

Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida

EUGÉNIA LIMA DEVILE * [eugenia@esec.pt]

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

CARLOS FERREIRA *** [carlosf@ua.pt]

Palavras-chave | Informação Turística, Turismo para Todos, Pessoas com Mobilidade Reduzida, Barreiras à Participação em Viagens, Decisão de Compra.

Objectivos | Grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra inúmeras dificuldades no acesso às actividades turísticas, nomeadamente pela existência de barreiras nos diferentes componentes do produto turístico, o que parece denotar alguma falta de atenção por parte dos agentes do sector do turismo e, do mesmo modo, algum desinteresse do ponto de vista da investigação académica.

Um dos aspectos que tem sido evidenciado é a falta de conhecimento sobre as necessidades de informação turística específica, factor essencial no processo de tomada de decisão de compra de produtos turísticos. Neste sentido, a investigação que aqui se apresenta teve como objectivo geral analisar as percepções sobre as necessidades de informação turística das pessoas com mobilidade reduzida e como objectivos específicos os seguintes: identificar as principais restrições à viagem das pessoas com mobilidade reduzida; comparar as restrições à viagem das pessoas com mobilidade reduzida que viajam, com as restrições das que não viajam; identificar os obstáculos que as pessoas com mobilidade reduzida enfrentam nos destinos turísticos; identificar os meios de informação turística utilizados por esta população; determinar quais as necessidades de informação na escolha das opções de viagem; analisar a percepção da qualidade da informação turística existente; identificar a forma de acesso à informação turística preferida pelas pessoas com mobilidade reduzida; determinar o papel das associações/organismos de apoio à deficiência na disponibilização de informação turística para estas pessoas; relacionar meios de informação turística utilizados e percepção da qualidade da informação turística.

Metodologia | Para a recolha de dados tivemos a colaboração de uma instituição a nível nacional de prestação de serviços de apoio a deficientes que tem desenvolvido iniciativas na área de turismo. O método escolhido foi um inquérito por questionário auto-administrado distribuído no boletim informativo da Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes (CNAD), de Julho e Dezembro de 2002, sendo a amostra constituída por 70 sujeitos.

No contexto deste artigo, vamos centralizar a nossa atenção nos dados relativos à informação turística, relativamente às seguintes variáveis: necessidades de informação turística, percepção da qualidade da informação turística existente e meios de informação utilizados deixando de lado algumas das questões relacionadas sobre os hábitos de viagem e percepção dos obstáculos, que embora muito importantes para a compreensão deste tema, fogem ao objectivo que nos propusemos neste artigo.

* **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.

** **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.

*** Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Universidade de Aveiro.

Principais resultados e contributos | Os resultados obtidos mostram que a falta de informação turística, a par com as razões económicas e aspectos relativos à deficiência são os principais factores que inibem a participação em actividades turísticas deste público. Foi possível identificar os principais aspectos a serem considerados na disponibilização de informação turística no que concerne aos conteúdos, meios e distribuição dessa informação para as pessoas com mobilidade reduzida.

As fontes de informação turísticas consideradas mais importantes foram as recomendações de familiares e amigos, seguido de associações de apoio à deficiência. Os dados obtidos confirmam a relevância dada às fontes de informação do ambiente social, que exercem considerável influência comparadas com as do ambiente comercial na tomada de decisão.

Os aspectos mais mencionados continuam a ser os relacionados com a informação sobre a acessibilidade do transporte, do alojamento, e dos locais a visitar. Foram também mencionados aspectos não apontados anteriormente, nomeadamente a necessidade de se incluir contactos para se obterem informações mais específicas.

Limitações | A mais importante limitação diz respeito ao tamanho reduzido da amostra, não podendo por isso ser generalizada à população de pessoas com mobilidade reduzida. Além disso, ao abranger apenas os aderentes da CNAD, deixa de lado todas as outras associações que trabalham na área da deficiência em Portugal e, por inerência, os respectivos associados. Por outro lado, ao considerarmos apenas as pessoas com mobilidade reduzida (deficiência motora), excluímos outras categorias de deficiências, que têm também importantes necessidades de informação turística.

Conclusões | O estudo desenvolvido apresentou resultados interessantes, permitindo alargar o nosso conhecimento sobre a percepção das necessidades de informação turística para a população com mobilidade reduzida e identificar linhas de investigação futura que contribuam para o enriquecimento do quadro teórico de referência desta temática.

A primeira das conclusões obtidas prende-se com o facto de a falta de informação ser uma restrição significativa para as pessoas não viajarem. Embora não seja considerada a mais importante é, em termos globais, considerada como uma restrição importante. As razões económicas constituem a principal restrição à viagem. É curioso salientar que, em termos relativos, a acessibilidade do alojamento e dos transportes, é menos valorizada, embora a diferença não seja significativa, como restrição à viagem do que a disponibilidade de informação sobre a acessibilidade dos destinos. Isto reforça a importância da informação para o planeamento das férias deste grupo de pessoas. Sem dúvida que as barreiras físicas existentes nas diferentes componentes do produto turístico constituem uma questão central para a melhoria das experiências turísticas das pessoas deficientes, como ficou também demonstrado, mas a disponibilidade de informação adequada permite-lhes tomar as decisões que melhor se adequam às suas necessidades, constituindo, por isso, um factor estratégico para o desenvolvimento do turismo para pessoas deficientes. As fontes de informação turística mais utilizadas são as recomendações de familiares e amigos, o que confirma a relevância das fontes do ambiente social comparadas com as do ambiente comercial na selecção do destino de viagens.

Outra contribuição importante deste estudo prende-se com os aspectos valorizados na procura de informação turística, evidenciando a importância de ser disponibilizada informação detalhada, particularmente sobre a acessibilidade do alojamento e dos transportes. A falta de sensibilidade para estas questões e, em particular, a qualidade de informação específica para atender às necessidades destes turistas, foi confirmada pela existência de um sentimento de insatisfação no que se refere à sua disponibilidade, confiança e suficiência.

A problemática da discriminação e da integração foi evidenciada no que se refere à forma como deve ser disponibilizada a informação turística para as pessoas deficientes, confirmando a opinião de vários autores segundo a qual a informação deve ser disponibilizada através dos meios convencionais. Outro argumento que sustenta esta opinião e que foi confirmada no nosso estudo, é o facto de a informação disponibilizada em publicações específicas ter uma difusão restrita, limitando o seu acesso pelos potenciais interessados. Os serviços turísticos, tendo por base o conhecimento das necessidades de informação das pessoas com deficiência, devem ponderar a estratégia de distribuição de informação mais adequada, tendo sempre presente uma lógica de integração.

Para responder às necessidades dos turistas com incapacidade é necessário, antes de mais, compreender como é que estes consumidores tomam as suas decisões. Não basta que os produtos turísticos se tornem acessíveis para as pessoas com alguma incapacidade, é necessário que sejam direccionados e promovidos para os potenciais consumidores.

É neste contexto que se justifica a realização de mais investigação sobre esta temática, utilizando outros dispositivos de recolha de dados que permitam compreender melhor as percepções dos turistas com deficiências, no que se refere, por exemplo a padrões de viagem, necessidades específicas e motivos de insatisfação. O alargamento da amostra a outro tipo de incapacidades constitui também um dos aspectos a ter em conta em estudos futuros de modo a aprofundar o conhecimento dos aspectos mais valorizados nos diferentes grupos.