

Facilitadores e inibidores à **participação das pessoas com deficiências nas actividades turísticas**: uma abordagem conceptual

EUGÉNIA LIMA DEVILE * [eugenia@esec.pt]

ELISABETH KASTENHOLZ ** [elisabethk@ua.pt]

RUI A. SANTIAGO *** [santiago@csjp.ua.pt]

Palavras-chave | Inibidores, Turismo Acessível, Mobilidade Reduzida, Participação.

Objectivos | Grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra inúmeras dificuldades no acesso às actividades turísticas, nomeadamente pelas barreiras existentes nos diferentes componentes do produto turístico e pelas atitudes negativas, que inibem e podem diminuir o grau de satisfação obtido com as experiências turísticas.

O estudo dos inibidores e das necessidades turísticas relativas às pessoas com deficiência está ainda na sua infância. Da revisão bibliográfica efectuada, destaca-se a natureza exploratória dos esforços de investigação por haver pouca informação disponível que possa servir de base conceptual ou mesmo referência válida dos estudos desenvolvidos. Foi evidenciado um *gap* particular pela falta de informação sobre as estratégias de adaptação de viagem usadas pelas pessoas com deficiência.

Embora seja reconhecido que os inibidores à viagem possam tornar-se sustentados (Smith, 1987) e que podem ser negociados de várias formas (Jackson, Crawford e Godbey, 1993), pouco se conhece sobre a forma como se inter-relacionam ou como os turistas com deficiências equilibram tipos de inibidores com estratégias de negociação.

Esta comunicação enquadra-se na investigação em curso no âmbito de uma tese de doutoramento, que tem como objectivo principal analisar os factores facilitadores e os inibidores que influenciam a decisão de viajar das pessoas com incapacidade física. Pretende-se, assim, discutir um modelo teórico que permita acrescentar valor aos estudos efectuados na área de investigação dos inibidores ao lazer que afectam as pessoas com deficiência, modelo esse a ser validado posteriormente. Tomar-se-á como referência o modelo proposto por Raymore em 2002, procurando integrar os principais factores que inibem ou condicionam as escolhas de lazer das pessoas com deficiência.

* **Mestre em Gestão da Informação** pela Universidade de Aveiro. **Doutoranda em Turismo** na Universidade de Aveiro e **Docente** na Escola Superior de Educação de Coimbra.

** **Doutorada em Turismo** pela Universidade de Aveiro e **Professora Auxiliar** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Universidade de Aveiro.

*** **Doutorado em Ciências da Educação** pela Universidade de Aveiro e **Professor Associado com Agregação** na Secção Autónoma de Ciências Sociais, Políticas e Jurídicas, Universidade de Aveiro.

Metodologia | Para a elaboração do modelo de investigação é levada a cabo uma revisão bibliográfica exaustiva de forma a enquadrar em detalhe o tema em estudo, definindo o quadro conceptual de inibidores do lazer em geral e do turismo, em particular, e analisando o estado da arte dos estudos realizados neste domínio, de forma a poder desenhar, com base nos resultados de trabalhos empíricos anteriores, um modelo de investigação que reúna os constructos mais relevantes, num sistema de relações pertinentes, que possam ser testadas e validadas por metodologias sólidas. Pretende-se em particular desenvolver um enquadramento teórico que dê um lugar relevante às questões da participação, ou não, das pessoas com mobilidade reduzida nas actividades turísticas (variável dependente), analisando o processo de tomada de decisão face às condições da oferta turística oferecidas pelos destinos, considerando especificamente um conjunto de factores inibidores e condicionantes da participação (variáveis independentes), bem como modos da sua negociação até chegar à decisão final.

Principais resultados e contributos | O estado da arte da investigação do turismo neste domínio procurou aplicar o conhecimento da área dos inibidores do lazer tendo revelado que os turistas com deficiência são confrontados sistematicamente com inibidores específicos que não estão a ser claramente analisados pelos gestores do turismo. Assim, baseado no modelo proposto por Raymore (2002), a investigação que aqui se apresenta tem como principal contributo a construção de um modelo de inibidores à participação em actividades turísticas, por parte de pessoas portadoras de deficiência.

Neste contexto, considera-se que a actual proposta de investigação vem contribuir para reforçar o domínio do conhecimento científico no que se refere aos factores que inibem ou condicionam a participação das pessoas com deficiência nas actividades turísticas, procurando alargar o conhecimento sobre as necessidades e expectativas deste grupo da procura turística.

Limitações | Ao considerarmos apenas as pessoas com mobilidade reduzida, excluímos outras categorias de incapacidade, o que desde logo nos afigura como uma limitação ao nosso estudo. Além disso, mesmo no domínio das pessoas com deficiência, dada a diversidade de necessidades específicas associada a cada uma, poderemos estar a incorrer numa sobreavaliação das deficiências mais visíveis, deixando de parte aspectos importantes que nos permitam aprofundar o conhecimento nesta área.

Conclusões | Os estudos no domínio do comportamento do consumidor em turismo não devem concentrar-se unicamente em compreender o processo de escolha e de tomada de decisão dos turistas, mas devem envidar esforços para compreender os inibidores que impedem os que não o são (*non-tourists*) de participar nas actividades turísticas já que, como salientam Hudson e Gilbert, (2000), o sucesso de muitas das organizações turísticas no longo prazo depende, em larga medida, de converter os *non-users* em *users*.

Um dos grandes grupos que continua por conhecer ao nível das suas experiências turísticas é o grupo das pessoas com algum tipo de incapacidade. A falta de investigação dos não participantes e dos inibidores subjacentes à não participação representa uma importante lacuna na investigação na área do comportamento do consumidor, na medida em que os não participantes podem representar uma oportunidade de marketing significativa e que com a aplicação cada vez maior da investigação de marketing, pode permitir no futuro converter os não participantes em participantes.

Apesar de ser ter vindo assistir algum interesse por parte dos investigadores sobre este grupo da procura turística, a revisão da literatura efectuada indica que muito há ainda a fazer para se conhecer as necessidades, e as preferências e, deste modo, poder oferecer produtos e serviços adequados às suas expectativas.