta parte expõe os resultados apurados e a sua discussão à luz da revisão de literatura realizada. A quinta e última parte fornece as principais conclusões e implicações teóricas e práticas.

2.2. A importância da participação no turismo para PcNE: Necessidades e motivações

A importância da participação no turismo para PcNE é evidente e tem vindo a ser comprovada através de vários estudos (Buhalis & Michopoulou, 2011; Blichfeldt & Nicolaisen, 2011; Darcy et al., 2010; Devile & Kastenholtz, 2018; Eusébio et al., 2021; Figueiredo et al., 2012; Kastenholtz, et al., 2015; Kim & Lehto, 2013; Moura et al., 2018; McCabe & Diekmann, 2015; Ozturk et al., 2008). Neste âmbito, interessa sublinhar as necessidades e motivações destes visitantes, já que as suas condições de participação são, *a priori*, distintas no que diz respeito a funções corporais (mobilidade, visão, audição e cognição) e aos contextos físico e social (Eisenberg & Maisel, 2021; Froehlich-Grobe et al., 2021; Oliver, 1990; Thomas, 2018). Especificamente, estas características afetam a sua participação ao nível do apoio necessário, da adequação das condições ambientais e também das atitudes em relação às suas necessidades especiais (Buhalis & Michopoulou, 2011; Gruner et al., 2018; Verdonshot et al., 2009). Desta forma, é possível categorizar as necessidades de participação no turismo para PcNE de acordo com a fase de uma viagem turística (figura 2.1): (i) no planeamento de uma viagem (antes da participação no turismo propriamente dito); e (ii) durante a realização da viagem (ou durante a participação no turismo).

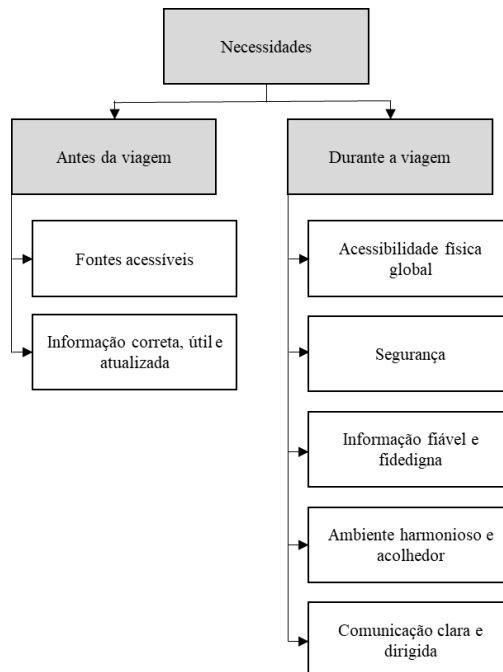


Fig. 2.1. Necessidades de participação no turismo para PcNE

No que toca ao planeamento da viagem, as PcNE valorizam fontes acessíveis (Buhalis & Michopoulou, 2011; Darcy et al., 2010; Eusébio et al., 2021; Figueiredo et al., 2012; Ozturk et al., 2008), com informação correta, útil e atualizada sobre o nível de acessibilidade e adequação dos espaços, infraestruturas e equipamentos, bem como dos produtos e serviços turísticos (por exemplo, acessibilidade de áreas comuns do alojamento, para além do quarto, diversidade de menus de restauração e atividades adaptadas de animação turística).

Durante a realização da viagem, as PcNE, para além de necessitarem de acessibilidade física global e da aplicação do *design universal* em todas as componentes de um destino turístico (produtos, serviços, transportes, atrações, infraestruturas e equipamentos turísticos), necessitam, simultaneamente, da garantia de segurança (por exemplo, a existência de planos de segurança e evacuação específicos para PcNE em casos de emergência). Ao mesmo tempo, a disponibilização de informação rigorosa e fidedigna acerca da acessibilidade durante a estada é, igualmente, fundamental, não esquecendo que a comunicação deve ser clara e dirigida (em braille ou língua gestual, por exemplo), incluindo informações indispensáveis relativas à adequação de produtos e serviços turísticos e/ou áreas envolventes. Por fim, destaca-se a necessidade das PcNE se sentirem num ambiente harmonioso e acolhedor, em que as atitudes de todos os envolvidos na atividade turística (profissionais de turismo, turistas e população local) devem ser positivas e pautadas por preceitos inclusivos (Buhalis & Michopoulou, 2011; Darcy et al., 2010; Figueiredo et al., 2012; Ozturk et al., 2008).

Verifica-se, portanto, que as necessidades que se colocam à participação no turismo das PcNE são algo distintas da restante população. Contudo, constata-se que a predisposição para essa participação é idêntica, apesar das suas motivações se revelarem mais intensas (Bauer, 2018). Assim, sabendo que a motivação é o “gatilho” do processo de tomada de decisão para a participação no turismo (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011), torna-se essencial compreender melhor as razões que levam as PcNE a desencadear esse processo.

No que concerne a este tema, no âmbito do turismo e lazer, destacam-se os estudos desenvolvidos por Crompton (1979), Dann (1981), Iso-Ahola (1982), Pearce, (1982), e Neulinger (1981). Nos estudos de Crompton (1979) e Dann (1981), as motivações assentam nos fatores sociopsicológicos “*push*” (empurrar) e “*pull*” (puxar), ou seja, a participação no turismo baseia-se na distinção entre fatores de impulso que “empurram” ou impulsionam os indivíduos a participar (relacionados com os próprios desejos dos turistas, internos ou intrínsecos aos indivíduos) e os fatores de atração que “puxam”, atraem ou encorajam a participação dos sujeitos (relacionados com os atributos do destino ou da envolvente turística, extrínsecos ou externos aos indivíduos).

O modelo tetra-dimensional sugerido por Iso-Ahola (1982) defende que as motivações devem ser analisadas de acordo com um esquema de recompensas psicológicas, tais como: fuga pessoal (para se afastar do ambiente habitual; realizar uma mudança no seu ritmo de vida quotidiana ou superar o mau humor), a busca pessoal (para contar a outros as suas experiências, para se sentir bem consigo mesmo, para experimentar coisas novas

por si mesmo), a fuga interpessoal (para evitar pessoas que o incomodam, para fugir de um ambiente social stressante ou para evitar interações com outros), e a busca interpessoal (para estar com pessoas com interesses semelhantes, para se aproximar de amigos/família ou para conhecer pessoas novas) (Snepenger et al., 2006).

Já Pearce (1982) sugere que os indivíduos vão construindo uma "carreira turística" ao longo do tempo. Isto é, as motivações dos turistas evoluem, desenvolvem-se ou alteram-se de acordo com o nível de experiência de viagens que possuem. De qualquer modo, alguns anos mais tarde, Pearce e Lee (2005) avaliaram a ligação entre as motivações turísticas e as experiências de viagem anteriores, no que toca a turistas em trânsito para a Austrália, e identificaram um conjunto central de fatores de motivação que transcendeu o histórico de viagens anterior, designadamente fuga, relaxamento, melhoria relacional e autodesenvolvimento. Estes autores afirmam que os fatores supracitados compreendem a espinha dorsal central da motivação para todos os visitantes, porque não variam de acordo com o nível de experiência de viagem.

Por sua vez, Neulinger (1981) categorizou as motivações em três tipologias: intrínseca, extrínseca e a combinação das duas anteriores. As motivações intrínsecas são motivações internas ao indivíduo (por exemplo, busca de bem-estar psicológico), enquanto as motivações extrínsecas são externas ao indivíduo, ou seja, estão relacionadas com o seu ambiente envolvente (por exemplo, a obtenção de recompensas monetárias relacionadas com a participação no turismo). A combinação destes dois tipos de motivações resulta num ímpeto de obtenção de benefícios (por exemplo, status social).

Especificamente, no caso das PcNE, diversos estudos revelam uma multiplicidade de motivações de viagem, desde motivações sociais (por exemplo, conhecer pessoas com interesses semelhantes, estar com a família e amigos) até motivações pessoais (por exemplo, estar mais ativa fisicamente, aprender um estilo de vida mais saudável) (Ray & Ryder, 2003). A literatura neste campo científico tem demonstrado, simultaneamente, que as PcNE se envolvem em experiências turísticas, com o intuito de se desafiarem a si próprias (por vezes, até desejando correr riscos), de explorar novos ambientes ou de expandir conhecimentos (Shaw & Coles, 2004; Yau et al., 2004), mas também para usufruir positivamente de experiências prazerosas que lhes confirmam satisfação pessoal e uma sensação de bem-estar (Figueiredo et al., 2012).

Em suma, as PcNE são naturalmente motivadas a participar em atividades de lazer, incluindo atividades turísticas. A fuga da rotina, o relaxamento, o *empowerment* e o escape dos problemas pessoais são benefícios procurados pelas PcNE e pelos seus acompanhantes (Kim & Lehto 2012), quando se envolvem no turismo (Shi et al., 2012; Zhang et al., 2019).

2.3. Metodologia

Com o objetivo de conhecer as necessidades e motivações de PcNE relacionadas com a participação em atividades turísticas, foram realizadas entrevistas a uma amostra de PcNE e foram também administrados questionários a uma amostra de PcNE. O recurso a esta abordagem metodológica permite obter uma visão mais abrangente das temáticas que estão a ser estudadas.

Tanto o guião das entrevistas como o questionário foram elaborados, tendo como referencial um conjunto de estudos que têm sido realizados no que toca a estas temáticas. Recorreu-se às técnicas de amostragem por conveniência e bola de neve para identificar os participantes no estudo. No total, foram entrevistadas, entre fevereiro e abril de 2019, 38 PcNE. O questionário foi administrado a 504 PcNE, entre julho de 2019 e janeiro de 2020. Dos 504 inquiridos, 113 (22,4%) nunca realizaram viagens turísticas, o que evidencia que as PcNE, especialmente as PcI, têm sido fortemente excluídas da participação em atividades turísticas.

Em termos de métodos utilizados para a análise dos resultados, enquanto as entrevistas foram analisadas com recurso à análise de conteúdo, os resultados dos questionários foram analisados, recorrendo a algumas estatísticas descritivas e a testes que permitem comparar grupos. O *teste t* para amostras independentes foi utilizado para comparar as motivações com vista a participar em atividades turísticas entre os inquiridos com incapacidade (PcI) e os inquiridos com outras necessidades especiais (PcNE). Em termos de perfil sociodemográfico, foram também utilizados testes estatísticos para comparar estes dois grupos (teste do *qui-quadrado* para variáveis qualitativas, e *teste t* para amostras independentes, para variáveis quantitativas).

2.4. Resultados e discussão

2.4.1. Necessidades especiais para a participação no turismo

Como foi referido anteriormente, utilizou-se uma abordagem qualitativa, recorrendo à realização de entrevistas a pessoas com diferentes tipologias de necessidades especiais, de forma a identificar as suas necessidades específicas no que se refere à participação em atividades turísticas, envolvendo a fase do planeamento da viagem e a viagem propriamente dita.

2.4.1.1. Perfil da amostra

Tendo em conta o objetivo do nosso estudo, procurámos incluir na nossa amostra pessoas com distintos tipos de incapacidade e necessidades especiais, ou seja, pessoas com incapacidade motora, sensorial e intelectual, seniores e pessoas com alergias e intolerâncias alimentares. A tabela 2.1 apresenta as características da amostra no que se refere ao tipo de incapacidade ou necessidade especial, idade, género e ocupação.

Tabela 2.1. Caracterização da amostra

Participantes	Tipo de incapacidade e/ou necessidade especial	Idade	Gênero	Ocupação
Entrevistado 1	Motora/sênior	74	Masculino	Reformado
Entrevistado 2	Motora/sênior	61	Masculino	Empregado
Entrevistado 3	Intelectual/visual	57	Feminino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 4	Auditiva/sênior	68	Masculino	Reformado
Entrevistado 5	Sênior	70	Feminino	Reformado
Entrevistado 6	Intelectual	25	Masculino	Reformado
Entrevistado 7	Sênior	69	Feminino	Reformado
Entrevistado 8	Sênior	71	Feminino	Reformado
Entrevistado 9	Sênior	62	Feminino	Reformado
Entrevistado 10	Motora	24	Feminino	Desempregado
Entrevistado 11	Auditiva	55	Masculino	Empregado
Entrevistado 12	Sênior	65	Masculino	Reformado
Entrevistado 13	Intelectual/visual	24	Masculino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 14	Intelectual/sênior	63	Masculino	Reformado
Entrevistado 15	Motora	27	Masculino	Desempregado
Entrevistado 16	Visual	35	Masculino	Empregado
Entrevistado 17	Motora	23	Feminino	Desempregado
Entrevistado 18	Intelectual	22	Feminino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 19	Visual/Diabetes /sênior	67	Masculino	Reformado
Entrevistado 20	Sênior	93	Masculino	Reformado
Entrevistado 21	Motora	18	Feminino	Desempregado
Entrevistado 22	Visual	38	Feminino	Empregado
Entrevistado 23	Sênior	80	Masculino	Reformado
Entrevistado 24	Sênior	87	Feminino	Reformado
Entrevistado 25	Sênior	87	Masculino	Reformado
Entrevistado 26	Sênior	61	Masculino	Reformado
Entrevistado 27	Sênior	68	Feminino	Reformado
Entrevistado 28	Sênior	77	Feminino	Reformada
Entrevistado 29	Motora	23	Masculino	Estudante
Entrevistado 30	Intelectual	53	Feminino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 31	Intelectual	44	Masculino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 32	Motora	55	Feminino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 33	Motora	38	Masculino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 34	Motora	28	Masculino	Atividade Ocupacional
Entrevistado 35	Motora/ alergia alimentar	35	Feminino	Empregado
Entrevistado 36	Auditiva	21	masculino	Estudante
Entrevistado 37	Auditiva	20	masculino	Estudante
Entrevistado 38	Alergia Alimentar	22	Feminino	Estudante

Há 25 participantes com incapacidade, 17 participantes seniores, ou seja, com 60 ou mais anos, e dois têm alergia alimentar. Relativamente ao tipo de incapacidade, 11 dos inquiridos possuem incapacidade motora (a que correspondem 28,9% da amostra), 7 apresentam incapacidade intelectual (18,4%), 4 têm incapacidade auditiva (10,5%) e 5 incapacidade visual (13,2 %). Oito dos inquiridos, a que correspondem 21,1% da amostra, apresentam mais do que uma das incapacidades e/ou necessidades especiais referidas. A maior parte dos participantes é do sexo masculino (21), representando 55,3% do total da amostra. No que concerne à idade, 13 participantes estão na faixa etária de 25 a 60 anos (33,9%), 9 têm entre 18 e 24 anos (24%) e 16 têm 60 anos ou mais, correspondendo a 42,1% da amostra.

2.4.1.2. *Necessidades identificadas*

Como foi referido anteriormente, as PcNE possuem necessidades específicas nas suas viagens turísticas, quer no que se refere à fase do planeamento, quer durante a viagem. Vários estudos têm colocado em evidência a importância acrescida da fase pré-viagem, onde se exige uma pesquisa rigorosa da informação e um adequado planeamento, de forma a evitar correr riscos e enfrentar situações inesperadas. Sem dúvida que este é um aspeto frequente nas viagens. Não obstante, no caso das PcNE, os imprevistos podem traduzir-se em situações de grande vulnerabilidade e, conseqüentemente, de insatisfação para com a experiência.

Desta forma, na fase de pré-viagem, as PcNE necessitam de informação rigorosa e objetiva sobre os destinos e sobre os diferentes serviços que pretendem utilizar. Todos os entrevistados enfatizaram esta necessidade, sendo o tipo de informação e o detalhe dessa informação variáveis importantes, podendo o nível de importância variar em função da tipologia de necessidade especial. Assim, os entrevistados com incapacidade motora destacam a necessidade de informação pormenorizada sobre os diferentes serviços envolvidos (transporte, alojamento, atrações, etc.) e, sobretudo, sobre os seus atributos específicos em matéria de acessibilidade:

O cuidado de reservar um hotel que ... estava adaptado a pessoas de mobilidade condicionada. (Entrevistado 29)

Antes de reservar, procuro sempre saber as dimensões da casa de banho. Acho que, a nível de casas de banho, é muito complicado ... falo no geral, porque já estive em muitos hotéis. Normalmente, eu não entro com a minha cadeira de rodas, com esta cadeira eu não consigo entrar na casa de banho. (Entrevistado 32)

Já no grupo dos entrevistados com incapacidade visual, as necessidades identificadas na fase pré-viagem prendem-se mais com a centralidade do alojamento, de forma a evitar a utilização de transportes e a garantir uma maior mobilidade e orientação, como se pode observar nos seguintes testemunhos:

Uma das coisas que nós temos de ter muita atenção é o transporte. ... temos de escolher um sítio onde há um mínimo de transporte. (Entrevistado 16)

Lá está, primeiro escolher o sítio e depois tentar reunir em termos de localização, das estruturas, tentar a boa vontade também da pessoa que nos atende ...tentar que seja um sítio central. (Entrevistado 22)

Foi também destacada por alguns entrevistados a importância da disponibilidade de algum tipo de apoio no acolhimento, quer ao nível dos próprios serviços turísticos, quer

de apoio mais especializado no destino, tal como se evidencia nos seguintes testemunhos:

Por exemplo, se for para fora, vai logo ver se há uma associação de surdos lá, depois tenta a comunicação com essa associação e essa associação dá-lhes os pontos de interesse nessa zona. (Entrevistado 36)

Preciso de um assistente, não preciso que ande atrás de mim. Preciso em determinadas coisas... dar banho, vestir. (Entrevistado 33)

No hotel eles já sabiam que nós íamos e mostraram logo boa abertura em nos acolher ...uma das coisas que nós questionámos é: Nós somos deficientes visuais e precisamos de algum apoio. Quem chega, se não tiver nenhum tipo de explicação, andamos à procura e não vemos nada. (Entrevistado 16)

A minha filha dá essa informação, para que, quando chego ao aeroporto, haja um segurança ou assim que me possa ajudar... a filha faz contactos e consegue que esteja alguém no aeroporto para me explicar ... há uma série de caminhos e eu ficaria confuso. (Entrevistado 11)

Estes últimos excertos remetem-nos para um outro aspeto, que foi transversal no discurso dos nossos entrevistados: recursos humanos atentos e com formação sobre os diferentes requisitos das pessoas com incapacidade ou outras necessidades especiais. Na fase de planeamento da viagem, estas características assumem especial relevância, dado que uma das estratégias utilizadas é o contacto direto com os fornecedores do serviço, para confirmar informação ou para solicitar informação mais detalhada.

Depois de ver o hotel, que pareça ter acessibilidade, costumamos sempre ligar para lá para confirmar que realmente não tem nenhuma barreiraeu costumo sempre telefonar para lá ou mandar um e-mail. (Entrevistado 21)

Falar com pessoas ao telefone e as coisas ficam bem esclarecidas. Mas as pessoas, às vezes, não têm disponibilidade ou não querem ter. (Entrevistado 29)

Sendo a informação turística um requisito essencial para o planeamento cuidadoso das viagens, revela-se de grande importância que seja disponibilizada em distintos formatos, o que constitui mais uma necessidade específica em que se observam algumas falhas:

Há páginas que não são muito acessíveis...se for uma página só com imagens ou com caracteres mais diferenciados, aí é um pouco mais complicado. (Entrevistado 16)

No caso dos entrevistados com outras necessidades especiais, os requisitos na fase de planeamento da viagem integram outros cuidados: é o caso das pessoas com alergias alimentares, para quem garantir a disponibilidade de alimentos específicos é um aspeto

determinante, quer arranjando forma de os transportar para o destino, quer identificando locais onde os possam adquirir no destino, como se pode observar nos seguintes testemunhos:

A primeira coisa que faço quando planeio uma viagem é consultar locais onde possa comprar alimentos sem glúten e locais onde possa ficar hospedada que tenham igualmente opções adequadas para mim. Também costumo fazer uma compilação de estabelecimentos adequados para celíacos. (Entrevistado 35)

Eu tenho um cuidado enorme ... se verificar a minha mala... levo pouca roupa lá dentro, levo é comida ... Eu tenho a preocupação de falar sempre com o responsável pela agência ...pedir que ponha uma anotação (Entrevistado 24)

Por fim, no caso dos entrevistados seniores, foi destacada a preocupação de permanecer em destinos que garantam a proximidade de hospitais:

Normalmente, procuro sempre ficar numa cidade próxima de hospitais, que tenha hospitais. Para mim é ...uma necessidade. (Entrevistado 8)

Como temos vindo a constatar, as necessidades específicas das PcNE são muito diversificadas, sendo muito importante a disponibilidade de informação objetiva sobre os destinos e sobre os diferentes serviços que pretendem utilizar, de forma a tomarem decisões conscientes e informadas.

Mesmo tendo em conta a preocupação com o planeamento rigoroso e a escolha dos serviços que melhor satisfaçam as suas necessidades específicas, os participantes do nosso estudo revelam que se confrontam com inúmeras necessidades que não são satisfeitas. Os aspetos apontados são, naturalmente, muito diversificados, podendo ter um impacto significativo na satisfação obtida com a experiência turística, ou pondo em causa a sua segurança, ou mesmo impedindo a sua participação. Os seguintes testemunhos são ilustrativos:

Então um museu torna-se um bocadinho monótono, porque não dá... para nós tocarmos. (Entrevistado 16)

Cansativo ... e se não houver onde descansar, então, ainda pior. (Entrevistado 20)

Há monumentos e sítios que não posso visitar, porque continuamos a ter falta de acessibilidades para quem realmente necessita (no meu caso, por exemplo, tenho muita dificuldade com escadas), não esquecendo também algumas ruas que estão péssimas, o que me obriga a andar com muito mais cuidado e bem mais devagar exatamente para não cair. (Entrevistado 32)

Se tiver uma escada, nem que seja um degrau, eu não entro. ... A minha cadeira pesa mais de 140 kilos. (Entrevistado 33)

A entrada nas piscinas não está preparada para estas crianças. (Entrevistado 10)

Raramente ando de comboio, uma vez que é difícil para mim descer do comboio, tenho sempre medo de cair para a linha, porque quase sempre fica muito longe da gare. (Entrevistado 32)

A questão da sinalização dos quartos ... e aquela situação dos cartões A ligação dos ares condicionados, da ligação das luzes, porque era tudo touch. E o touch, é tudo muito bonito, mas, se não tiver nenhum tipo de indicação, para nós é mais complicado... era tudo tátil. (Entrevistado 65)

Por vezes, para satisfazer as necessidades específicas dos participantes, basta ter em atenção pequenos pormenores que podem traduzir-se em melhorias significativas na experiência vivida, por exemplo, ajustar a duração das visitas e disponibilizar espaços de repouso, onde as pessoas se possam sentar e descansar, como foi evidenciado por alguns participantes com limitações de mobilidade:

Muito importante: Nós termos uns banquinhos para nos sentarmos ao longo da visita. (Entrevistado 23)

É em relação às visitas, o tempo das visitas. Às vezes, é longo para nós e não há uma cadeira para nós nos sentarmos ...é muito tempo de pé. (Entrevistado 25)

A necessidade de formação dos profissionais do setor emergiu, novamente, como um aspeto central e transversal aos diferentes tipos de necessidades especiais:

Sei lá. Instruir as pessoas. Dar-lhe conhecimento do que é que cada cidadão... necessita para andar bem... Porque, se eu falasse a um nutricionista, porque um nutricionista sabe disso. (Entrevistado 24)

“Não temos elevador, mas agarramos em si”. Isto é das coisas mais péssimas que pode haver. Uma pessoa com deficiência, com dificuldade de locomoção... as (outras) pessoas julgam que é levar um saco de batatas. (Entrevistado 1)

Constatamos, então, a importância atribuída à formação neste domínio, promovendo também uma atitude assertiva e facilitadora, potenciando a disponibilidade dos profissionais de turismo para resolver certos obstáculos, inclusive no que respeita ao nível de comunicação e da relação com o outro.

2.4.2. Motivações das PcNE para participarem no turismo

Com o objetivo de conhecer as motivações das PcNE para participar em viagens turísticas, neste capítulo são apresentados apenas os resultados obtidos no questionário. Os resultados são analisados, comparando os dois grandes grupos que integram o mercado

do turismo acessível (PcI – física, auditiva, visual e intelectual – e PcoNE– seniores, grávidas, pessoas com alergias respiratórias e pessoas com alergias alimentares).

2.4.2.1. Perfil da amostra

Do total de 504 inquiridos com necessidades especiais que responderam ao questionário, 355 (70,4% da amostra) fazem parte do grupo de PcI e 144 (29,6%) integram o grupo das PcoNE (tabela 2.2.). Em termos de tipos de incapacidade, foram inquiridas: (i) 173 pessoas com incapacidade intelectual; (ii) 158 pessoas com incapacidade física, (iii) 63 pessoas com incapacidade visual; e (iv) 33 pessoas com incapacidade auditiva.

Em termos de género, existe uma maior proporção de respondentes do género masculino, principalmente no grupo de PcoNE. A maioria dos inquiridos são solteiros, principalmente no grupo de PcI. Apesar de mais de metade dos inquiridos possuir o ensino secundário ou superior (54,2%), existe uma maior predominância de pessoas com baixas habilitações literárias no grupo das PcI. Observa-se, também, que existe uma elevada predominância de PcI que não estão a desempenhar uma atividade profissional.

Tabela 2.2. Perfil sociodemográfico dos inquiridos: diferenças entre PcI e PcoNE

Perfil sociodemográfico	Total da amostra		PcI		PcoNE		<i>Qui-quadrado</i>	
	N	%	N	%	N	%	Valor	<i>p</i>
Género								
Masculino	187	37,10	164	46,20	23	15,40	42,554	0,000
Feminino	317	62,90	191	53,80	126	84,60		
Estado civil								
Solteiro	270	53,70	233	65,80	37	24,80	85,593	0,000
Casado/união de facto	176	35,00	81	22,90	95	63,80		
Divorciado/separado	39	7,80	30	8,50	9	6,00		
Outro	18	3,60	9	2,80	8	5,40		
Habilitações literárias								
Inferior ao ensino básico	41	8,40	39	11,4	2	1,4	82,362	0,000
Ensino básico - 1º ciclo	57	11,60	41	12,00	16	10,80		
Ensino básico - 2º ciclo	39	7,90	31	9,00	8	5,40		
Ensino básico - 3º ciclo	88	17,90	78	22,70	10	6,80		
Ensino secundário	114	23,20	88	25,7	26	17,60		
Ensino superior	152	31,00	66	19,20	86	58,10		
Situação perante o emprego								
Doméstica	13	2,60	7	2,00	6	4,00	64,429	0,000
Reformado	84	17,00	51	14,70	33	22,10		
Empregado por conta de outrem	132	26,70	68	19,70	64	43,00		
Empregado por conta própria	16	3,20	7	2,00	9	6,00		
Desempregado	71	15,30	53	15,30	18	12,10		
Outra	179	36,2	160	46,2	19	3,8		
	Total da amostra		PcI		PcoNE		Test t	
	N	Média	N	Média	N	Média	Valor	<i>p</i>
Idade	492	42,19	343	40,66	149	45,72	2,87	0,004

2.4.2.2. Motivações para participar em atividades turísticas

Os resultados obtidos no questionário revelam claramente que as PcNE estão fortemente motivadas para participar em atividades turísticas, devido aos benefícios que procuram atingir. Numa escala de 1 a 5, onde 1 significa “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”, todas as motivações enunciadas na tabela 2.3 apresentam um valor médio igual ou superior a 3,3. Porém, destacam-se como principais motivações a diversão (“ser feliz” e “divertir-me”). Assim, a participação em atividades turísticas poderá ter um papel importante para que as PcNE tenham uma vida muito mais satisfatória, algo que, por vezes, pode ser difícil devido aos múltiplos constrangimentos que enfrentam diariamente.

Aumentar os conhecimentos (“explorar novos locais”, “aprender coisas novas”, “conhecer novas culturas e formas de vida” e “conhecer pessoas diferentes”) e descansar e sair do ambiente habitual (“relaxar e descansar” e “sair de casa e escapar da minha rotina diária”) destacam-se, igualmente, como motivações muito importantes para os inquiridos. O turismo pode desempenhar um papel fulcral para que este grupo aumente os seus conhecimentos e possa ter um papel mais interventivo na sociedade, podendo também ajudar a esquecer muitos dos problemas que enfrentam na sua vida diária, contribuindo para um aumento do seu bem-estar e da sua qualidade de vida

Apesar da literatura (Moura et al., 2022) destacar os elevados benefícios que as PcNE, especificamente as PcI, podem obter com a participação em atividades turísticas em termos de desenvolvimento pessoal, nomeadamente em termos de competências sociais (“desenvolvimento de amizades”) e de autonomia (“desafiar-me”, “ser mais autónomo”), os resultados deste estudo revelam que estes benefícios ainda não são muito percecionados pelos inquiridos. Este facto poderá estar relacionado com as baixas expectativas que este grupo poderá ter em termos de desenvolvimento pessoal, mas também com o tipo de atividades em que tem participado. Neste sentido, é fundamental proporcionar experiências turísticas que promovam o desenvolvimento de competências, nomeadamente em termos de autonomia e socialização.

Tabela 2.3. Motivações para participar em atividades turísticas das PcNE: diferenças entre PcI e PcoNE

Motivações *	Total da amostra		PcI		PcoNE		Test t	
	N	Média	N	Média	N	Média	Valor	p
Ser feliz	468	4,63	324	4,65	144	4,57	-1,116	0,265
Divertir-me	470	4,61	326	4,63	144	4,57	-0,774	0,439
Explorar novos locais	469	4,54	325	4,49	144	4,65	1,940	0,053
Aprender coisas novas	469	4,51	325	4,48	144	4,58	1,121	0,263
Relaxar e descansar	470	4,36	326	4,35	144	4,37	0,148	0,882
Sair de casa e escapar da minha rotina diária	469	4,34	324	4,37	145	4,27	-0,955	0,340
Experimentar diferentes culturas e formas de vida	439	4,33	297	4,32	142	4,36	0,320	0,749
Conhecer pessoas diferentes	465	4,20	324	4,20	141	4,18	-0,230	0,818
Experimentar a gastronomia e produtos típicos do destino	468	4,19	325	4,16	143	4,27	0,939	0,348
Viver experiências emocionantes	452	4,19	309	4,23	143	4,12	-0,935	0,350
Melhorar a minha saúde/bem-estar	451	4,16	315	4,17	136	4,13	-0,414	0,679
Sentir que sou capaz	430	4,04	305	4,11	125	3,86	-2,050	0,041
Estar num ambiente calmo	465	4,02	323	4,11	142	3,80	-3,011	0,003
Desenvolver amizades	462	3,97	323	4,07	139	3,73	-2,781	0,006
Desenvolver competências em áreas que são importantes para mim	408	3,87	283	3,94	125	3,71	-1,656	0,099
Desafiar-me	445	3,87	305	3,93	140	3,72	-1,607	0,109
Ser mais autónomo	394	3,75	284	3,87	110	3,44	-2,713	0,007
Aprender mais sobre mim	444	3,72	308	3,86	136	3,43	-3,223	0,001
Dar uma pausa aos cuidadores	248	3,33	188	3,41	60	3,08	-1,446	0,149
Mostrar aos outros que sou uma pessoa dinâmica	417	3,30	299	3,59	118	2,57	-6,303	0,000

Notas: * - As motivações para participar em atividades turísticas foram medidas através de uma escala de *Likert* de 5 pontos, onde 1 significa “discordo completamente” e 5 “concordo completamente”.

A *bold* estão identificados os valores mais elevados, quando existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos.

A comparação entre as motivações para participar em atividades turísticas das PcI e das PcNE (tabela 2.3) revela que existem algumas diferenças estatisticamente significativas relacionadas com o desenvolvimento de competências sociais e de autonomia (“sentir que sou capaz”, “estar num ambiente calmo”, “desenvolver amizades”, “ser mais autónomo”, “aprender mais sobre mim e mostrar aos outros que sou uma pessoa dinâmica”), sendo as PcI as que mais revelam este tipo de motivações, quando comparadas com os inquiridos com outras necessidades especiais. Estes resultados vêm reforçar o papel que o turismo poderá desempenhar na melhoria das competências sociais das PcI, o que lhes permitirá ter uma participação mais ativa na sociedade, nomeadamente, enveredando por programas de formação e assumindo um papel cada vez mais ativo no mercado de trabalho.

2.5. Conclusões e contribuições

Em conclusão, a presente investigação permitiu identificar as principais necessidades das PcNE no âmbito da participação do turismo e verificar que existem, de facto, diferenças entre pessoas com necessidades especiais, designadamente entre PcI – física, auditiva, visual e intelectual – e PcNE – seniores, grávidas, pessoas com alergias respiratórias e pessoas com alergias alimentares.

As necessidades identificadas dividem-se em duas grandes dimensões, de acordo com a revisão de literatura realizada: pré-viagem e durante a viagem. No período pré-viagem, verificou-se que as necessidades das PcNE gravitam, essencialmente, em torno de fontes de informação fidedignas, rigorosas e objetivas acerca da acessibilidade e disponibilidade de produtos, serviços e equipamentos que sirvam as suas necessidades especiais. Neste contexto, apuraram-se algumas diferenças, no grupo das PcI, em que os indivíduos com incapacidade motora destacam a importância da disseminação de informação pormenorizada acerca das várias componentes da oferta turística, enquanto os indivíduos com incapacidade visual sublinham a relevância da centralidade da sua localização, como garantia de orientação. Ao mesmo tempo, este estudo revela ainda uma necessidade pouco estudada na literatura, relacionada com a disponibilização de apoio especializado no acolhimento dos turistas com necessidades especiais nos destinos turísticos, que vá para além da acessibilidade e adequação de algumas componentes da oferta. Durante a experiência turística, verificou-se que as necessidades das PcNE se relacionam maioritariamente com a formação dos recursos humanos do setor do turismo. Apontam-se como necessidades: conhecimentos acerca de como lidar com as PcNE, competências de comunicação e capacidades sociais que lhes permitam desenvolver atitudes assertivas e facilitadoras da participação de PcNE no turismo. Para além disso, na perspetiva das PcNE, é ainda necessário ajustar a duração das visitas ou atividades turísticas e criar ou adaptar espaços de repouso.

Apesar destas necessidades e restrições, foi possível constatar que as PcNE assumem estar fortemente motivadas a participar no turismo, principalmente por motivos de diversão ou entretenimento. Para além desta motivação predominante de busca de divertimento, na perspetiva das PcNE, o turismo é uma atividade que lhes poderá proporcionar o

aumento de conhecimento, descanso e uma oportunidade de quebra com o quotidiano ou ambiente habitual. No caso particular das PcI, é possível acrescentar motivações da esfera do desenvolvimento pessoal, especificamente intenções de desenvolvimento de competências sociais.

Por conseguinte, este estudo fornece implicações teóricas e práticas muito relevantes acerca de um tema que tem sido pouco aprofundado na literatura. Em termos teóricos, este estudo contribuiu para expandir o conhecimento sobre as necessidades e motivações turísticas das PcNE, comprovando que estas estão conscientes das necessidades e restrições que têm de enfrentar para participar no turismo, mas revelam que, apesar disso, se encontram particularmente motivadas para se envolverem em experiências turísticas. Os resultados apurados corroboram a literatura no contexto das necessidades ou restrições identificadas, mas o mesmo já não acontece no que concerne a motivações. Dos vários estudos analisados, são referidos maioritariamente fatores motivacionais de cariz social e pessoal, tendo-se demonstrado no presente estudo que não parecem existir diferenças relevantes em relação às motivações turísticas das pessoas sem necessidades especiais e que as motivações das PcNE são essencialmente de carácter recreativo (diversão, divertimento, entretenimento). Ainda no âmbito teórico, é imprescindível sublinhar dois fatores distintivos desta investigação em comparação com estudos anteriores: (i) a abordagem metodológica utilizada, integrando técnicas de recolha de informação qualitativa e quantitativa, e (ii) a heterogeneidade e dimensão da amostra.

Em termos práticos, os resultados apontam inequivocamente para a importância da adequação e ajuste dos destinos turísticos por forma a permitir a plena inclusão de todos os indivíduos no turismo. Nesta ótica, governos e decisores políticos, nacionais e internacionais, têm o dever de desenvolver modelos ou filosofias de gestão com base no turismo acessível e sustentável, que ajudem a mitigar as necessidades identificadas e a promover a inclusão, o conhecimento e o bem-estar (diversão, descontração e evasão). Por seu turno, as empresas do setor do turismo deveriam unir esforços e constituir redes de parceiros (formais ou informais) com organizações sociais (que prestam apoio a PcNE) que permitissem a implementação prática desses modelos, a custos razoáveis, proporcionando oportunidades de partilha de materiais e equipamentos (ajudas técnicas ou transportes acessíveis a pessoas com mobilidade condicionada, a título de exemplo). A partir destas redes, seria possível criar experiências turísticas acessíveis que fossem ao encontro das motivações apuradas na presente investigação. Por exemplo, sabendo que uma das motivações importantes do grupo das PcI está relacionada com o fator desenvolvimento pessoal/socialização, as empresas turísticas poderiam adaptar os seus serviços e produtos para formatos de cocriação (tais como, oficinas de artesanato, enoturismo ou gastronomia), encorajando a interação entre turistas e destes com as comunidades locais. No caso das PcoNE, sabendo que um dos principais fatores motivacionais se prende com a expansão do conhecimento, poderia ser interessante criar aplicações móveis que fornecessem informações acessíveis e fidedignas acerca de pontos de interesse ou atrações turísticas sobre os destinos.

Por fim, é igualmente imprescindível salientar algumas limitações deste estudo: (i) o estudo foi realizado em Portugal, refletindo apenas a perspetiva dos indivíduos que aí

residem; (ii) a técnica de amostragem, bola-de-neve, poderá revelar-se também como limitação. Estas limitações permitem retirar ensinamentos para o futuro e sugerir novos caminhos investigativos, designadamente: (i) o desenvolvimento de estudos longitudinais e comparativos (noutros países / sociedades) e (ii) a utilização de técnicas de amostragem probabilística. Assim, sugere-se que é fundamental dar continuidade à investigação nesta área do conhecimento, realizando mais estudos, com amostras maiores e durante vários períodos ao longo do tempo.

Referências

- Allan, M. (2015). Accessible tourism in Jordan: travel constrains and motivations. *European Journal of Tourism Research*, 10, 109–119.
- Badia, M., Longo, E., Orgaz, M. B., & Gómez-Vela, M. (2013). The Influence of Participation in Leisure Activities on Quality of Life in Spanish Children and Adolescents with Cerebral Palsy. *Research in Developmental Disabilities*, 34(9), 2864–71. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2013.06.017>.
- Bauer, I. (2018). When Travel Is a Challenge: Travel Medicine and the ‘Dis-Abled’ Traveller. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 22 (February), 66–72. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2018.02.001>.
- Blichfeldt, B., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 74–102. <https://doi.org/10.1080/13683500903370159>.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing the Accessibility Market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–68. <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408–424.
- Dann, G. M. S. (1981). Tourist motivation: an appraisal. *Annals of Tourism Research*, 8(2), 187–219.
- Darcy, S., Cameron, B. & Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–37. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>.
- Devile, E., & Kastenholz, E., (2018), Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265–285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>.
- Eisenberg, Y., & Maisel, J. (2021). Environmental Contexts Shaping Disability and Health. *In Public Health Perspectives on Disability*, 107–28. https://doi.org/10.1007/978-1-0716-0888-3_5.
- Eusébio, C., Teixeira, L., Moura, A., Kastenholz, E. & Carneiro M.J. (2021). The Relevance of Internet as an Information Source on the Accessible Tourism Market. Edited by J.V. de Carvalho, Á. Rocha, P. Liberato, and A. Peña A. *Advances in Tourism, Technology and Systems. ICOTTS 2020. Smart Innovation, Systems and Technologies*, (208). Springer, Singapore: 120–132. https://doi.org/10.1007/978-981-33-4256-9_11.

- Figueiredo, E., Kastenholz, E., & Eusébio, C. (2012). How Diverse Are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, *14*, 531–50.
- Froehlich-Grobe, K., Douglas, M., Ochoa, C. & Betts, A. (2021). Social Determinants of Health and Disability. *Public Health Perspectives on Disability*, 53–89. https://doi.org/10.1007/978-1-0716-0888-3_3.
- Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, *12*, 9722, <https://doi.org/10.3390/su12229722>.
- Gruner, L., Buchroithner, M., Constantinou, V., Loizides, F., Ioannou, A., Hayashi, E. & Baranauskas, M. (2018). Personal and Societal Attitudes to Disability. Edited by Pedro Laville, Jean-Louis, Cattani, Antonio, Hespanha and Luiz Inácio Gaiger. *Tourism Management*, *14*(1). Linz, Austria: Taylor & Francis: 1–7. <http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.
- Iso-Ahola, E. (1982). Toward a social psychological theory of tourism motivation: a rejoinder. *Annals of Tourism Research*, *9*(2), 256–262.
- Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability and Society*, *30*(8), 1259–1281. <https://doi.org/10.1080/09687599.2015.1075868>.
- Kim, S., & Lehto, X. Y. (2013). Travel by families with children possessing disabilities: Motives and activities. *Tourism Management*, *37*(2013), 13–24. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.12.011>.
- McCabe, S., & Diekmann, A. (2015). The Rights to Tourism: Reflections on Social Tourism and Human Rights. *Tourism Recreation Research*, *40*(2), 194–204. <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1049022>.
- Moura, A.F.A., Kastenholz, E., & Pereira, A.M.S. (2018). Accessible tourism and its benefits for coping with stress. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, *10*(3), 241–264. <https://doi.org/10.1080/19407963.2017.1409750>.
- Moura, A., Eusébio, C., & Devile, E. (2022): The ‘why’ and ‘what for’ of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*. <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2044292>
- Neulinger, J. (1981). *The psychology of leisure*. Springfield: Charles C. Thomas.
- Özcan, E., Topcu, Z.G., & Araslı, H. (2021). Determinants of travel participation and experiences of wheelchair users traveling to the bodrum region: A qualitative research. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(2218), 1–28. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052218>.
- Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M. (2008), Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, *29*, 382–389. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.03.011>.
- Oliver, M. (1990). The Ideological Construction of Disability. In *The Politics of Disablement*, 43–59. London: Macmillan Education UK. https://doi.org/10.1007/978-1-349-20895-1_4.
- Patterson, I., & Pegg, S. (2009). Serious Leisure and People with Intellectual Disabilities: Benefits and Opportunities. *Leisure Studies*, *28*(4), 387–402. <https://doi.org/10.1080/02614360903071688>.
- Pearce, P. L. (1982). *The Social Psychology of Tourist Behavior*. Oxford: Pergamon Press.

- Pearce, P. L., & Lee, U. (2005). Developing the Travel Career Approach to Tourist Motivation. *Journal of Travel Research*, 43(3), 226-37, <https://doi.org/10.1177/0047287504272020>.
- Ray, N., & Ryder, M. (2003). "Eibilities" Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled. *Tourism Management*, 24(1), 57-72. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00037-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00037-7).
- Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (2010). (Re)Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, 37(4), 1097-1116. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.04.011>.
- Sedgley, D., Pritchard, A., Morgan, N., & Hanna, P. (2017). Tourism and Autism: Journeys of Mixed Emotions. *Annals of Tourism Research*, 66(September), 14-25. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.05.009>.
- Snepenger, D., King, J., Marshall, E., & Uysal, M. (2006). Modeling Iso-Ahola's Motivation Theory in the Tourism Context. *Journal of Travel Research*, 45(1), 140-149. <https://doi.org/10.1177/0047287506291592>
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*, 25(3), 397-403. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00139-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00139-0).
- Shi, L., Cole, S., & Chancellor, H. C. (2012). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. *Tourism Management*, 33(1), 228-31. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.007>.
- Suhud, U., Allan, M., & Willson, G. (2021). The relationship between push-pull motivation, destination image, and stage of visit intention: The case of belitung Island. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 14(1), 9-20.
- Thomas, T. (2018). Inclusions and Exclusions of Social Tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 7(1), 85-99.
- Verdonschot, Manon M. L., Witte, L. P. de, Reichrath, E., Buntinx, W. H. E., & Curfs, L. M. G. (2009). Impact of Environmental Factors on Community Participation of Persons with an Intellectual Disability: A Systematic Review. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(1): 54-64. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2008.01128.x>.
- Zhang, Y., Cole, S., Ricci, P., & Gao, J. (2019). Context-Based Leisure Travel Facilitation among People with Mobility Challenges: A Self-Determination Theory Approach. *Journal of Travel Research*, 58(1), 42-62.
- Zhang, Y., Cole, S., Hirt, E., & Bilgihan, A. (2017). Self-determined travel facilitation with mental construal priming. *Tourism Management*, 61, 472-483. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.014>