



TURIVIVA+



SEMINÁRIO INTERNACIONAL "TURISMO SÉNIOR, BEM-ESTAR E SUSTENTABILIDADE"

*International Seminar "Senior Tourism,
Well-being and Sustainability"*

LIVRO DE RESUMOS
BOOK OF ABSTRACTS

02 | dezembro
2022

Universidade dos Açores
Campus de Ponta Delgada
(Anfiteatro VIII)
Ilha de S. Miguel – Açores

Índice | Contents

Apresentação	3
Silver Economy in Tourism – Challenges and Antiphon	5
<i>Luiz Moutinho</i>	
Turismo Sénior: Rotas de Bem-estar e Vivências Locais num Ecossistema Insular (TURIVA+): Divulgação de Resultados	6
<i>Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira</i>	
Turistas Seniores na Ilha de S. Miguel: Caraterização, Experiências Memoráveis e Bem-Estar	9
<i>Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira</i>	
Preferências e Sugestões dos Visitantes Seniores na Ilha de S. Miguel	12
<i>Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira</i>	
App Móvel para Turismo Sénior	15
<i>Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira</i>	
Turismo “Grey” y Desestacionalización	18
<i>Alfonso Vargas-Sánchez</i>	
Experiências Turísticas Acessíveis: Desafios e Estratégias	22
<i>Celeste Eusébio</i>	
La Motivación del Turista para Viajar: el Caso del Turismo Senior	25
<i>Rafael Robina Ramírez</i>	

Apresentação

O Seminário Internacional de Turismo Sénior, Bem-estar e Sustentabilidade propõe-se divulgar os resultados de um estudo multifásico e multimétodo referente ao Projeto Turismo Sénior: Rotas de Bem-Estar e Vivências Locais num Ecossistema Insular (TURIVIVA+). O Projeto é financiado pelo programa PO2020 Açores e Governo Regional dos Açores, com referência ACORES-01-0145-FEDER-000115.

Centrado no estudo aprofundado da realidade micaelense, o TURIVIVA+ evidencia os benefícios intrínsecos, a nível local, perante as novas tendências dos viajantes que procuram São Miguel com grande apetência pelo turismo de natureza, pelas experiências únicas e genuínas de contemplação, imersão e de relaxamento. A partir de uma amostra de mais de mil turistas seniores (n=1083) que visitaram a ilha de S. Miguel (Arquipélago dos Açores), nos últimos dois anos (2021 e 2022), apresenta-se a síntese dos estudos desse projeto, que num primeiro momento procura evidenciar as características, atividades desenvolvidas, preferências, formas de bem-estar e experiências memoráveis dos turistas seniores. Completam-se os resultados dos dados recolhidos por entrevistas feitas a pessoas idosas, registando o testemunho das suas memórias, assim como os saberes de artesãos locais, nas áreas mais emblemáticas do património regional e das tradições locais. O recurso à tecnologia de última geração incorpora tanto a georreferenciação, de cerca de 300 sítios catalogados da ilha de São Miguel, bem como a utilização da técnica de realidade aumentada através de uma APP específica, desenvolvida para o efeito, delineando circuitos ou rotas típicas entre espaços culturais no perímetro insular.

Para além da apresentação de resultados do projeto TURIVIVA+, o presente livro de resumos pretende facultar uma síntese bilingue de quatro comunicações da autoria de eminentes conferencistas, especialistas no domínio do Turismo Sénior, a saber: i) “Silver Economy – Tourism: Challenges & Antiphon”, por Luiz Moutinho (Universidade

de Suffolk, Reino Unido); ii) Grey Tourism and Deseasonalization, por Alfonso Vargas-Sanchéz (Universidade de Huelva, Espanha); iii) “Experiências Turísticas Acessíveis: Desafios e Estratégias, por Celeste Eusébio (Universidade de Aveiro); e iv) a conferência de encerramento: “The Tourist’s Motivation for Travelling: The Case of the Senior Tourism”, por Rafael Robina Ramírez (Universidade da Extremadura, Cáceres, Espanha).

A Comissão Organizadora

Silver Economy in Tourism – Challenges and Antiphon

Luiz Moutinho

Resumo

A apresentação inicia abordando as tendências demográficas relacionadas à faixa etária dos age invaders (geração de pessoas mais velhas com poder para mudar a economia mundial), bem como as implicações na sociedade, como pensões e a “geração sanduíche”. Novos conceitos são então avançados como solidão e família “adotada”. Muitas outras tendências são dissecadas, como o projeto COL-SUMERS, Senior Renaissance, Boomerpreneurs, Turismo Regenerativo em viagens multigeracionais e Idade Redefinida (Turismo Redefinido). Outras tendências especificamente focadas em tecnologia são discutidas, tais como Inteligência Artificial, Travel Aggregators (plataformas de viagens que combinam transportes, hotel e outros serviços), Life Pod, Smart Eyewear, IVAs (Sistemas de Visão Aumentada Integrada), RV (Realidade Virtual), EMOWEAR e Mini-Robôs.

Abstract

The presentation starts by covering demographic trends related to age cohort of age invaders, as well as society implications like pensions and the sandwich generation. New concepts are then advanced like loneliness and rent-a-family. Many other trends are dissected, such as Col-sumers, Senior Renaissance, Boomerpreneurs, Multi-generational travel Regenerative Tourism and Redefined Age. Other specific technology-laden trends are discussed like Artificial Intelligence, Travel Aggregators, Life Pod, Smart Eyewear, IVAs, VR, EMOWEAR and Mini-Robots.

Turismo Sénior: Rotas de Bem-estar e Vivências Locais num Ecosistema Insular (TURIVA+): Divulgação de Resultados

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

Apresentação do Projeto TURIVIVA+: Divulgação dos resultados

Teresa Medeiros

Resumo

O envelhecimento da população é um enorme desafio do século XXI, particularmente num contexto de sustentabilidade económica e social e de bem-estar das populações. Esta preocupação está na agenda política das organizações mundiais; segundo a Assembleia Geral das Nações Unidas a década vigente é a do Envelhecimento Saudável. Hoje, os centenários são da ordem dos milhões evidenciando um aumento considerável da longevidade. Existe a emergência de um novo paradigma de envelhecimento, em que se vive mais, mas deseja-se viver até ao fim da trajetória de vida com a meta da saúde e do bem-estar global. Este novo paradigma estimula a capacidade de aventura, o desejo de fruir experiências únicas e memoráveis, a expectativa de prazer intenso e contribui para o sonho das viagens, sonhadas, idealizadas, pensadas e programadas, vividas e, inevitavelmente mais tarde, recordadas (Medeiros, 2021), daí emergir um novo segmento de turismo – o Turismo Sénior. Nas diretivas europeias para regiões ultraperiféricas e nas potencialidades de desenvolvimento regional, o setor de Turismo Sénior afirma-se com enorme potencial económico e em expansão, colmatando o impacto negativo da sazonalidade turística em ecossistemas insulares frágeis, pela otimização do tempo e do dinheiro dos reformados.

Nesta comunicação serão apresentados, em síntese, os três estudos do Projeto Turismo Sénior: Rotas de Bem-Estar e Vivências Locais num Ecosistema Insular (TURIVIVA+) e alguns dos seus resultados. Este projeto de investigação, implementado por uma equipa multidisciplinar, incide, através de diferentes metodologias, na compreensão dos perfis dos turistas seniores que visitaram a ilha de S. Miguel (Açores) nos anos de 2021 e 2022 (n=1083). Procura-se compreender as formas de bem-estar, as atividades desenvolvidas, as experiências positivas de bem-estar e a satisfação com a viagem. O segundo estudo foca-se nas histórias de vida e memórias de vivências de pessoas idosos residentes, através quer de entrevistas, quer de registo videográfico, na recolha de tradições, registo histórico e patrimonial. O terceiro estudo evidencia linguagens/aplicações de 3ª geração, através da georreferenciação e de uma aplicação móvel (APP) construída para o efeito e destinada ao Turista Sénior.

O TURIVIVA+ abre uma linha de investigação no Turismo Positivo Sénior, e destaca a Região Açores como destino de bem-estar global que concilia ecossistemas naturais, património cultural e relação com um povo que sabe acolher e divulgar as suas tradições.

Abstract

Population aging is a huge challenge for the 21st century, particularly in a context of economic and social sustainability and the well-being of populations. This concern is on the political agenda of world organizations; according to the General Assembly of the United Nations, the current decade is that of Healthy Aging. Today, centenarians' number in the millions, evidencing a considerable increase in longevity. There is the emergence of a new paradigm of aging, in which people live longer, but want to live until the end of their lives with the goal of health and global well-being. This new paradigm stimulates the capacity for adventure, the desire to enjoy unique and memorable experiences, the expectation of intense pleasure and contributes to the

dream of travel, dreamed, idealized, thought and programmed, lived and, inevitably later, remembered (Medeiros, 2021), hence the emergence of a new tourism segment – senior tourism. In the European directives for the outermost regions and in the potential for regional development, the Senior Tourism sector asserts itself with enormous economic potential and it is expanding, bridging the negative impact of tourist seasonality on fragile island ecosystems, by optimizing the time and money of retirees.

This communication will present, in summary, the three studies of the Senior Tourism Project: Wellness Routes and Local Experiences in an Insular Ecosystem (TURIVIVA+) and some of its results. This research project, implemented by a multidisciplinary team, focuses, through different methodologies, on understanding the profiles of senior tourists who visited the island of S. Miguel (Azores) in the years 2021 and 2022 (n=1083). We seek to understand the forms of well-being, the activities carried out, the positive experiences of well-being and satisfaction with the trip. The second study focuses on the life stories and memories of experiences of elderly residents, through either interviews or video recording, in the collection of traditions, historical and heritage records. The third study shows 3rd generation languages/applications, through georeferencing and a mobile application (APP) built for this purpose and intended for Senior Tourists.

TURIVIVA + opens a line of research in Positive Senior Tourism and highlights the Region Azores as a global well-being destination that combines natural ecosystems, cultural heritage and relationship with a people who know how to welcome and disseminate their traditions.

Turistas Seniores na Ilha de S. Miguel: Caracterização, Experiências Memoráveis e Bem-Estar

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

Resumo

Atualmente o bem-estar nas experiências turísticas tem sido alvo de atenção na comunidade académica. Estudos recentes têm revelado que os turistas seniores viajam para se enriquecer pessoalmente, ter novas experiências, socializar, divertir e procurar bem-estar. O presente estudo pretende dar um contributo na resposta à lacuna nas pesquisas dedicadas ao turismo de bem-estar, apresentando dados de caracterização das experiências memoráveis dos turistas seniores e investigar a relação destas com as dimensões do bem-estar psicológico.

Participaram no presente estudo 1083 turistas seniores, 548 homens (50.6%) e 524 mulheres (48.4%), e 11 (1%) que não discriminaram a sua identidade sexual. As idades variam entre 55 e 94 anos, com uma média de 64,24 anos. São maioritariamente provenientes de Portugal (557; 51.4%), seguindo-se os Estados Unidos da América (85; 7.8%), a França (64; 5.9%), o Canadá (42; 3.9%) e a Alemanha (41; 3.8%). A maioria são casados (756; 69.8%), seguindo as/os viúvas/os (91; 8.4%), solteiras/os (87; 8.7%) e divorciadas/os (82; 7.6%). Apresentam as mais diversas atividades profissionais, estando reformados 532 (49.1%), ainda a trabalhar 530 (48.9%) e não responderam 21 (1.9%).

Para a recolha dos dados elaborou-se um *Questionário Socio-demográfico*, e recorreu-se ao *PERMA Profiler* (Butler and Kern, 2016; Mendes et al., 2022), à *Satisfaction with Life Scale* (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985) e à *Escala de Experiências Memoráveis* (Coelho & Gosling, 2018).

As experiências memoráveis que foram mais evidenciadas pelos participantes, com valores superiores a 90% (Concordo ou concordo totalmente) foram “Sensacionais os passeios que dei a ver as paisagens”, “Fui muito bem recebido/a nos estabelecimentos que visitei”, “Sempre tive grande desejo de fazer esta viagem”, “Os locais que visitei serão inesquecíveis” e “Senti-me muito bem nesta viagem”. É de realçar que todas as dimensões das experiências memoráveis (ambiente, cultura, relações com agentes locais, emoções, novidade e significado das experiências) revelaram associações positivas significativas com a satisfação com a vida e com as dimensões do bem-estar psicológico avaliadas pelo PERMA. As dimensões relacionadas com as emoções positivas e com a cultura das experiências memoráveis revelaram valor preditivo significativo da satisfação com a vida e das dimensões do PERMA.

Os resultados do presente estudo sugerem uma relação entre as experiências memoráveis (impacto emocional positivo, significativo) e o bem-estar psicológico, apontando para a importância dos *stakeholders* centrarem sinergias na (re)criação de produtos turísticos diferenciados e personalizados.

Senior Tourists on S. Miguel Island: Characterization, Memorable Experiences and Well-being

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

Abstract

Currently the well-being in tourist experiences has been the target of attention in the academic community. Recent studies have revealed that senior tourists travel to get personal enrichment, have new experiences,

socialize, fun experiences and to seek well-being. This study aims to contribute to fill the gap in research dedicated to wellness tourism, presenting data on the characteristics of the memorable experiences of senior tourists and to investigate their relationship with the dimensions of psychological well-being.

The present study included 1,083 senior tourists, 548 men (50.6%) and 524 women (48.4%), and 11 (1%) who did not discriminate their sexual identity. Ages ranged from 55 to 94 years, with an average of 64.24 years. They mostly come from Portugal (557; 51.4%), followed by the United States of America (85; 7.8%), France (64; 5.9%), Canada (42; 3.9%) and Germany (41; 3.8%). The majority are married (756; 69.8%), following widows (91; 8.4%), single (87; 8.7%) and divorced (82; 7.6%). They present the most diverse professional activities, with 532 (49.1%) still working 530 (48.9%) and 21 (1.9%) did not answer.

For data collection, a *Sociodemographic Questionnaire was elaborated*, and *PERMA profiler* (Butler and Kern, 2016) was used (Mendes et al., 2022), *satisfaction with life scale* (Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985) and *the Memorial Experiences Scale* (Coelho & Gosling, 2018).

The memorable experiences that were most evidenced by the participants, with values higher than 90% (I agree or totally agree) were "Sensational the tours I gave to see the landscapes", "I was very well received in the establishments I visited", "I always had a great desire to make this trip", "The places I visited will be unforgettable" and "I felt very good on this trip". It is noteworthy that all dimensions of the memorable experiences (environment, culture, relationships with local agents, emotions, novelty and meaning of the experiences) revealed significant positive associations with satisfaction with life and with the dimensions of psychological well-being evaluated by PERMA. The dimensions related to positive emotions and the culture of memorable experiences revealed significant predictive value of life satisfaction and PERMA dimensions.

The results of the present study suggest a relationship between memorable experiences (positive, significant emotional impact) and

psychological well-being, pointing to the *importance of stakeholders* centering synergies on the (re)creation of differentiated and personalized tourism products.

Preferências e Sugestões dos Visitantes Seniores na Ilha de S. Miguel

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

A construção de uma imagem de destino sustentável, para os Açores, constituiu um longo processo consentâneo com os valores da contemporaneidade. A preservação de um equilíbrio frágil é mais compatível com o desenvolvimento do segmento de Turismo Sénior do que um qualquer outro e justifica uma séria reflexão sobre o tipo de turista mais benéfico e compatível com as características da oferta patrimonial local em termos paisagísticos e de divulgação cultural. Para além do potencial de crescimento deste segmento — o qual cresce em todo o mundo — sabemos, ainda que apresenta especial motivação na procura dos lugares naturais e forte incidência na oferta de serviços de termalismo, talassoterapia, ambientalismo.

O perfil do turista sénior que visita os Açores é bastante independente face às viagens organizadas, apesar de algumas, pequenas, limitações em determinados grupos populacionais que requerem maior cuidado. O projeto TURIVIVA+ revela que turistas seniores que visitaram a Ilha de S. Miguel nos últimos dois anos são geralmente bastante qualificados academicamente e usufruem de rendimentos acima da média. Preferem viajar em casal ou em família e optam pelo hotel enquanto tipologia de alojamento, em virtude de oferecer mais conforto e

comodidade. Alinhados com a tendência do turismo de natureza, valorizam a sua autonomia e optam por soluções de mobilidade que permitem maior liberdade de movimentos. Marcam as suas viagens e têm preferência pelo sossego, conhecimento da cultural local e da história natural. Contudo, uma pequena parte ainda prefere as viagens organizadas e deixa a ideia de reconhecerem uma manifesta falta de guias-intérpretes, assim como de uma maior articulação entre agentes turísticos locais.

Num conjunto populacional mais envelhecido do que a média dos visitantes, em geral, as sugestões e reclamações são perfeitamente compatíveis e coerentes entre si, dado que as dificuldades de locomoção e falta de mobilidade sugerem uma maior acessibilidade aos locais a visitar e a todos os pontos de interesse turístico. Os problemas relacionados com as posturas físicas (ossos, joelhos, coluna), o equilíbrio e os acessos são os mais referidos para aqueles que apresentam limitações. Fatores, estes, que interferem com o movimento entre espaços e requerem maior atenção por parte desde os agentes locais, a restauração e os serviços, em geral, no sentido da redução das barreiras arquitetónicas e do aumento da sinalética adequada à população sénior. Este público manifesta a sua vontade em conhecer e uma admiração intrínseca criada com os lugares visitados. A relação com os lugares parece ser mais profunda do que simplesmente uma passagem e um registo do local, não medida em que é referido o grande valor do paisagismo e da excecionalidade do vulcanismo, enquanto elementos dignos de justificarem a viagem e o enriquecimento que a mesma lhes proporciona.

Preferences and Suggestions of Senior Visitors to the Island of S. Miguel

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

The construction of an image of sustainable destination for the Azores was a long process in line with the values of contemporaneity. The preservation of a fragile balance is more compatible with the development of the senior tourism segment than any other and justifies a serious reflection on the type of tourist most beneficial and compatible with the characteristics of the local heritage offer in terms of landscape and cultural dissemination. In addition to the growth potential of this segment – which grows worldwide – we know, even though it has special motivation in the search for natural places and a strong focus on the provision of services of thermalism, thalassotherapy, environmentalism.

The profile of the senior tourist who visits the Azores is quite independent in the face of organized travel, although some, small, limitations in certain population groups that require greater care. The TURIVIVA+ project reveals that senior tourists who have visited The Island of S. Miguel in the last two years are generally highly academically qualified and enjoy above-average incomes. They prefer to travel as a couple or as a family and opt for the hotel as a type of accommodation, by virtue of offering more comfort and convenience. Aligned with the trend of nature tourism, they value their autonomy and opt for mobility solutions that allow greater freedom of movement. They book their travels and have a preference for peace, knowledge of local culture and natural history. However, a small part still prefers organized travel and leaves the idea of recognizing a manifest lack of guide-interpreters, as well as a greater articulation between local tourist agents.

In a population group older than the average of visitors, in general, suggestions and complaints are perfectly compatible and consistent with each other, as mobility difficulties and lack of mobility suggest greater accessibility to places to visit and to all points of tourist interest. Problems related to physical postures (bones, knees, spine), balance and access are the most reported for those with limitations. Factors, these, which interfere with the movement between spaces and require greater attention on the part of local agents, restaurants, and services, in general, in order to reduce architectural barriers and increase the appropriate signage to the senior population. This audience expresses its willingness to know, and an intrinsic admiration created with the places visited. The relationship with the places seems to be deeper than simply a passage and a record of the place, not to the extent that the great value of landscaping and the exceptionality of volcanism is mentioned, as elements worthy of justifying the journey and enrichment it provides them.

App Móvel para Turismo Sénior

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

Resumo

No século XXI, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) provaram ser uma mais-valia para os turistas, incluindo os turistas seniores, estando a sua utilização associada a sentimentos de maior confiança e independência dos turistas seniores durante a sua viagem. Este processo de digitalização pode positivamente maximizar a susten-

tabilidade económica, ambiental e sociocultural e gerar novas oportunidades de negócio. Recorrer às TIC pode contribuir não só para imprimir dinamismo ao setor do turismo, como também facilitar a interação ativa entre os turistas e a comunidade local. Ao desenvolver o projeto TURIVIVA+, a equipa de investigadores intendeu incrementar o conhecimento teórico sobre Turismo Sénior, recolher dados históricos, patrimoniais, antropológicos e culturais, em geral, da Ilha de S. Miguel e, de igual modo, criar um produto: uma aplicação móvel para o Turismo Sénior nos Açores.

Após revisão de literatura, foram recolhidos dados relevantes que permitiram orientar o desenvolvimento da aplicação, sendo orientada para o segmento sénior. A aplicação foi desenhada com base num *design* cuidadoso e de fácil acesso. O seu conteúdo organizado com fontes de letra e caixas de texto de dimensão apropriada, permitindo aos utilizadores seniores uma experiência segura, acessível e positiva. Para este propósito, foram estabelecidas parcerias com os concelhos locais da Ilha de São Miguel, definidos e georreferenciados mais de três centenas de pontos de interesse turístico e criada uma rota turística, incorporada na aplicação. Estes pontos foram categorizados de acordo com a sua tipologia (e.g. igrejas, jardins, monumentos) e disponibilizados na aplicação com uma breve descrição e registos audiovisuais (fotografias ou vídeos). Foi, igualmente, criada uma rota turística composta por 20 pontos de maior interesse, acoplada com um mapa da ilha, para melhor experiência. Finalmente, foi incluído na aplicação um sistema de alerta que, ao detetar a localização do turista através de GPS, notifica os turistas acerca dos pontos de interesse mais próximos.

A aplicação TURIVIVA+ foi desenhada enquanto produto que pode contribuir para a transformação da Ilha de São Miguel num destino inteligente. A aplicação TURIVIVA+ foi desenvolvida com base em estudos que recomendam o recurso às TIC, de modo a promover a inclusão dos turistas seniores e facilitar a interação entre turistas, *stakeholders* e residentes. Através da aplicação, os utilizadores seniores poderão aceder e usufruir da experiência de visitar a ilha

antes, durante e após a viagem, contribuindo para sentimentos de bem-estar e experiências memoráveis.

Mobile App for Senior Tourism

Equipa do Projeto: Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Susana Goulart, Luís Silva, José Mendes, Mariana Sousa, Osvaldo Silva e Joaquim Ferreira

Abstract

In the XXI century, Information Communications Technology (ICT) has proved to be an asset for tourists, including the senior segment, reflecting greater confidence and independence of senior tourists during their trips. This digitization process can positively maximize economic, environmental, and sociocultural sustainability and generate new business opportunities. Making use of ICT not only contributes to the dynamism of the tourism sector itself, but it also facilitates active interaction between tourists and the local community. By developing the TURIVIVA+ project, the research team had the intent to develop theoretical knowledge on Senior Tourism, collect historical, patrimonial, anthropological, and cultural data on the subject, in general, in S. Miguel Island, but also share a product: a mobile app for senior tourism in the Azores. After conducting a relevant literature review, the research team collected data that guided the app's development: being oriented for the senior segment, the application had to rely on a careful design and easy access, its content had to be organized and with appropriate fonts and text boxes, providing senior users with a safe, accessible and fun experience. For this purpose, TURIVIVA's research team has established partnerships with city councils and locals of S. Miguel Island, defined and georeferenced more than three hundred tourist points of interest, and

created a tourist route, incorporated into the app. These points were categorized according to their nature (e.g., churches, heritage, gardens, monuments) and made available on the app with a brief description and audiovisual records (photographs or videos). A tourist route composed of 20 major points was also created, and coupled with the map of the island for a better experience. Finally, an alert system was included in the app, making it possible, by matching the tourists' location through GPS, to notify the tourists about the nearest points of interest. TURIVIVA+ app was designed as a product that could contribute to turning S. Miguel Island into a smart destination for the senior segment. TURIVIVA+ app was developed based on studies that recommended ICT usage in order to promote inclusivity for senior tourists and facilitate interaction between tourists, stakeholders, and residents. Through the app, senior users will be able to access and enjoy the experience of visiting S. Miguel Island before, during, and after the trip, contributing to feelings of well-being and memorable experiences.

Turismo “Grey” y Desestacionalización

Alfonso Vargas-Sánchez

Resumen

Aunque no existe un criterio homogéneo, las personas de 55 años o más han sido clasificadas como turistas “grey”, “silver” o “senior”, como principales denominaciones.

No cabe duda del atractivo de este segmento de mercado, por diversas razones (no sólo por su creciente tamaño por razones demográficas y de capacidad de gasto, sino también por su capacidad para contrariar la clásica estacionalidad de la demanda turística). Sin embargo, al mismo

tiempo, su comprensión profunda es compleja, lo cual es fundamental para abordarlo con productos y acciones promocionales exitosas. Esta complejidad se relaciona con varias dimensiones de este fenómeno: profesional o económica (personas jubiladas o que trabajan a distancia), cultural (costumbres y tradiciones), social (obligaciones familiares, viajes multigeneracionales) y médica (pérdida de salud o aptitud física). En resumen, puede florecer y beneficiar considerablemente a los destinos si se realizan los análisis y las acciones adecuadas. Por ello, este segmento es, en muchos casos, el "target" turístico más buscado

En la UE (y otras partes del mundo), la estructura de población está en transición desde la pirámide clásica, ancha en la base y estrecha en la punta, a una estructura en forma de torre donde los escalones superiores crecen progresivamente debido al proceso de envejecimiento. Está más allá de los objetivos de este trabajo indagar en las razones de este cambio demográfico (mayor esperanza de vida, menor mortalidad, etc.) pero sí el reconocimiento del desafío que este hecho representa (con poblaciones más complejas – intergeneracionales-) para la gestión de las comunidades, que también es fundamental para una correcta planificación a largo plazo de los destinos turísticos.

En cuanto al habitual alto nivel de estacionalidad que sufren muchos destinos, entre ellos las islas Azores, se presentan varios ejemplos de algunos esfuerzos en curso, basados en el segmento de mercado considerado, para paliar este problema. La generación de los "baby boomers" se está volviendo "grey", lo que hace que este grupo de población sea más atractivo, pero es difícil de categorizar (solo por la edad es, de lejos, insuficiente). Al mismo tiempo, se trata de un segmento de población con variado poder adquisitivo, y más activo que nunca por sus mejores condiciones de salud y forma física. En resumen, este segmento, muy heterogéneo, debe abordarse con cuidado. ¿Qué tipo de turistas "grey"/"silver"/"senior" estamos buscando? ¿Qué tipo de oferta (propuesta de valor) es la más conveniente para sus diferentes perfiles, luego de un análisis detallado de este segmento? ¿Cómo enganchar y atraer a aquellos que se ajustan mejor al perfil y las intenciones del

destino? Además, están surgiendo nuevos fenómenos vinculados a este tipo de personas, como los nuevos (“grey”) nómadas (digitales o no), los hoteles como residencias de ancianos, los destinos amigables con los mayores y las certificaciones correspondientes...

Por todo ello, en lo que se refiere al posicionamiento y competitividad del destino en este segmento, es imprescindible la definición precisa de su modelo de negocio turístico, lo que exige una adecuada gobernanza turística. En torno a esto último, se discuten algunas propuestas sobre elementos y cambios fundamentales en el actual tiempo post-pandemia, como factores estructurales para enfrentar esta nueva etapa.

Grey Tourism and Deseasonalization

Alfonso Vargas-Sánchez

Abstract

Although there is no homogeneous criterion, people aged 55 and above have been classified as grey, silver or senior tourists, as main designations.

There is no doubt about the attractiveness of this market segment, for a variety of reasons (not only because of its growing size for demographic reasons and spending capacity but also because of its ability to oppose the classical seasonality of tourism demand). Nonetheless, at the same time, its deep understanding is complex, which is essential for approaching it with successful products and promotional actions. This complexity relates to several dimensions of this phenomenon: professional or economic (people retired or working remotely), cultural (customs and traditions), social (family obligations, multigenerational travel), and medical (loss of health or physical fitness). In short, it can blossom and benefit destinations considerably if proper analysis and

actions are put in place. For this reason, this segment is, in many cases, the most wanted tourist target

In the EU (and other parts of the globe), the population structure is in transition from the classic pyramid, broad at the base and narrow at the tip, to a tower-shaped structure where the upper echelons are progressively growing because of the process of ageing. It is beyond the aims of this work to surf into the reasons for this demographic change (larger life expectancy, lower mortality rates, etc.) but the recognition of the challenge this fact represents (with more complex – intergenerational – populations) for communities management, which is also essential for a right long term planning of tourism destinations.

Concerning the usual high level of seasonality that many destinations suffer, the Azores islands among them, several examples are presented of some efforts in progress, based on the market segment under consideration, to alleviate this problem. The baby boomers generation is turning grey, which makes this population group more attractive, but it is hard to categorize (just by age is, by far, not enough). At the same time, this is a population segment with varied purchasing power, and more active than ever because of its better health and fitness conditions. In brief, this very heterogeneous segment needs to be carefully tackled. Which kind of grey/silver/senior tourists are we looking for? Which kind of offer (value proposition) is the most convenient for their different profiles, after a detailed analysis of this segment? How to engage and attract those who better fit the destination profile and intentions? In addition, new phenomena are popping up linked to this kind of people, such as new (grey) nomads (digital or not), hotels as retirement homes, age-friendly destinations and the corresponding certifications...

For all these reasons, concerning the destination positioning and competitiveness in this segment, the precise definition of its tourism business model is a must, which requires proper tourism governance. Concerning the latter, some proposals about fundamental elements and changes in the current post-pandemic time are discussed, as structural factors to face this new stage.

Experiências Turísticas Acessíveis: Desafios e Estratégias

Celeste Eusébio

Resumo

A presente comunicação analisa uma temática atual e de grande relevância para o desenvolvimento de uma indústria turística alinhada com os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), o turismo acessível. Falar de turismo acessível é sinónimo de falar de um tipo de turismo em que todos possam participar, independentemente das suas características ou limitações funcionais. Apesar da associação entre os termos “turismo” e “acessibilidade” ter aparecido, pela primeira vez, em 1980, na *Declaração de Manila*, passados mais de quarenta anos, ainda existem muitos obstáculos ao turismo acessível. Assim, pretende-se nesta comunicação dar a conhecer as características, necessidades e constrangimentos do mercado de turismo acessível e identificar um conjunto de estratégias que podem ser utilizadas para transformar o turismo numa indústria acessível e inclusiva. De forma a dar resposta a estes objetivos, são apresentados os resultados obtidos num projeto de investigação sobre turismo acessível, projeto *ACTION – Turismo acessível: Cocriação de experiências turísticas através de sistemas inteligentes com base na web*. Este projeto de investigação foi concebido para dar resposta a um grande desafio social, a promoção de uma sociedade mais inclusiva, utilizando como instrumento para a concretização desse objetivo o turismo acessível.

Os resultados obtidos no projeto ACTION revelam que as pessoas com necessidades especiais (PcNE) apresentam elevadas motivações para participar em viagens turísticas e diversidade em termos de necessidades e constrangimentos. É um mercado heterogéneo e de grande relevância atual e com grande potencial de crescimento. No entanto, a oferta turística não está preparada para satisfazer as necessidades deste mercado e, conseqüentemente, as PcNE, enfrentam

muitos constrangimentos estruturais, interpessoais e intrapessoais para participarem em atividades turísticas. Uma análise conjunta das necessidades sentidas pelas PcNE e das condições que a oferta turística possui para receber PcNE revela que de facto, não só as PcNE afirmam enfrentar vários constrangimentos estruturais como os fornecedores de serviços reportam níveis muito reduzidos de acessibilidade, não só em termos de acessibilidade física como também em termos de acessibilidade da informação e a falta de recursos humanos com competências em atendimento inclusivo. Facto que está diretamente relacionado com a falta de formação em turismo acessível nos cursos superiores de turismo, uma vez que grande parte das instituições de ensino não estão a responder de forma adequada às exigências de formação nesta área. Assim, a transformação do turismo numa indústria acessível e inclusiva implica o envolvimento ativo de todos os *stakeholders* do sistema turístico.

Accessible Tourist Experiences: Challenges and Strategies

Celeste Eusébio

Abstract

This communication analyzes a current and highly relevant theme for the development of a tourism industry aligned with the sustainable development goals (SDGs): accessible tourism. To speak of accessible tourism is to speak of a type of tourism in which everyone can participate, regardless of their characteristics or functional limitations. Although the association between the terms “tourism” and “accessibility” first appeared in 1980, in the Manila Declaration, more than forty years later there are still many obstacles to accessible tourism. Thus, the purpose of this communication is to reveal the characteristics, needs

and constraints of the accessible tourism market and to identify a set of strategies that can be used to transform tourism into an accessible and inclusive industry. In order to meet these objectives, we present the results obtained in a research project on accessible tourism, ACTION – Accessible Tourism: Co-creation of tourist experiences through intelligent web-based systems. This research project was designed to respond to a major social challenge, the promotion of a more inclusive society, using accessible tourism as a tool to achieve this goal.

The results obtained in the ACTION project reveal that people with special needs (PwSN) have high motivations to participate in tourism trips, being diverse in terms of needs and travel constraints. It is a heterogeneous market of great relevance and with large growth potential. However, the tourism supply is mostly not prepared to meet the needs of this market and, consequently, PwSN, face many structural, interpersonal and intrapersonal constraints to participate in tourism activities. A combined analysis of the needs felt by PwSN's and the conditions that the tourism supply provides to receive PwSN's reveals that in fact, not only PwSN's claim to face several structural constraints, but also service providers report very low levels of accessibility, both in terms of physical accessibility and in terms of accessibility of information and lack of human resources with skills in inclusive attendance. This is directly related to the lack of training in accessible tourism in higher education courses, since most educational institutions are not responding adequately to the training requirements in this area. Thus, the transformation of tourism into an accessible and inclusive industry implies the active involvement of all stakeholders in the tourism system.

La Motivación del Turista para Viajar: el Caso del Turismo Senior

Rafael Robina Ramírez

El proceso de la elección de un destino está directamente vinculado con la motivación para el viaje. La teoría de la decisión forma parte de las ciencias sociales, en particular de la psicología y la psicología social. Factores como las necesidades, expectativas y antecedentes de los turistas forman parte de la determinación de los flujos turísticos.

Para la determinación de esos flujos podemos partir de un enfoque "determinista tradicional", según la utilidad o atractivo que aporte al turista o un "enfoque probabilístico", cuyas utilidades son realmente probabilidades. En este caso hablamos de una "utilidad aleatoria" compuesta de elementos tanto racionales como irracionales. Ambos elementos permiten comprender mejor los flujos turísticos ya que la decisión para viajar depende de no solo de factores ya conocidos o "determinados" por el turista sino también de motivaciones aleatorias e irracional.

Toda elección del destino por parte de los turistas implica un grado de incertidumbre. Muchos de los elementos que forman parte de la elección para el viaje no se conocen a ciencia cierta durante el proceso de planificación de dicho viaje. Es el caso de la calidad real del servicio o del alojamiento, las incertidumbres del viaje, el trato con otras personas sea con acompañantes conocidos o desconocidos, las relaciones sociales que se originan durante el viaje, la profesionalidad de los organizadores del viaje, etc. Todas estas cuestiones suelen desconocerse en el momento en que se toman las decisiones. Las fuentes de información turística existentes sólo pueden presentar una imagen de la probabilidad de adquirir una determinada utilidad en un destino potencial concreto sobre la base de la imagen creada. En vista de las desventajas de los inconvenientes del enfoque "normativo-

-racional”, el enfoque probabilístico (basado en la utilidad aleatoria) prevalece en la elección del turista.

Este trabajo comparará el proceso de elección del turismo senior en dos destinos diferentes: el turismo religioso y el turismo en las islas.

The Tourist’s Motivation for Travelling: the Case of the Senior Tourism

Rafael Robina Ramírez

The process of choosing a destination is directly linked to travel motivation. Decision theory is part of the social sciences, in particular psychology and social psychology. Factors such as the needs, expectations and background of tourists are part of the determination of tourist flows.

For the determination of these flows, we can start from a “traditional deterministic” approach, according to the utility or attractiveness to the tourist, or a “probabilistic approach”, where utilities are actually probabilities. In this case we speak of a “random utility” composed of both rational and irrational elements. Both elements allow a better understanding of tourism flows, as the decision to travel depends not only on factors already known or “determined” by the tourist, but also on random and irrational motivations.

Any choice of destination by tourists involves a degree of uncertainty. Many of the elements that are part of the travel choice are not known for certain during the travel planning process. This is the case of the actual quality of the service or accommodation, the uncertainties of the trip, the dealings with other people whether with known or unknown companions, the social relations that arise during the trip, the professionalism of the trip organisers, etc. All these issues are often not known at the time when decisions are made. Existing

tourism information sources can only present a picture of the likelihood of acquiring a certain utility in a particular potential destination on the basis of the image created. In view of the disadvantages of the drawbacks of the "normative-rational" approach, the probabilistic approach (based on random utility) prevails in tourist choice.

This paper will compare the senior tourist choice process in two different destinations: religious tourism and island tourism.

Título / *Title*

Livro de Resumos – Seminário Internacional
“Turismo Sénior, Bem-estar e Sustentabilidade”

*Book of Abstracts – International Seminar
“Senior Tourism, Well-being and Sustainability”*

Coordenadores / *Coordinators*

Teresa Medeiros, Licínio Tomás, Luís Silva,
Susana Goulart, Mariana Sousa,
e Joaquim Ferreira – equipa do Projeto de
investigação TURIVIVA+

Edição / *Edition*

Fundação Gaspar Frutuoso
TURIVIVA+, Projeto de investigação

Paginação, impressão e acabamentos

Layout, printing and finishing

Nova Gráfica, Lda.
/ TURIVIVA+, Projeto de investigação

Depósito Legal n.º 508661/22

© Direitos de autor / *Copyright*

Todos os direitos reservados. Proibida a reprodução
total ou parcial sem autorização expressa dos autores,
a equipa do Projeto de investigação TURIVIVA+.

Modo de citação / *Citation Mode*

Medeiros, T., Tomás, L., Silva, L., Goulart, S.,
Sousa, M., & Ferreira, J. A. (2022). *Livro de
Resumos – Seminário Internacional “Turismo
Sénior, Bem-estar e Sustentabilidade” / Book
of Abstracts – International Seminar “Senior
Tourism, Well-being and Sustainability”*.
Ponta Delgada: Fundação Gaspar Frutuoso,
TURIVIVA+, Projeto de investigação.



**GOVERNO
DOS AÇORES**

Direção Regional da Ciência e Tecnologia



UNIVERSIDADE
DOS AÇORES



GOVERNO
DOS AÇORES



GOVERNO
DOS AÇORES



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu de
Desenvolvimento Regional