

A EVOLUÇÃO DO TURISMO ACESSÍVEL: DAS BARREIRAS ARQUITETÓNICAS À QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA

Ana Rodrigues¹

Manuela Rosa²

Efigénio Rebelo³

Resumo:

Este artigo tem como objetivo analisar o turismo cultural e acessível numa perspetiva progressiva e evolutiva.

Com este trabalho pretende-se verificar quais as linhas orientadoras no segmento do turismo cultural e acessível, potencialidades, medidas inovadoras e suas tendências.

Para este estudo, propôs-se uma metodologia qualitativa. Caracteriza-se por possuir um carácter descritivo e compreensivo numa vertente do património, cultura e reabilitação.

O valor patrimonial é um dos elementos explorados pelo turismo cultural e acessível. Abrange a requalificação/reabilitação urbana dos centros históricos e infraestruturas pedonais acessíveis. O turismo acessível pode igualmente envolver a implementação de medidas tecnológicas, como ITC (Internet das Coisas), TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e Big Data. Um ajuste articulado entre o destino e o turismo acessível tem benefícios sustentáveis. A ISO21902 consiste na primeira norma global sobre turismo acessível, onde estão descritas as melhores práticas para este segmento.

O turismo cultural e acessível é um segmento potencializador do desenvolvimento de destinos patrimoniais. Novos desafios relevam a importância da sustentabilidade e das novas tecnologias. O desafio está no seu planeamento, as estratégias aplicadas e suas consequências a longo prazo.

Este trabalho demonstra a importância e relevância do turismo acessível. Aponta também a sua potencialidade para inovação no âmbito tecnológico e/ou sustentável. Isto é, trata-se de um segmento promotor de uma melhor qualidade em outros segmentos.

Palavras chave: turismo cultural e acessível, acessibilidade, inovação e sustentabilidade.

THE EVOLUTION OF ACCESSIBLE TOURISM: FROM ARCHITECTURAL BARRIERS TO THE QUALITY OF THE TOURIST EXPERIENCE.

Abstract:

This article aims to analyse cultural and accessible tourism in a progressive and evolutionary perspective.

¹ Universidade do Algarve. a51489@ualg.p

² Universidade do Algarve. mmrosa@ualg.pt

³ Universidade do Algarve. elrebelo@ualg.pt

With this work we intend to verify which are the trends in the segment of cultural and accessible tourism, potentialities, innovative measures, and its tendencies.

For this study, a qualitative methodology was proposed. It is characterised by its descriptive and comprehensive nature in the areas of heritage, culture, and rehabilitation.

Heritage value is one of the elements explored by cultural and accessible tourism. It covers the urban requalification/rehabilitation of historical centres and accessible pedestrian infrastructures. Accessible tourism can also involve the implementation of technological measures, such as ITC (Internet of Things), ICT (Information and Communication Technology) and Big Data. A good fit between destination and accessible tourism has sustainable benefits. UNE-ISO21902 consists of the first global standard on accessible tourism, where best practices for this segment are described.

Cultural and accessible tourism is an enabling segment for the development of heritage destinations. New challenges highlight the importance of sustainability and new technologies. The challenge lies in its planning, the strategies applied and their long-term consequences.

This paper demonstrates the importance and relevance of accessible tourism. It also points out its potentiality for innovation in the technological and/or sustainable sphere. That is, it's a segment that promotes better quality in other segments.

This study may contribute to the understanding of the potential of cultural and accessible tourism for the development of a destination, and what potentialities are applicable in innovation and sustainability.

Keywords: Cultural and accessible tourism, accessibility, innovation and sustainability.

1. INTRODUÇÃO

A paisagem urbana e seu património são elementos relevantes para o desenvolvimento do turismo em cidades. Consiste num elemento relacionado com a sua temporalidade e identidade (Choay, 1999). O turismo cultural é uma das motivações para os visitantes de centros urbanos. Em muitos dos casos os monumentos e os museus são os principais produtos (Reyes-Garcia, Criado-Garcia, Camúñez-Ruiz & Casado-Pérez, 2021). A cultura tem um grande potencial para tornar o turismo uma atividade inclusiva e acessível, facilitando física, informal, financeira, emocional e socialmente. Inclusivamente a acessibilidade, segundo a abordagem do Design Universal, pode transformar um destino numa comunidade diversa, justa e com direitos de cidadania e sociais (Buhalis, 2022). Os estudos urbanos sobre a sustentabilidade têm sido enriquecidos com várias metodologias. Os seus principais objetivos estão na análise dos impactos significativos das atuais transformações sociais e urbanas, especialmente em áreas centrais (Pizarro-Reyes, Díaz-Lazcano, Zumelzu, & Prieto, 2022). Neste sentido, engloba a urbanidade nas áreas da acessibilidade, mobilidade e cidades smart ou inteligentes. Em 1987 a Comissão Mundial sobre Ambiente e Desenvolvimento propôs pela primeira vez um desenvolvimento baseado na sustentabilidade (WCED, 1987). Trata-se de um desenvolvimento económico fundamentado na conservação dos recursos naturais do planeta, associando ao conceito de sustentabilidade a qualidade da manutenção de algo, garantindo continuidade por tempo indefinido. A promoção do desenvolvimento sustentável continua no topo das agendas internacionais após 25 anos do lançamento do conceito (Holden, Linnerud & Banister, 2014). A implementação da acessibilidade universal contribui para a sustentabilidade urbana. Também proporciona aos meios culturais alternativos a obtenção de experiências acessíveis a todos (Rosa, Tavares & Loureiro, 2020).

Tite, Carrillo & Ochoa (2021) mostram o processo acadêmico e evolutivo sobre a temática do turismo acessível. Revelam que o interesse e desenvolvimento deste tema academicamente foi sentido de forma notória nas últimas décadas. São estudos acadêmicos desenvolvidos sobretudo na Europa, com maior incidência em Espanha. As áreas de conhecimento ou as linhas de investigação sobre o turismo acessível eram inicialmente focalizadas nas pessoas com deficiência. Tendências recentes revelam que a temática envolve outros nichos de mercado, e.g. as pessoas idosas e as grávidas. Ao longo dos tempos o turismo acessível tem promovido estudos que implicam metodologias experimentais, com abordagens teóricas, envolvendo diferentes disciplinas (Reyes-Garcia, et al 2021). No entanto, existem questões do turismo acessível que deveriam ser mais aprofundadas academicamente e.g., a experiência turística no turismo acessível e sua diversidade bem como as organizações envolvidas (Tite et al, 2021). Também existe um défice de estudos sobre a acessibilidade dos destinos e o desenvolvimento de produtos potenciadores da satisfação das experiências turísticas. A aplicação na prática deste conhecimento pode aumentar a inclusão social (Reyes-Garcia et al, 2021). Na evolução da perspectiva de comportamento responsável e ético, o turismo acessível também pode ser designado de "turismo sem barreiras", sendo, assim, um segmento turístico muito vasto. Consiste num conceito defendido pela UNWTO - World Tourism Organization desde 1999 (UNWTO, 1999). Existem alguns estudos acadêmicos que revelam a importância das barreiras arquitetónicas, incluindo as que existem em espaços culturais (Reyes-Garcia, et al 2021). No entanto, existe uma lacuna na questão da associação das barreiras arquitetónicas e da qualidade da experiência turística. Existindo também um gap na área do turismo quanto à acessibilidade arquitetónica enquanto conceito fundamental na sustentabilidade espacial.

Com este estudo pretende-se identificar a evolução das tendências no segmento do turismo cultural e acessível, potencialidades, e medidas inovadoras que têm vindo a emergir. O turismo cultural e acessível é um segmento potencializador do desenvolvimento de destinos patrimoniais. Novos desafios relevam a importância da sustentabilidade e das novas tecnologias sendo necessário o seu planeamento, as estratégias aplicadas e suas consequências a longo prazo. Revelando assim as novas tendências do turismo cultural e acessível, nomeadamente em espaços culturais, centros históricos e alguns dos seus produtos e.g. percursos pedonais culturais.

2. METODOLOGIA

Tendo em consideração a temática do atual estudo foi aplicada a recolha de dados qualitativos sobre o tema em desenvolvimento. Lembra-se que o objetivo deste estudo consiste em identificar os elementos que estabelecem as tendências no segmento do turismo cultural e acessível, potencialidades, medidas inovadoras e as suas tendências.

O atual trabalho baseia-se numa revisão de literatura. Consiste numa metodologia qualitativa feita com base na coleta de informação. O tópico pretendido e que se pesquisou foi o turismo acessível. Este estudo foi estruturado em quatro partes: 1) a caracterização do turismo acessível; 2) a caracterização do turismo cultural acessível; 3) uma revisão de literatura, em temáticas interdisciplinares alusivas à sustentabilidade urbana, ao património e à reabilitação urbana; e 4) a caracterização das novas tendências.

Os critérios seletivos de recolha de dados literários foram definidos em função do tema e dos objetivos desenhados. Esta pesquisa, primeiramente, foi efetuada em jornais, revistas e congressos conceituados na área do turismo. No entanto, devido à interdisciplinaridade, também foram tidas em consideração as disciplinas da arquitetura, urbanismo, reabilitação, património e sustentabilidade. Os critérios de seleção dos dados foram baseados nas metodologias aplicadas, estudos acadêmicos com uma vertente teórica, mas também com uma análise de caso de estudo.

Procurando sempre estudos que relevassem uma parte teórica, mas com análises práticas. Em suma, foi dada primazia às fontes relevadoras de qualidade metodológica.

Através da revisão de literatura procurou-se conceitos e análises relacionadas com o tema deste trabalho. Esta metodologia levou à própria estruturação do trabalho. O foco de análise centra-se no turismo acessível e de que forma as barreiras arquitetónicas podem ter influência na qualidade da experiência turística cultural de um determinado destino. A caracterização do turismo acessível e do turismo cultural acessível permite verificar quais as necessidades destes segmentos ao longo dos tempos. Sendo fundamental para desenhar as possíveis novas tendências. Garantindo, assim, o fornecimento de referências a recursos úteis que dão mais detalhes sobre a realização ou resposta ao objetivo proposto. Pretende-se com esta metodologia obter uma melhor compreensão, sendo o método aplicado fundamental para o processo de reflexão e de conclusão.

3. TURISMO ACESSÍVEL

A indústria do turismo adquiriu uma maior grandeza e importância após a II.^a Guerra Mundial (Jafari, 2001). Foi a partir deste momento que este setor adquiriu um estatuto democrático e promotor de uma maior mobilidade entre continentes. É uma indústria que pretende aplicar princípios inclusivos e impulsionadores de um turismo mais acessível para todos (Small & Darcy, 2010). A inclusão pode ser alcançada pela aquisição de novos conhecimentos, vivências em novas culturas, fomentador da socialização e o desenvolvimento nas relações interpessoais (Lee, Agarwal & Kim, 2012). No entanto, o interesse académico pelo turismo só surgiu nos anos 60 do século passado (Jafari, 2001). Por sua vez, a temática do turismo acessível emergiu nos anos 80 (Lee et al, 2012) sobretudo associada ao Design Universal, conceito então equivalente ao termo Design for all e pensado originalmente na conceção dos espaços arquitetónicos e urbanísticos. A funcionalidade espacial deve ser atendida nas diferentes fases de crescimento das pessoas, e.g. crianças, idosos, mas também de forma circunstancial e condicionada. A materialização de espaços com Design Universal promove a fidelização do consumidor, reduz custos de renovação e aumenta a produtividade (Terashima & Clark, 2021).

Smith (1987) foi o pioneiro na análise da acessibilidade segundo a abordagem do design universal na área do turismo. É considerado o primeiro autor académico a utilizar o termo acessibilidade (Rubio-Escuderos, García-Andreu, & Ullán de la Rosa, 2020). No seu estudo analisou-se o impacto das barreiras arquitetónicas de um destino em visitantes com deficiência, e, como estas barreiras físicas podiam reduzir os níveis de satisfação. Esse trabalho revelou que as barreiras arquitetónicas existentes num destino restringem a participação no lazer, aumentam a sensação de perda do sentido de liberdade e geram sentimentos de perda de controlo pessoal. Estes tipos de perceções eram experienciados principalmente por pessoas com deficiência. Smith classificava as barreiras em 3 tipos: intrínsecas (funções cognitivas, físicas e psicológicas dos indivíduos); ambientais (limitações impostas do exterior); e interativas, resultantes das interações recíprocas entre turistas e o ambiente (Rubio-Escuderos et al, 2020).

Por definição '*O turismo acessível é uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre os intervenientes que permitem às pessoas com requisitos de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas de acesso, funcionar independentemente e com equidade e dignidade através da entrega de produtos turísticos, serviços e ambiente universalmente concebidos*' (Darcy & Buhalis, 2011, p. 10-11). Então, o conceito tem implicações no ambiente construído, nos produtos, na informação e comunicação, nos serviços de atendimento e que envolvem interação com os turistas, nas experiências a realizar.

A partir dos anos 90 do século passado, academicamente surgiram novos paradigmas na área do turismo acessível, e.g. investigação sobre a rentabilidade do nicho ou a caracterização dos seus consumidores. No entanto, estudos revelam a existência de uma lacuna académica. Trata-se de um tema bastante negligenciado na parte curricular das universidades de turismo (Liasidou, Umbelino & Amorim, 2019). Tite, Carrillo & Ochoa (2021) num estudo sobre turismo acessível bibliométrico revelam que as palavras-chave mais utilizadas em trabalhos académicos sobre turismo acessível foram: deficiência, acessível, turismo, alojamento. Este estudo demonstra que grande parte da produção de conhecimento científico com o tema do turismo acessível se situa no continente europeu, nomeadamente em Espanha e foi mais debatido, academicamente, na década passada. Grande parte destes estudos baseiam-se em variáveis ligadas a seis dimensões: humano, legislativo, tecnológico, abiótico, biótico e relacional. Isto é, o turismo acessível tornou-se um campo multidisciplinar, tanto em termos práticos como académicos (Reyes-Garcia et al, 2021).

O turismo acessível é uma temática emergente, muito devido ao valor do mercado e dos seus consumidores. Destaca-se o crescimento da população mundial com deficiência (WHO, 2011) e o aumento da população sénior em países europeus (Losada, Alén, Domínguez, & Nicolau, 2016). Estudos demonstram que 5.5% dos visitantes/turistas tem alguma deficiência (Pisani, Díaz-Rodríguez, Gijlere, & Tonolli, 2021). Na World Health Organization (WHO) estima-se que cerca de 235 milhões de pessoas tem algum tipo de deficiência (Pisani et al, 2021). A organização do Banco Mundial de Saúde (2019) fez referência de que 15% da população mundial (1 bilhão) apresenta algum tipo de deficiência, prevalecendo em países desenvolvidos. A Comissão Europeia (CE) estimou para 2020, que cerca de um quinto da população europeia viveria com uma deficiência (Ambrose, & Papamichail, 2021). Isto implica a existência de cerca de 80 milhões de pessoas com deficiência no continente europeu, incluindo seniores com mais 65 anos (Comissão Europeia, 2016). A população envelhecida é também muito revelante e elevada para os países desenvolvidos, nomeadamente na Europa (Losada et al, 2016). Considera-se importante indicar que as pessoas com deficiência foram particularmente afetadas pela pandemia nas áreas da saúde, educação e transporte. Ressalva-se, pelo menos 30% da população irá sofrer alguns distúrbios durante a vida. Sendo assim, emerge um mercado extremamente importante não só por razões económicas, mas também pelo impacto social (Reyes-Garcia et al, 2021). O turismo acessível pode englobar os grupos de pessoas em recuperação médica ou doenças de momento, com deficiência temporária, transporte de bagagem/buggies, artigos pesados ou pessoas que empurram carrinhos de bebé, grávidas, crianças, pessoas de baixa e alta estatura ou obesas (UNWTO, 2016).

A Organização Mundial do Turismo, para o período pós COVID 19, considera que a acessibilidade é um dos pontos promotores do desenvolvimento económico de um destino (UNWTO, 2020a). O turismo acessível pode dar resposta às necessidades dos consumidores de turismo, em especial às pessoas com deficiência, pessoas idosas e às crianças. Destaca-se a implementação nos destinos de uma comunicação e informação mais inclusiva. Sendo este um dos requisitos constituintes dos domínios de implementação do turismo acessível. O turismo acessível cria novas oportunidades de desenvolvimento na indústria do turismo pois promove a aplicação de novas tecnologias em conjunto com os princípios do design universal. Estes fatores levam ao fácil acesso à informação, principalmente aos seus beneficiários diretos: idosos, famílias com crianças, mulheres grávidas e pessoas com deficiência temporária ou não (Vila, González & Darcy, 2019). A acessibilidade no turismo transforma a indústria para uma atividade inclusiva, facilitando os consumidores de forma física, informal, financeira e emocionalmente. O turismo acessível torna-se compensador socialmente, criador de uma comunidade diversa, mais justa nos direitos de cidadania e social (Buhalis, 2022).

Na primeira década do séc. XXI confirmou-se uma evolução nas políticas e ações de promoção da acessibilidade universal, destacando-se a Estratégia Europeia da Deficiência 2010-2020 onde se assume um compromisso institucional renovado para uma Europa sem barreiras. O desenvolvimento deste instrumento estratégico levou à garantia da implementação dos direitos das pessoas com deficiência, temporária ou permanente, seniores e todas as pessoas que num determinado momento da sua vida necessitavam de condições de acesso específicas. Ou seja, indivíduos que encaram ambientes urbanos não acessíveis, com barreiras físicas e psicológicas que dificultam a sua vivência diária (Pybus, 2019).

A Norma Internacional sobre Turismo Acessível, ISO 21902:2021, publicada a 12 de Julho de 2021, foi desenvolvida por 35 países, processo liderado pela Fundação ONCE para a Cooperação e Inclusão Social das Pessoas com Deficiência de Espanha, a UNWTO e a Associação Espanhola de Normalização (UNE). O seu objetivo consiste no estabelecimento de requisitos e recomendações do turismo acessível para a indústria do turismo de um destino. Tornando-se num importante instrumento de certificação e de garantia de qualidade no turismo acessível de um destino. A existência de destinos com uma gestão territorial com base no turismo acessível pode ser considerada uma oportunidade de mercado e um fator diferenciador ou de destaque (Vila, Darcy & Gonzalez, 2015).

A acessibilidade e o design universal transformaram-se num instrumento fundamental para o desenvolvimento do turismo, que promove o progresso e a sustentabilidade na gestão de um destino. O turismo acessível traz benefícios na economia, sendo também impulsionador da economia circular (Fuente-Robles, Muñoz-de-Dios, Mudarra-Fernández & Ricoy-Cano, 2020) e sustentável de um destino (Gaglione Cottrill & Gargiulo, 2021). Tem um carácter transdisciplinar, ou seja, consiste num segmento de turismo que está sempre associado a outro, nunca poderá estar isolado. O seu mercado deixou de ser considerado restritivamente para pessoas com deficiência. Tornando-se um tipo de turismo mais inclusivo para todos, aplicável a todos os consumidores e não somente para pessoas com restrições físicas ou psicológicas.

4. TURISMO CULTURAL ACESSÍVEL

O turismo cultural é um segmento que tem incorporado diversas disciplinas, e.g. a geografia, a economia e as políticas públicas. No âmbito do turismo cultural existem diversos estudos no âmbito da acessibilidade patrimonial. O turismo acessível e a sustentabilidade são aplicáveis em infraestruturas e nas avaliações dos edifícios culturais (Reyes-Garcia et al, 2021). O turismo cultural é responsável por 40% do total do mercado turístico europeu, 4 em cada 10 turistas escolhem o seu destino de férias segundo a oferta cultural existente num determinado destino. O segmento do turismo cultural inclui sítios e parques naturais, museus, teatros, sítios arqueológicos, cidades históricas, sítios industriais, música e gastronomia (Ambrose & Papamichail, 2021). A Organização Mundial do Turismo, para o período pós COVID 19, considera importante a construção de um turismo e uma cultura do destino mais resiliente (UNWTO, 2021). Realça a importância da transição digital e do direito ao acesso à informação para todos. O desenvolvimento de ferramentas de informação de apoio ao turismo cultural na gestão de um destino é uma das exigências do crescente mercado turístico acessível.

Tal como já mencionado, as tendências demográficas atuais demonstram o crescimento da população senior, que poderá resultar em graves problemas sociais e económicos no futuro. Uma delas consiste na construção de estratégias que possam contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida. Isto inclui a possibilidade de viajar. Através dos Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) é possível alcançar este objetivo. Atualmente, os turistas seniores são mais experientes

tecnologicamente. Além disso, a utilização das TIC reflecte a sua confiança e independência nas viagens (Klimova, 2017)

O turismo acessível pode igualmente envolver a implementação de medidas tecnológicas, como ITC (Internet das Coisas), TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e Big Data. Um bom ajuste entre o destino e turismo acessível tem benefícios sustentáveis, nomeadamente na disponibilização de dados aos consumidores turísticos e no desenvolvimento de experiências turísticas (Figura 1, 2 e 3). A construção de ferramentas com base em plataformas digitais pode ter um papel importante na interação social entre turistas e residentes, levando a um maior conhecimento da identidade cultural das comunidades. A possibilidade de todos os intervenientes terem uma prestação colaborativa e a informação ser partilhada pode ser altamente inovadora para a melhoria efetiva do turismo acessível de um destino (Alves, Teixeira, Eusebio & Teixeira, 2022).



Figura 1. Rota cultural de Midtbyrnde (percurso circular): indicação/orientação do percurso (linguagem design universal), Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.



Figura 2. Rota cultural de Midtbyrnde (percurso circular): com código QR para aplicação da Rota, Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.



Figura 3. Rota cultural de Midtbyrnde (percurso circular): imagens da paisagem do passado e sua história com legendas em bilingue, Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.

Um turismo responsável e sustentável deve possuir políticas onde as instalações e os serviços turísticos sejam acessíveis para todos. O desenvolvimento de produtos sustentáveis para turismo

acessível deve basear-se nos valores fundamentais do destino. A colaboração entre prestadores de serviços é também um fator importante na conceção de produtos, serviços e ambientes turísticos (Happ & Bolla, 2022). Assim, os destinos devem não só ter instalações "sem barreiras", mas também promover mecanismos de divulgação de toda a acessibilidade. No processo de gestão dos destinos turísticos deve-se recolher, gerir e divulgar informação fiável e precisa sobre a acessibilidade. Neste caso, a comunicação através dos TIC torna-se eficaz e simultaneamente fornecedora de serviços adequados ao/s mercado/s (Buhalis & Michopoulou, 2011). Isto implica uma comunicação simples e.g. gastronomia local ou sem glúten/lactose ou outros tipos de intolerâncias alimentares; a divulgação de espaços culturais com meios alternativos de comunicação ou rotas culturais com códigos QR e legendas multilingue (imagem 3). As utilizações de indicadores de acessibilidade na gestão de destinos fazem parte de uma visão ou de uma abordagem mais holística.

O turismo cultural promove a inclusão para todos os visitantes e cidadãos das comunidades (Reyes-Garcia et al, 2021). A aplicação de ferramentas smart pode atrair mais visitantes (residentes e turistas). A presença da acessibilidade deve ser alargada em áreas culturalmente já regeneradas ou reabilitadas. Os instrumentos digitais smart também são fatores de atratividade empresarial e promotores da sustentabilidade urbana. Todos os princípios do Design Universal são aplicáveis no conceito do turismo cultural acessível, tendo um maior foco em tornar a cultura mais acessível e inclusiva para todos os tipos de consumidores. O ambiente sem barreiras arquitetónicas pode aumentar o turismo acessível de um lugar. Assim, a acessibilidade pode levar ao aumento do consumo do espaço público (Terashima & Clark, 2021), por exemplo em centros históricos com valor paisagístico alvo de processos de regeneração. Isto poderá trazer muitas vantagens para os visitantes dos centros históricos culturais. As zonas urbanas com uma elevada oferta de serviços, mas com barreiras e obstáculos pedonais requerem intervenções que sejam beneficiadoras da experiência de caminhar, nomeadamente para os idosos. Devendo também ser tomadas ações que melhorem a acessibilidade das áreas urbanas para idosos, e assim, reduzir a sua exclusão (Gaglione et al, 2021). Estes tipos de preocupações também podem ser aplicáveis aos outros consumidores do turismo acessível. Também devem ser valorizados os benefícios que poderá trazer a acessibilidade para os residentes do destino.

O turismo cultural é uma motivação importante para os visitantes, sendo os monumentos e os museus o seu principal produto. O acesso ao turismo/recursos e serviços não é um ato isolado. Pode ser considerado uma referência digna e associada à liberdade de escolha, de intervir, de informar ou de usufruir o património cultural de um destino (Reyes-Garcia et al, 2021). A acessibilidade deve ser presente em atividades culturais, espaços culturais, ambiente urbano e arquitetónicos (Vadua, Petroman, Marin, & Patroman, 2021), incluindo os patrimoniais ou monumentais com valor histórico e os que garantem identidade cultural (Figura 4, 5 e 6).



Figura 4. Box digital com informação sobre o espaço cultural. Catedral de Nidaros, Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.

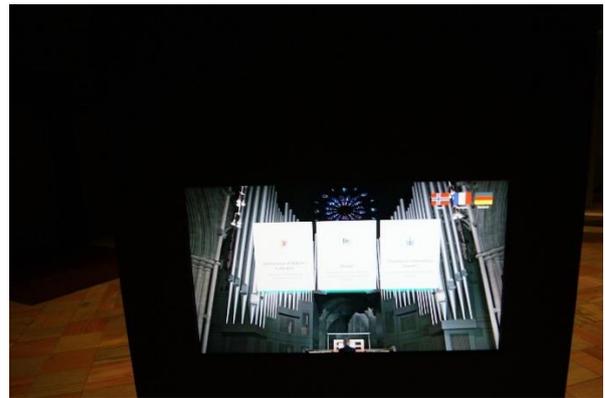


Figura 5. 3 opções de informação cultural do edifício em multilingue. Catedral de Nidaros, Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.

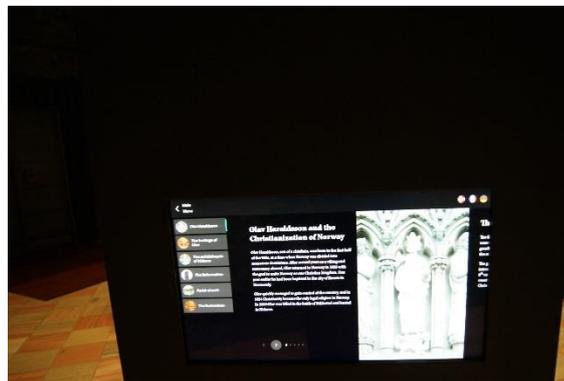


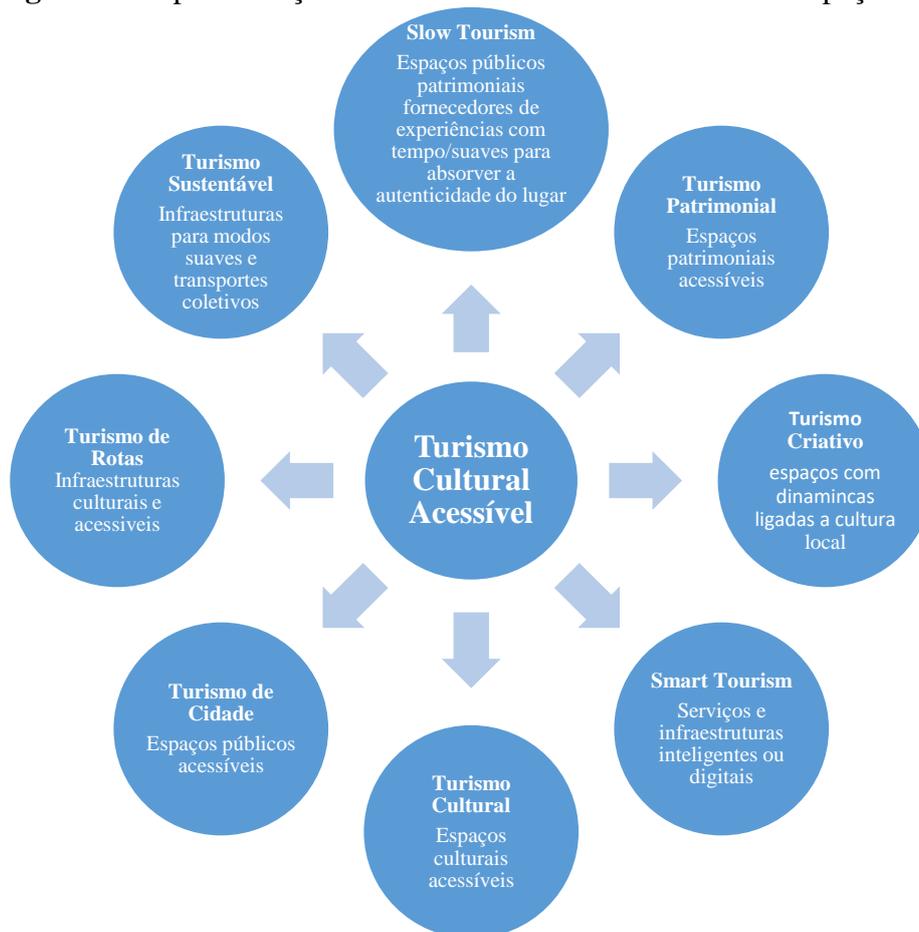
Figura 6. Segmentação da informação cultural do edifício com determinado tema: Cristianização na Noruega, em multilingue. Catedral de Nidaros, Trondheim, Noruega. Fonte: Autores 2022.

A implementação da acessibilidade universal, incluindo no ambiente urbano construído, são elementos que podem contribuir ativamente para a sustentabilidade urbana. Poderá incluir, como configuração cultural, experiências diferenciadoras, incluindo experiências culturais e turísticas. Dentro do conceito de acessibilidade, os espaços culturais devem estar inseridos no sistema de mobilidade integrada, onde estão incluídos os transportes públicos (Reyes-Garcia et al,2021). É evidente a existência de uma relação entre a mobilidade sustentável, promotora de espaços pedonais de grande qualidade estética, e a emergência de áreas culturais (Bakogiannis, Kyriakidis, Siti & Floropoulou, 2019). As rotas pedonais culturais existentes em centros históricos ou zonas regeneradas podem constituir um produto cultural sustentável e inovador (Rosa et al, 2020). Estas infraestruturas podem proporcionar a ligação entre museus, áreas de expressão cultural, e elementos de arte pública que demonstram a transição do crescimento impulsionado pela indústria do turismo para o crescimento estimulado pelo bem-estar (Bakogiannis et al, 2019).

A construção de espaços segundo o design universal, ao potenciar acessibilidade, segurança e conforto na sua usabilidade, pode promover a fidelização do consumidor, reduzindo os custos de renovação e aumentar a produtividade. Beneficia-se, assim, os aspetos da satisfação e o aumento da

permanência dos turistas nesses espaços, e não somente de transição. A acessibilidade universal pode resultar num aumento de visitantes, novas oportunidades para marcas e o aumento do mercado (Terashima & Clark, 2021). Atualmente, o turismo acessível é considerado um segmento complexo e associado a outro(s) tipo(s) de turismo. Consideração também aplicável ao turismo cultural e acessível (Figura 7). A acessibilidade pode ser um elemento consolidante da qualidade turística de segmento âncora de um destino. Fazem parte dos atributos da gestão turística sustentável, a acessibilidade em edifícios e infraestruturas (Mutana & Mukwada, 2017).

Figura 7. Implementação do Turismo Cultural Acessível em espaços urbanos



Fonte: Elaboração própria, 2022

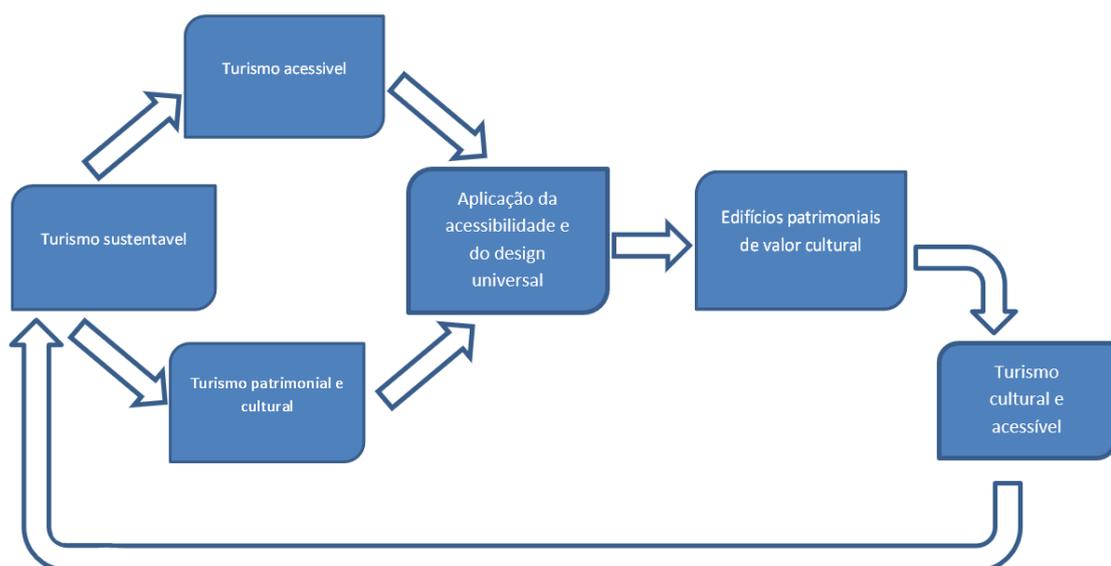
O crescimento do turismo cultural nas cidades estimulou mudanças no espaço público e urbano. Algumas zonas das cidades foram ocupadas pela prática de turismo cultural de massas. Isto conduziu para a touristificação e paisagens monoculturais. Retirou-se, assim, as referências e a aceitação do turismo cultural nas comunidades de alguns destinos (Richards, 2022). Mais grave se torna quando se tem em consideração o conceito de acessibilidade pessoal, onde a autossuficiência relacionada com a capacidade pessoal raramente é tida em consideração. Este facto pode levar mesmo ao risco de perder visitantes. A acessibilidade pessoal capta a autossuficiência, que está relacionada com a capacidade pessoal ou individual (Rahmafitira, Sukmayadi, & Purboyo, 2020).

A dimensão social da sustentabilidade é cada vez mais importante para o turismo, nomeadamente na acessibilidade e nas cidades mais inclusivas. Tornar os equipamentos mais acessíveis e proceder à eliminação de barreiras físicas à circulação e deslocação de pessoas é fundamental para um destino (Farkas, Raffay & Petykó, 2022). Cada cidade tem as suas características singulares devido ao seu desenvolvimento histórico, geográfico, cultural, económico e passado social. O património cultural tangível e intangível é fundamental para a criação e promoção da sua imagem (Yildirim & Çakici, 2022). De acordo com Sisto, Cappelletti, Bianchi, & Sica (2021) o turismo acessível é considerado um segmento emergente da procura turística, sendo caracterizado nos espaços públicos pela ausência de barreiras. Isto inclui as barreiras arquitetónicas e culturais ou mesmo as barreiras comunicacionais. As intervenções de conservação patrimoniais implicam uma gestão multidisciplinar, englobando o turismo. Dentro desta multidisciplinaridade deve-se incluir os aspetos da acessibilidade (Kadir, Jamaludin, & Awang, 2019).

O conceito de produto turístico consiste em algo que poderá ser adquirido pelo visitante. A sua complexidade está no número de componentes e de camadas. Neste caso pode estar associado a um bem tangível ou um serviço com valor simbólico (intangível). (Jafari, 2000). Assim sendo, O produto turístico, tem componentes tangíveis e.g. palácios, igrejas, estações arqueológicas, espaços culturais, com também intangíveis e.g.; os modos de viver do destino associados com a hospitalidade ou com a qualidade do serviço. Em suma, é um conceito que envolve todos os fatores que promovem desenvolvimento da atividade turística e que devem ser acessíveis para a existência de uma experiência mais inclusiva.

Os ambientes dos espaços culturais devem ser projetados e ter uma gestão, facilitadora e sem obstáculos ou barreiras arquitetónicas (Reyes-Garcia, et al, 2021). Podendo desta forma contribuir para experiências mais enriquecedoras e sustentáveis (Figura 8) (Kadir et al, 2019). A acessibilidade é um desafio para toda a sociedade em diversas áreas (Reyes-Garcia, et al, 2021). Os benefícios da acessibilidade na área do turismo têm como retorno, a curto prazo, a qualidade dos serviços. Trazendo também benefícios financeiros e ambientais (Terashima & Clark, 2021) a longo prazo.

Figura 8. Turismo sustentável e sua relação com o turismo cultural e acessível



Fonte: Adaptado de Kadir et al, 2019

5. NOVAS TENDÊNCIAS

O turismo acessível envolve funções multidisciplinares, tanto em termos práticos como académicos (Reyes-Garcia et al, 2021). Os novos impactos, tendências e soluções inovadoras tem um papel importante na indústria, sendo também afetados por fatores externos (Zsarnoczky, 2018). Academicamente, é sentida esta diversidade de interesses na área do turismo acessível. Smith (1987) iniciou este processo através da determinação da satisfação dos consumidores de nicho de mercado e sua relação com as barreiras físicas e arquitetónicas. Tite, Carrillo, & Ochoa (2021) revela que academicamente novas questões do turismo acessível evidenciam a necessidade de aprofundar conceitos, significados, motivações e diagnosticar processos de decisão, experiências, mobilidades e tipos de empresas turísticas. Revela também existir uma prevalência de estudos com metodologias qualitativas, aumentando a complexidade da investigação com este tema.

O conceito de turismo acessível tem sofrido alterações. Inicialmente existia uma inclinação para analisar o turismo acessível numa perspetiva para pessoas com deficiência. Hoje o turismo acessível é um mercado mais abrangente, destacando-se uma maior incidência em estudos sobre pessoas seniores. A tendência atual do turismo acessível é de ser pensado para todos. Isto faz com que seja um segmento que pretende dar resposta às necessidades e expectativas de qualquer potencial consumidor (Polat & Hermans, 2016). O turismo acessível faz parte do turismo inclusivo, que por sua vez, representa uma parte integrante do turismo sustentável. O turismo acessível e sustentável é um conceito emergente. Está relacionado com diferentes abordagens e beneficia de ter uma abordagem interdisciplinar (Bakogiannis et al, 2019). Para Sachs (2002) um dos principais atributos do desenvolvimento sustentável é a cultura. A sua importância está em envolver o desempenho económico, ambiental e social de forma sustentável (Zheng, Wang, Hoeskstra, Krol, Zhang, Guo, Sanwal, Sun, Zhu, Zhang, Lounsbury, Pan, Guan, Hertiwich & Wag, 2021). A UNWTO (2021), para período pós-Covid, propõe a implementação de um turismo responsável, sustentável e inclusivo. Isto muito devido às orientações dadas pela Agenda Universal para o Desenvolvimento Sustentável 2030 e seus ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Figura 3). Assim sendo, de futuro o turismo deverá seguir as orientações para a sustentabilidade de um destino.

Figura 9. ODS e desenvolvimento da indústria do turismo



Fonte: site <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>, consultado em 2021.

O turismo acessível é assim associado e valorizado como uma boa oportunidade de mercado. Para o seu melhor desenvolvimento é necessária uma maior sensibilização dos processos de cocriação de espaços e produtos bem como de apoio aos sistemas tecnológicos. A implementação destas medidas irá criar perfis turísticos individualizados, indo ao encontro das necessidades de cada pessoa/consumidor (Fuente-Robles et al,2020). A tecnologia deve ser uma componente importante para a proposta de um turismo acessível (Polat & Hermans, 2016). É aplicável ao turismo cultural, natureza, criativo, entre outros. A própria UNWTO (2021) propõe o desenvolvimento de produtos e experiências digitais. O desenvolvimento sustentável está também relacionado com o conceito do Smart Tourism (Lee, Hunter & Chung, 2020; Rucci, Moreno-Izquierdo, Perles-Ribes, & Porto, 2021). A dimensão smart e acessível do turismo pode dar uma oportunidade aos visitantes de terem fácil acesso à informação do destino (Vila, González, & Darcy, 2019). Assim, as tendências na área do turismo promovem um turismo acessível mais sustentável e smart, incluindo na vertente do turismo cultural acessível. As políticas e as estratégias no turismo devem concentrar-se nos objetivos do desenvolvimento sustentável, para que haja uma tentativa de futuro de pôr fim aos impactos negativos nos destinos (Bakogiannis et al, 2019). Isto inclui ter em consideração os ODS promovidos pelas Nações Unidas.

A liderança do turismo no futuro dependerá dos modos de gestão dos destinos e a implementação de medidas inovadoras, inclusivas e competitivas. Embora esteja em expansão económica, é determinante para o futuro a identificação dos grupos de consumidores e suas potencialidades. Deste modo, será possível caracterizar a atitude e relação com os produtos turísticos de um destino. Assim é possível alcançar uma maior satisfação turística dos seus consumidores. A acessibilidade universal é uma oportunidade de negócio que pode oferecer ocasiões para melhorar o desenvolvimento futuro do turismo acessível. Para este efeito, é importante a partilha de práticas em redes profissionais de peritos e prestadores de serviços de turismo (Polat & Hermans, 2016).

Assim, as tendências do turismo levam a que o segmento do turismo acessível faça parte do desenvolvimento da indústria. É um segmento que está diretamente relacionado com o sustentável e tecnológico. A sua aplicabilidade poderá trazer benefícios para um mercado mais abrangente e inclusivo, incluindo inovação e competitividade.

6. CONCLUSÃO

O turismo acessível nasceu devido a uma necessidade de compreender a satisfação dos consumidores sobre barreiras físicas e arquitetónicas. A sociedade evoluiu e surgiram novos obstáculos que não são sentidos somente por pessoas com deficiência. São sentidas por todos e diariamente. O turismo acessível pode ser uma ferramenta fundamental para facilitar a vida dos visitantes mas também para a comunidade residente de um destino. Tendo assim um grande potencial na inclusão e socialização entre os visitantes e os residentes. A qualidade dos espaços, produtos, serviços, informação e comunicação acessível proporciona bem-estar a todos.

O turismo cultural e acessível também sofreu alterações. Inicialmente era aplicado isoladamente em espaços culturais. Hoje existem estratégias que tentam integrar o turismo cultural e acessível numa visão holística. Nesta perspetiva, o urbanismo, património, recuperação, reabilitação e regeneração do espaço publico tem uma grande importância e um papel fundamental para um turismo cultural e acessível integrado e, portanto, inclusivo. É nas novas tendências na área ou indústria do turismo que se encontram as novas tendências do turismo cultural e acessível: turismo smart e turismo sustentável, fundamentalmente. Sendo assim, o desenvolvimento de diversos segmentos constitui uma fonte dinamizadora e de reforço da qualidade do turismo de um destino. Neste sentido os produtos e experiências devem ser reestruturados para acompanhar as novas

tendências e atrair novos consumidores. As rotas pedonais culturais são um dos produtos com fácil adaptabilidade para se atender a estes novos requisitos. Sendo a própria infraestrutura uma experiência que beneficia de recursos locais. Isto faz com que as rotas pedonais culturais, na sua essência, sejam sustentáveis.

Com este estudo é possível compreender as potencialidades do turismo cultural e acessível, nas suas múltiplas vertentes. aplicáveis nas áreas da inovação e sustentabilidade. As tendências demonstram que o turismo cultural e acessível pode ser uma mais-valia, por elevar a qualidade das experiências turísticas. Pode também ser uma ferramenta fundamental para a inovação e competitividade na gestão sustentável e digital de um destino.

O trabalho agora apresentado pode ter contributos para a compreensão das futuras potencialidades do turismo acessível e do turismo cultural e acessível. Neste trabalho foi constatado através da revisão de literatura as atuais linhas orientadoras do turismo acessível. Julga-se que deveria ser explorada mais investigações com esta temática, inclusive estudos sobre os produtos e experiências de rotas pedonais acessíveis em centros históricos e culturais.

REFERÊNCIAS

- Alves, J., Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2022). Benchmarking of Technological Platforms for Accessible Tourism: A Study Resulting in an Innovative Solution— Access@tour. *Applied Sciences*.12, 8, 3963. DOI:10.3390/app12083963.
- Ambrose, I., & Papamichail, K. (2021). Information tools for cultural tourism destinations: *Managing accessibility. ToSEE – Tourism in Southern and Eastern Europe*. 6, 25-37, DOI:10.20867/tosee.06.2.
- Bakogiannis, E., Kyriakidis, C., Siti, M., & Floropoulou, E. (2019). Reconsidering Sustainable Mobility Patterns in Cultural Route Planning: Andreas
- Banco Mundial Alimentar (2019). Disponível em: <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability> e consultado em 2022.
- Buhalis, D. (2022). *Tourism Management and Marketing in transformation*: Preface, In Buhalis D. (ed). *Encyclopedia of Tourism and Marketing*, Edward ELGAR Publishing (Frthcoming).
- Buhalis, D. (2022). *Tourism Managment and Marketing in transformation*: Preface, In Buhalis D. (ed). *Encyclopedia of Tourism and Marketing*, Edward ELGAR Publishing (Frthcoming).
- Choay, F. (1999). *A Alegoria do Património*. Lisboa, Portugal, Edições 70.
- Comissão Europeia (2016). *Economic Impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – Final Report Service Contract*. European Commission, Luxemburgo.
- Darcy, S. & Buhalis, D. (2011). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publication. 1-21.
- Farkas, J., Raffay, Z., & Petykó, C. (2022) A New Approach to Accessibility, Disability and Sustainability in Tourism – Multidisciplinary and Philosophical Dimensions. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 40, 1, 319-326. DOI:10.30892/gtg.40138-834.
- Fuente-Robles, Y., Muñoz-de-Dios, M., Mudarra-Fernández, A., & Ricoy-Cano, J. (2020). Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. *Sustainability*. 12, 10507. DOI.10.3390/su122410507.

- Gaglione, F., Cottrill, C., & Gargiulo, C. (2021). Urban services, pedestrian networks and behaviors to measure elderly accessibility. *Transportation Research Part D*. 90, 102687. DOI:10.1016/j.trd.2020.102687.
- Happ, É., & Bolla, A. (2022). Theoretical Model for the Implementation of Social Sustainability in the Synthesis of Tourism, Disability Studies, and Special-Needs Education. *Sustainability*. 14, 3, 1700, DOI:10.3390/su14031700.
- Holden, E., Linnerud, K., & Banister, D. (2014). Sustainable development: Our Common Future revisited. *Global Environmental Change*. 23, 130-139. DOI: 10.1016/j.gloenvcha.2014.04.006.
- Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of Tourism*. Routledge. London.
- Jafari, J. (2001). *The Scientification of Tourism*. in V. Smith e M. Brent (eds), *Hosts and Guests Revisited: Tourism Issues of the 21st Century*, Elmsford NY: Cognizant Communication Corporation, 28-41.
- Kadir, A., Jamaludin, M., & Awang, A. (2019). Accessibility Adaptation in Heritage Boutique Hotels: A review on literature. 7th AicQoL2019Bali, Indonesia, 16-17 Feb. 2019 / E-BPJ. 4,10, 103-108.
- Klimova, B. (2017). Senior Tourism and Information and Communication Technologies. In: Park, J., Chen, SC., Raymond Choo, KK. (eds) *Advanced Multimedia and Ubiquitous Engineering. FutureTech MUE 2017 2017*. Lecture Notes in Electrical Engineering, vol 448. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5041-1_71.
- Lee, B., Agarwal, S., & Kim, H. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities intention to travel: on application of Seiligman's helplessness theory. *Tourism Management*. 33, 569-579. DOI: 10.1016/j.tourman.2011.06.011.
- Lee, P. Hunter, C. & Chung, N. (2020). Smart Tourism City: Developments and Transformations. *Sustainability*. 12, 3958. DOI:10.3390/su12103958.
- Liasidou, S., Umbelino, J., & Amorim, E. (2019). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. 19, 2, 112-125. DOI:10.1080/15313220.2018.1522289.
- Losada, N., Alén, E., Domínguez, T., & Nicolau, J. (2016). Travel frequency of seniors tourists. *Tourism Management*. 53, 88-95.
- Mutana, M., & Mukwada, G. (2017). An Exploratory Assessment of Significant Tourism Sustainability Indicators for a Montane-Based Route in the Drakensberg Mountains. *Sustainability*. 9, 7, 2-16. DOI:10.3390/su9071202.
- Pisoni, G., Díaz-Rodríguez, N., Gijlers, H., & Tonolli, L. (2021). Human-Centred Artificial Intelligence for Designing Accessible Cultural Heritage. *Applied Sciences*. 11, 870. DOI: 10.3390/app11020870.
- Pizarro-Reyes, L., Díaz-Lazcano, V., Zumelzu, A., & Prieto, A. (2022). Resilience and sustainability assessment of cultural heritage and built environment: The Libertad pedestrian walkway in Valdivia, Chile. *Journal of Cultural Heritage*. 53, 154-164. DOI:10.1016/j.culher.2021.11.013.
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Review of Applied Management Studies* 3, 14, 125-133.

Journal of Tourism and Heritage Research (2023), vol.6, nº 4, pp. 65-81, Rodrigues, A., Rosa, M., & Rebelo, E. “The evolution of Accessible Tourism: from architectural barriers to the quality of the tourist experience”

- Pybus, C. (2019). New tools for cultural heritage tourism: accessible virtual reality for Milan’s Basilica Sant’ a Ambrogio. *ISPRS International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*. DOI:XLII-2/W11, 1003-1010.
- Rahmafitira, F., Sukmayadi, V., & Purboyo, B. (2020). The real and actual tourism accessibility in protected areas. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. 501, 012047.
- Reyes – Garcia, M., Criado-Garcia, F., Camúñez-Ruiz, J., & Casado-Pérez, M. (2021). Accessibility to cultural tourism: the case of the major museums in the city of Seville. *Sustainability*. 13, 3432. DOI: 10.3390/sul13063432.
- Richards, G. (2022). Urban tourism as a special type of cultural tourism. *A Research Agenda for Urban Tourism*. 31-50. DOI:10.4337/9781789907407.
- Rosa, M., Tavares, I., & Loureiro, N. (2020). Cultural accessible pedestrian ways, the case of Faro historic centre. *Journal of Tourism and Heritage Research*. 3, 2, 75-95.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., & Ullán de la Rosa, J. (2020) Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*. 1-24.
- Rucci, A (2021). *Accessible tourism and competitiveness assessing different dimensions of accessibility in destinations*. tese de doutoramento em Economia Aplicada | Análisis Geográfico Regional, pela Universitat d'Alacant - Universidad de Alicante (Espanha).
- Rucci, A., Moreno-Izquierdo, L., Perles-Ribes, J., & Porto, N. (2021). Smart or partly smart? Accessibility and innovation policies to assess smartness and competitiveness of destinations. *Current Issues in Tourism*. 1-19. DOI: 10.1080/13683500.2021.1914005.
- Sachs, I. (2002). *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. Rio de Janeiro: Garamond. 4.º Edição. Rio de Janeiro. Brasil.
- Sisto, R., Cappelletti, G., Bianchi, P., & Sica & E. (2021). Sustainable and accessible tourism in natural areas: a participatory approach. *Current Issues in Tourism*. 25, 8, 1307-1324.
- Small, J., & Darcy, S. (2010). *Chapter 1: Tourism disability and mobility*. Em S. Cole & N. Morgan (Eds), *Tourism and inequality, problems and prospects*, 1-20. Wallingford CABI. DOI: 10.1079/9781845936624.0001.
- Smith, R. (1987). Leisure of Disabled Tourists - Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*. 14, 376-389. DOI: 10.1016/0160-7383(87)90109-5.
- Terashima, M. & Clark, K. (2021). Measuring economic benefits of accessible spaces to achieve “meaningful access” in the built environment: a new of recent literature. *Journal of Accessibility and Design for all*. 11, 2, 195-231.
- Tite, G., Carrillo, D. & Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*. XXVII. 115-132. DOI:10.18601/01207555.n28.06.
- UNWTO (1999). Global code of ethics for tourism. UNWTO. Madrid, Espanha.
- UNWTO (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context*. UNWTO, Madrid, Espanha. DOI:10.18111/9789284418077.

Journal of Tourism and Heritage Research (2023), vol.6, nº 4, pp. 65-81, Rodrigues, A., Rosa, M., & Rebelo, E. “The evolution of Accessible Tourism: from architectural barriers to the quality of the tourist experience”

UNWTO (2020). *UNWTO Inclusive Recovery Guide – Sociocultural Impacts of Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities*, UNWTO. UNWTO, Madrid, Espanha. DOI: 10.18111/9789284422296.

UNWTO (2020). *UNWTO, Global Guidelines to restart tourism*. UNWTO. Madrid, Espanha.

UNWTO (2021). *UNWTO Inclusive Recovery Guide Sociocultural Impacts of COVID-19, Issue 2: Cultural Tourism*. UNWTO. Madrid, Espanha, consultado <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422579>.

Vadua, L., Petroman, C., Marin, D., & Patroman, I. (2021). Accessible tourism. *Lucări Stiintifice*. 1, 23, 258-264.

Vila, T., Darcy, S., & Gonzalez, E. (2015). Competing for disability tourism market – a comparative exploration of factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*. 47, 261-272. DOI:10.1016/j.tourman.2014.10.008.

Vila, T., González, E., & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective, Scandinavian. *Journal of Hospitality and Tourism*. 19, 2, 140-156. DOI:10.1080/15022250.2018.1478325.

WCED (1987). *Our Common Future. World Commission on Environment and Development*, Oxford University Press, Oxford.

WHO (2011). *Relatório mundial sobre a deficiência / World Health Organization*, The World Bank ; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo. Título original: World report on disability 2011, consultado <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/?sequence=4>.

Yildirim, O., & Çakici, C. (2022). Cultural Heritage and Digitalization in City Branding. *Research on Digital Communications, Internet of Things, and the Future of Cultural Tourism*. 17, DOI: 10.4018/978-1-7998-8528-3.ch025.

Zheng, X., Wang, R., Hoekstra, A., Krol, M., Zhang, Y., Guo, K., Sanwal, M., Sun, Z., Zhu, J., Zhang, J., Lounsbury, A., Pan, X., Guan, D., Hertwich, E., & Wang, C. (2021). Consideration of culture is vital if we are to achieve the Sustainable Development Goals. *One Earth*. 4, 2, 307-319. DOI: 10.1016/j.oneear.2021.01.012.

Zsarnoczky, M. (2018). The future challenge of accessible tourism in European Union. *Vadyba / Journal of Management*. 33, 2, 39–43