

O papel da acessibilidade na competitividade dos destinos turísticos: Contributos para um novo modelo de competitividade dos destinos turísticos

The role of accessibility in the competitiveness of tourist destinations: insights for a new model of tourism destination competitiveness

TOMO VALERIANO¹, CELESTE EUSÉBIO¹ & EUGÉNIA DEVILE²

¹Research Unit on Governance, Competitiveness and Public Policies (GOVCOPP), Universidade de Aveiro; Escola Superior de Educação de Coimbra
Contacting author: tomovaleriano@ua.pt

Palavras-chave | Turismo Acessível, Acessibilidade, Atratividade, Competitividade, Destinos Turísticos, Sustentabilidade

Objetivos | Apresentar contributos para o desenvolvimento de um novo modelo de competitividade dos destinos turísticos onde a acessibilidade, numa perspetiva de inclusão, assume um papel relevante, uma vez que o mercado de turismo acessível é já um mercado de grande relevância e com grande potencial de crescimento no futuro.

Metodologia | Foi realizada uma análise de conteúdo de um conjunto de modelos e de índices de competitividade dos destinos turísticos identificados a partir de uma pesquisa exaustiva nas bases de dados SCOPUS e WoS (e.g. Crouch & Ritchie, 1999; Dwyer & Kim, 2003; Mulec & Wise, 2013; Salinas-Fernández et al., 2020). Foi realizada também uma revisão exaustiva na legislação, internacional e nacional, e na literatura específica sobre turismo acessível (e.g. Domínguez-Villa et al., 2015), com o objetivo de identificar as componentes que integram a dimensão da acessibilidade de um destino turístico numa perspetiva de inclusão. Para complementar a revisão de literatura sobre as temáticas descritas foi realizado um inquérito por entrevista a um grupo de especialistas na área da gestão e competitividade de destinos turísticos e a especialistas em turismo acessível e inclusivo com o objetivo de identificar as componentes que devem ser incluídas num modelo de competitividade dos destinos turísticos em que a acessibilidade assume um papel de destaque.

Principais resultados e contributos | A acessibilidade é crucial no desenvolvimento do turismo inclusivo e sustentável, uma vez que é um elemento imperativo dos direitos humanos e uma excelente oportunidade de negócio, devido à dimensão atual e ao potencial crescimento do mercado do turismo acessível. Assim, os destinos turísticos devem oferecer produtos, serviços e

ambientes acessíveis para todos. Quando a atratividade de um destino é planeada de forma integrada, a acessibilidade pode conferir singularidade aos destinos, tornando-os mais atrativos e consequentemente mais competitivos. Uma análise detalhada dos principais modelos e índices de competitividade dos destinos turísticos que têm sido publicados na literatura, permitiu evidenciar que a acessibilidade numa perspetiva de inclusão tem sido negligenciada nestes modelos. Por sua vez, a legislação existente, a nível internacional e nacional, e a literatura específica sobre turismo acessível revelam que um destino deve estar preparado para receber todos os visitantes, independentemente das suas características físicas e cognitivas. Isto é, os destinos têm de estar adaptados às características das pessoas com necessidades especiais, onde se incluem as pessoas com incapacidade. Para que tal aconteça, os espaços, equipamentos, produtos e serviços devem ser acessíveis, os recursos humanos devem ter competências em atendimento inclusivo e tem de existir informação sobre a sua acessibilidade e em formatos acessíveis. Os resultados obtidos nas entrevistas reforçam a relevância de incluir estas dimensões da acessibilidade dos destinos nos modelos de competitividade dos destinos.

Os principais contributos deste estudo podem ser resumidos à introdução de uma componente importante na avaliação da atratividade de um destino turístico e na sua consequente competitividade. Esta abordagem contribuirá não só para a literatura nas áreas do turismo acessível e competitividade dos destinos turísticos, como também permitirá dar a conhecer e sensibilizar os gestores públicos, empresas e gestores de destinos turísticos, sobre a necessidade de melhorar a competitividade dos destinos através da aposta numa acessibilidade inclusiva.

Limitações | Apesar dos contributos relevantes deste estudo, uma das principais limitações está relacionada com o facto de não se incorporar a visão da procura, principalmente das pessoas com necessidades especiais, na definição dos contributos para o desenho de um modelo de competitividade dos destinos turísticos, onde a acessibilidade é um elemento central. Esta limitação procurará ser colmatada nos estudos futuros que os autores estão a realizar sobre esta temática, uma vez que este é um trabalho em progresso que está inserido numa tese de Doutoramento.

Conclusões | Uma análise das dimensões que integram os modelos e índices de competitividade dos destinos turísticos, permitiu concluir que a componente relacionada com o nível de acessibilidade dos produtos turísticos não tem sido integrada, apesar de esse nível de acessibilidade ser um elemento central que pode influenciar a atratividade de um destino, principalmente para o mercado das pessoas com necessidades especiais. Assim, este estudo evidencia que é urgente repensar os modelos de competitividade existentes, incorporando componentes que são cruciais para um desenvolvimento mais sustentável da atividade turística em todas as dimensões que integram este conceito (económica, ambiental e social).

Referências

- Crouch, G. I., & Ritchie, J. R. B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(97\)00196-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(97)00196-3)
- Domínguez-Vila, T., Darcy, S., & González, A., (2015). Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- Dwyer L., & Kim, C. (2003). Destination competitiveness: determinants and indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-414. <https://doi.org/10.1080/13683500308667962>
- Mulec, I., & Wise, N. (2013). Indicating the competitiveness of Serbia's Vojvodina region as an emerging tourism destination. *Tourism Management Perspectives*, 8(2013), 68-79. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.07.001>
- Salinas-Fernández, J. A., Azevedo, P. S., Martín-Martín, J. M., & Rodríguez-Martín, J. A. (2020). Determinants of tourism destination competitiveness in the countries most visited by international tourists: proposal of synthetic index. *Tourism Management Perspectives*. 33, 100582. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100582>