

Estratégia de sensibilização dos alunos universitários para o tema do **turismo acessível**: O caso da licenciatura em Turismo da Universidade de Évora

Strategy for **raising** university students' **awareness** of the theme of **accessible tourism**: The case of the Tourism degree at the University of Évora

M.^a DO ROSÁRIO BORGES * [mrborges@uevora.pt]

JOANA LIMA ** [jisl@uevora.pt]

JAIME SERRA *** [jserra@uevora.pt]

M.^a NOÉMI MARUJO **** [noemi@uevora.pt]

Palavras-chave | Turismo acessível, iniciativas educativas, Dia Mundial do Turismo, licenciatura em turismo, Universidade de Évora

Objetivos | Vive-se atualmente um contexto de reflexão internacional por parte de diversos investigadores que reconhecem a necessidade de reinventar os planos de estudos e as suas dinâmicas de formação, de modo a que os alunos fiquem mais aptos a enfrentar os desafios do mercado de trabalho (e.g. Ayikoru, Tribe & Airey, 2009; Fidgeon, 2010; Hoidn & Kärkkäinen, 2014; OECD, 2016; Stergiou, Airey & Riley, 2008). São valorizadas iniciativas que envolvam dinâmicas educativas inovadoras e que sejam capazes de incutir nos alunos as qualidades humanas necessárias para desenvolver um sentido mais crítico sobre os problemas sociais que realmente afetam a nossa sociedade e, em consequência, possam ter efeitos positivos no nível de competitividade das empresas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar o contexto no qual a licenciatura em Turismo da Universidade de Évora promoveu uma iniciativa, de carácter voluntário e inovador, para comemorar o Dia Mundial de Turismo, em 27 de setembro de 2016, subordinado ao tema “Tourism For All – Promoting Universal Accessibility”. Em anos anteriores, o Dia Mundial de Turismo foi comemorado com a dinamização de iniciativas que visavam sensibilizar a população local para a existência deste

* **Doutora em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professora Auxiliar** na Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora e **Investigadora** no CIDEHUS.

** **Doutora em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professora Auxiliar** na Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora e **Investigadora** no GOVCOPP.

*** **Doutor em Turismo** pela Universidade do Algarve, **Professor Auxiliar** na Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora e **Investigador** no CIDEHUS

**** **Doutora em Turismo** pela Universidade de Évora. **Professora Auxiliar** na Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora e **Investigadora** no CIDEHUS.

acontecimento. No entanto, este ano optou-se por uma estratégia educativa que pudesse reforçar as competências dos alunos sobre este tema de relevante atualidade e importância.

Metodologia | O estudo de caso, enquanto forma de analisar detalhadamente um fenómeno em análise (Bryman, 2012; Jennings & Nickerson, 2006), é a estratégia de investigação que está subjacente à apresentação do contexto e dos resultados da iniciativa educativa intitulada de “À descoberta da acessibilidade turística no centro histórico de Évora”, no dia 27 de setembro de 2016. Esta foi planeada para sensibilizar e reforçar as competências dos 150 alunos das licenciaturas em Turismo e em Línguas e Literaturas (ramo de Turismo) da Universidade de Évora sobre o tema que a Organização Mundial de Turismo estipulou para comemorar o Dia Mundial do Turismo. Devido à natureza exploratória do estudo, o qual se traduziu na participação efetiva de 95 alunos ao longo das três etapas que se descrevem seguidamente, recorreu-se a uma abordagem metodológica qualitativa para a análise dos dados recolhidos.

A iniciativa foi planeada para decorrer em três etapas principais. A primeira implicou a dinamização de uma sessão de esclarecimento para os alunos sobre o tema da promoção do turismo para todos, baseado na máxima da acessibilidade universal, tal como já referido. A sessão teve como objetivos disponibilizar aos alunos a informação de base necessária para compreenderem a abrangência de intervenção que o tema pode assumir, assim como explicar os moldes em que o trabalho de campo para recolha e análise de dados teria que ser desenvolvido. A segunda etapa implicou a realização do trabalho em grupo no espaço público do centro histórico de Évora, no âmbito da qual os alunos tiveram que fazer uma reportagem fotográfica para identificar constrangimentos e facilidades com influência na deslocação e permanência do visitante com incapacidade. Nesta etapa, o envolvimento dos alunos com a realidade era fundamental, pelo que a recolha de imagens foi feita com base numa observação estruturada, suportada por um breve guião previamente preparado pelos docentes¹, tal como lhes foi apresentado e explicado na etapa anterior. Consequentemente, as imagens recolhidas pelos alunos foram sujeitas a análise de conteúdo como objetivo de identificar o tipo de constrangimentos e facilitadores que os alunos mais facilmente identificavam. A terceira etapa decorreu na semana seguinte à comemoração do Dia Mundial do Turismo, quando foram compilados os dados registados pelos grupos, e consistiu na partilha dos resultados com todos os alunos do curso, do primeiro ao terceiro ano de formação.

Principais resultados e contributos | A iniciativa dinamizada foi muito bem acolhida pelos alunos que, desde o primeiro momento de exposição do tema, questionaram alguns conceitos fundamentais e participaram em discussões sobre a pertinência do tema e as implicações práticas para o desenvolvimento do setor do turismo. Nas apresentações dos resultados feitas pelos grupos, os alunos recolheram imagens que retratavam, de forma mais expressiva, os constrangimentos e os elementos facilitadores relacionados com questões de acessibilidade física dos espaços com as quais estão mais familiarizados, e que, de acordo com a sua opinião, eram mais fáceis de identificar. No entanto, uma parte dos grupos, metade dos alunos da Licenciatura em Línguas e Literaturas (ramo de Turismo) e um quarto dos alunos do 3º ano de Turismo, identificou outras questões para as quais geralmente não estão tão alerta, como questões de acessibilidade sensorial e até relacionadas com a própria interpretação. Esta aparente

¹O guião preparado solicitava a identificação de 10 facilidades e constrangimentos existentes no espaço público de apoio à deslocação e permanência do visitante com incapacidade (sensorial, motora ou cognitiva), bem como solicitava que no final desse levantamento, os alunos refletissem sobre as implicações da implementação de 3 soluções para 3 (ou mais) dos constrangimentos identificados

maior sensibilização dos alunos da Licenciatura em Línguas e Literaturas (ramo de Turismo) poderá estar relacionada como facto de os alunos estarem mais despertos para as questões relacionadas com a interpretação, pelas especificidades da sua área de estudos. Os grupos foram apresentando igualmente soluções que lhes pareciam ser viáveis para ultrapassar os constrangimentos identificados, fazendo o exercício de tentar encontrar soluções que envolvessem criatividade e empenho dos recursos humanos dos locais identificados e que não se centrassem apenas em soluções que envolvessem intervenções físicas. No final das diferentes apresentações, o debate centrou-se nas implicações que aquelas constatações teriam para eles enquanto futuros profissionais de turismo. Os alunos reconheceram a necessidade de os recursos humanos do sector terem formação sobre esta temática de forma a poderem, acima de tudo, agir com sensibilidade, naturalidade e proatividade perante um cliente com incapacidade. Destacaram ainda a sua surpresa relativamente ao conceito amplo de acessibilidade ir para além da acessibilidade física e ao facto de a acessibilidade poder, algumas vezes, ser alcançada com pequenas ações, nem sempre implicando investimento avultado. Ao participarem de forma ativa nas discussões geradas, a maior parte dos alunos foi evidenciando o seu interesse pelo tema e reconheceu que antes desta iniciativa não estava devidamente sensibilizado. Os alunos também reconheceram que é importante que o setor do turismo esteja atento às temáticas associadas à promoção do turismo para todos, para saber receber bem, mesmo que a segmentação de mercado não seja específica para públicos com necessidades especiais, seja por incapacidade permanente ou temporária.

Limitações | As limitações deste estudo estão maioritariamente relacionadas com o facto de a iniciativa ter decorrido apenas uma vez, não permitindo comparações no tempo. Considera-se que seria ainda interessante desenvolver, de forma articulada, iniciativas semelhantes entre instituições de ensino superior, a nível nacional e internacional, de forma a ser possível efetuar comparações acerca da realidade de diferentes perfis de alunos e dos fatores que podem justificar a forma como se envolvem com o tema.

Conclusões | Nos últimos anos tem sido notória a influência que diversas instituições internacionais procuram ter junto das universidades, no sentido de estas reforçarem nos seus alunos atitudes responsáveis e lhes transferirem conhecimento e motivação para se envolverem com assuntos atuais de preocupação universal. Uma vez que os planos de estudos das licenciaturas envolvidas não têm formalizada a existência de uma unidade curricular exclusivamente dedicada ao assunto do turismo acessível para todos, alguns professores decidiram aceitar um dos reptos da Organização Mundial de Turismo para comemorar o Dia Mundial de Turismo em 2016 e planearam a iniciativa apresentada com o objetivo principal de sensibilizar os alunos para a importância deste assunto. Observou-se que iniciativas deste tipo motivam os alunos para a aprendizagem acerca de uma temática atual e que tem recebido cada vez mais preocupação no setor do turismo. Os alunos mostraram interesse e envolvimento na iniciativa, sendo de destacar a discussão gerada acerca de questões sobre as quais tinham tanta informação, desde a própria definição ampla do conceito de incapacidade, até questões de acessibilidade sensorial e da própria interpretação turística. Ficou ainda bastante clara a importância que os alunos, depois da participação nesta iniciativa, reconheceram à formação dos recursos humanos do sector e a alteração na mentalidade de que a acessibilidade implica sempre investimento avultado por parte dos prestadores de serviços. Conclui-se referindo que se um tema importante como este, abordado numa iniciativa pedagógica, tem o potencial de influenciar a formação dos alunos, poderá, em consequência, no médio prazo, ter efeitos muito positivos e modificadores das tendências do sector.

Agradecimentos | Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia e pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER) através do COMPETE 2020 – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI) e PT2020, no âmbito do projeto UID/HIS/00057 – POCI-01-0145-FEDER-007702

References |

- Ayikoru, M., Tribe, J., & Airey, D. (2009). Reading tourism education: Neoliberalism unveiled. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 191–221. Doi: 10.1016/j.annals.2008.11.001
- Brymann, A. (2012). *Social research methods* (4th ed.). Oxford: University Press.
- Fidgeon, P. R. (2010). Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review?. *Tourism Management*, 31, 699–723. Doi: 10.1016/j.tourman.2010.05.019
- Hoidn, S., & Kärkkäinen (2014). Promoting skills for innovation in higher education: A literature review on the effectiveness of problem-based learning and of teaching behaviours. *OECD Education Working Papers*, N.º 100. Paris: OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5k3tsj67l226-e>
- Jennings, G., & Nickerson, N. P. (2006). *Quality tourism Experiences*. Oxford: Elsevier Butterworth–Heinemann.
- OECD (2016). *Trends Shaping Education 2016* (4th ed.). Paris: OECD Publishing. DOI: http://dx.doi.org/10.1787/trends_edu-2016-en
- Stergiou, D., Airey, D., & Riley, M. (2008). Making sense of tourism teaching. *Annals of Tourism Research*, 35(3), 631–649. Doi: 10.1016/j.annals.2008.03.001