

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Uso das tecnologias de informação e comunicação - TIC's na escolha de meios de hospedagens colaborativas no Rio Grande do Norte

Use of information and communication technologies - ICT's in the choice of means of collaborative accommodation in Rio Grande do Norte

Jaiane Padilha Oliveira

E-mail: jaianepadilha5@gmail.com

<https://orcid.org/5821-5556-0720-5438>

Saulo Gomes Batista

E-mail: gomesbatista@uern.br

<https://orcid.org/0000-0003-1788-6162>

RESUMO

Este artigo aborda a utilização das plataformas digitais Airbnb, Worldpackers e Couchsurfing por residentes do estado do Rio Grande do Norte como meios de hospedagem colaborativa em viagens turísticas. Dessa forma, o objetivo do estudo foi analisar a influência do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) na escolha de meios de hospedagens colaborativos no recorte espacial do Rio Grande do Norte, através da identificação do motivo da escolha destes meios de hospedagem, da caracterização do perfil dos usuários destas plataformas e da avaliação das próprias plataformas na perspectiva dos usuários. Este estudo possui abordagem qualitativa de caráter exploratório descritivo. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário online semiestruturado. A análise dos dados se deu com base na técnica de análise de conteúdo. Como conclusão deste trabalho, observou-se que o perfil dos usuários é jovens, com baixo poder aquisitivo e com escolaridade de nível superior. Além disso, entendeu-se que o Airbnb é a plataforma mais utilizada atualmente por ser mais próxima ao mercado hoteleiro comum, quando comparada às outras. Porém, percebeu-se também que existe uma demanda represada, especialmente, devido a uma sensação de falta de segurança e de confiabilidade, no formato da prestação dos serviços dos anfitriões do Couchsurfing e do Worldpackers.

Palavras- chave: TIC's. Consumo colaborativo no turismo. *Airbnb. Worldpackers. Couchsurfing.*

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

ABSTRACT

This article discusses the use of the digital platforms Airbnb, Worldpackers and Couchsurfing by residents of the state of Rio Grande do Norte as means of collaborative accommodation in tourist trips. That way, the objective of this study was to analyze the influence of the use of information and communication technologies (ICT's) in the choice of collaborative accommodation in the state of Rio Grande do Norte, through the identification of the reasons for choosing these accommodations, the characterization of the platforms users profile and the evaluation of the platforms themselves from the perspective of the users. This study has a qualitative approach with an exploratory and descriptive character. A semi-structured online form was used as a data collection instrument. Data analysis was based on the content analysis technique. As a conclusion of this work, it was observed that the profile of users is young, with low purchasing power and with higher education. In addition, it was understood that Airbnb is the most used platform today because it is closer to the common hotel market, when compared to the others. However, it was also noticed that there is a dammed demand, especially due to a sense of lack of security and trust about the way of services provision of the hosts from the Couchsurfing and Worldpackes.

Key words: ICT's. Collaborative consumption in tourism. Airbnb. Worldpackers. Couchsurfing.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço das tecnologias de informação, houve transformações nas dinâmicas de negócios, inclusive no turismo. As informações se tornaram mais acessíveis, bem como alguns serviços. Dentre eles, a disponibilização de meios de hospedagem também é abordada no mundo virtual.

O consumo colaborativo é uma forma de interação com viés econômico que tem se expandido principalmente pela Internet, que permite o acesso a bens e serviços sem necessariamente haver a aquisição ou troca monetária. Neste contexto, existem três plataformas de hospedagem colaborativa que se destacam: Airbnb, Couchsurfing e Worldpackers.

Observando a relação entre as TICs e o setor de meios de hospedagem colaborativa, o presente artigo buscou compreender como o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) influencia na escolha de hospedagens colaborativas no Rio Grande do Norte. Diante disso, o objetivo deste estudo é analisar a influência do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) na escolha de meios de hospedagens colaborativos no recorte espacial do Rio Grande do Norte.

A fim de atingir o objetivo proposto, buscou-se:

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

- a) Identificar o motivo da escolha dos meios de hospedagem colaborativos;
- b) Caracterizar o perfil das pessoas que utilizam meios de hospedagem colaborativos;
- c) Avaliar os espaços de hospedagem a partir da perspectiva dos usuários.

2. CONSUMO COLABORATIVO NO TURISMO E O USO DAS TIC'S

O consumo colaborativo, conhecido também como economia compartilhada, surge a partir da consciência da sociedade sobre os problemas ambientais e sociais que o mundo enfrenta, que são originados a partir do atual sistema econômico, que entre outros aspectos, promove o consumismo, a má distribuição de renda e a descartabilidade dos bens produzidos.

Diagnosticada a insustentabilidade do sistema econômico vigente, pesquisadores e demais pessoas preocupadas com o futuro do planeta, começam a pensar alternativas para minimizar os problemas ocasionados a partir do consumo desenfreado.

Uma das alternativas encontradas é o consumo colaborativo, sistema que possibilita o crescimento econômico atrelado à sustentabilidade ambiental e social. O consumo colaborativo consiste em práticas comerciais que permitem o acesso a bens e serviços sem necessariamente haver a aquisição do produto ou até mesmo troca monetária. (SILVEIRA, PETRINI; SANTOS, 2016).

Esses novos modelos de negócio têm utilizado os avanços tecnológicos como, por exemplo, a internet, para se expandir. Atualmente, existem muitas iniciativas que se enquadram na perspectiva de consumo colaborativo como, por exemplo, *Ebay*, *Uber*, *Airbnb*, e *Couchsurfing*. (SILVEIRA, PETRINI; SANTOS, 2016).

No turismo, um dos modelos de negócios colaborativos mais populares é o *Airbnb*. O *Airbnb* funciona como um sistema de meios de hospedagens digital, onde o anfitrião (o proprietário) coloca à disposição dos viajantes (os hóspedes), mediante pagamento, o seu imóvel, que pode ser um apartamento, casa, estúdio, kitnet ou até mesmo um quarto na sua casa.

A utilização massiva das ferramentas de tecnologia da informação, especialmente os aplicativos de celulares, viabiliza diversos negócios de consumo colaborativo (BRANCO, 2019). Dentre estes, estão as seguintes plataformas de hospedagem, que são os objetos deste

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

trabalho: *Airbnb*, *Couchsurfing* e *Worldpackers*. Estes são meios usualmente mais econômicos do que os meios de hospedagem tradicionais.

2.1 Viagens de baixo investimento e as plataformas de digitais de meios de hospedagens colaborativos

A história da humanidade nos mostra que desde o princípio as viagens de lazer eram um privilégio de um grupo reduzido de pessoas que compunham as altas classes da sociedade. Isso fez com que se fixasse no imaginário das pessoas a ideia de que viajar era sinônimo de possuir riquezas materiais (poder econômico/aquisitivo). Mas, ao longo dos últimos tempos, essa ideia vem sendo desconstruída, principalmente devido, entre outros fatores, ao avanço da tecnologia da informação e comunicação

Nesse contexto, pode-se destacar também o fenômeno denominado como desintermediação das agências de viagens, que foi ocasionado pelo surgimento e expansão do acesso à internet no mundo. De acordo com Marsilio e Vianna (2016), o início dos anos 2000 foi um momento crítico para as agências de viagens, que na época tinham seu modelo de negócio baseado na venda de produtos como, por exemplo, passagens aéreas, passeios, reserva em hotéis e pacotes turísticos padronizados. O acesso à internet veio transformar a forma como as pessoas organizavam as suas viagens. O que antes era trabalho de um profissional especializado, o agente de viagens, passou a ser feito por qualquer pessoa que tivesse acesso a um computador com internet. Diante de tal mudança, muitos negócios fecharam, outros tentaram se manter seguindo o modelo tradicional, mas também houve aqueles que também viram a necessidade de se adaptar.

A adaptação foi fundamental para o setor. As agências de viagens que se mantiveram no mercado não seguem aquele antigo modelo de negócio. Hoje em dia, não existe nem a necessidade de estabelecer algum estabelecimento físico bastando ter presença e atuação frequente nos meios virtuais, especialmente sites, redes sociais e aplicativos de celular. Dessa forma, a comunicação e o marketing são realizados diretamente com os clientes e prospectos, o que proporciona uma aproximação das relações. Sendo assim, torna-se possível a

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

personalização dos serviços, do atendimento, a melhoria contínua na prestação dos serviços e a fidelização do cliente.

Meios de hospedagens alternativos também são interessantes de serem observados do ponto de vista das viagens com baixo investimento. Plataformas digitais como *Airbnb*, *Couchsurfing* e *Worldpackers* são exemplos de que é possível viajar e ter uma acomodação sem utilizar os meios de hospedagens tradicionais. No tópico a seguir, será apresentado cada uma das três plataformas abordadas neste estudo.

2.2 Funcionalidades nas plataformas digitais nos meios de hospedagem colaborativos: *Airbnb*, *Couchsurfing* e *Worldpackers*

2.2.1 *Airbnb*

O *Airbnb* funciona como um sistema de meios de hospedagens digital, onde o anfitrião (o proprietário) coloca à disposição dos viajantes (os hóspedes), mediante pagamento, o seu imóvel, que pode ser um apartamento, casa, estúdio, kitnet ou até mesmo um quarto na sua casa.

O surgimento do *Airbnb* em 2007¹ provocou diversos impactos no setor hoteleiro. Um fenômeno semelhante à desintermediação nas agências de viagens aconteceu com o surgimento desta plataforma. A popularidade alcançada pelo *Airbnb* provocou impactos consideráveis aos meios de hospedagem tradicionais como, por exemplo, resorts, hotéis e pousadas. Diante disso, houveram muitas discussões sobre o impacto negativo que esse novo modelo de negócio causaria no segmento, uma vez que o *Airbnb* é considerado mais atrativo devido a prática de valores mais acessíveis.

Com isso, percebeu-se a existência de novas e diferentes oportunidades de negócio no setor. De acordo com o estudo realizado por Branco (2019), o *Airbnb*, na maioria das vezes, é visto como um serviço complementar, ou seja, não representa uma efetiva concorrência para os hotéis e pousadas de um destino. Isto se deve ao fato de que, para muitas pessoas, o ambiente, os serviços oferecidos e as demais características dos meios de hospedagem

¹ Fonte: www.airbnb.com.br

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

tradicionais (hotéis, resorts e pousadas) agregam à experiência da viagem, compensando os altos custos. Em contrapartida, aqueles que optam por se hospedar pelo *Airbnb*, muitas vezes, são pessoas que não têm o perfil do público alvo do mercado hoteleiro tradicional. Dessa forma, pode-se visualizar uma relação de complementaridade e diversificação da oferta turística, que é benéfica para o setor.

A percepção do impacto do *Airbnb* no mercado hoteleiro tradicional vai depender do segmento e porte do empreendimento. Os hotéis de luxo, por exemplo, atuam com um público muito segmentado e com alto poder aquisitivo, desta forma, não veem o *Airbnb* como uma ameaça. Os hotéis de grande porte e aqueles que atuam em rede também não tendem a percebê-lo como ameaça, pois já são consolidados no mercado e possuem capital suficiente para investir em marketing. No entanto, quando pensamos nos empreendimentos de médio e pequeno porte, a perspectiva tende a mudar, pois o *Airbnb* representa uma ameaça significativa uma vez que disputam um público semelhante, que é composto por pessoas com menor poder aquisitivo (BRANCO, 2019).

2.2.2. Couchsurfing

O *couchsurfing* é uma plataforma direcionada para viajantes em todo o mundo. A plataforma possibilita que viajantes entrem em contato com outros viajantes que também são membros da comunidade *Couchsurfing* em busca de dicas ou informações sobre algum lugar para visitar, ou até mesmo em busca de uma hospedagem gratuita na casa do anfitrião.

O serviço de hospedagem é fornecido gratuitamente a quem o anfitrião permitir e de acordo com sua disponibilidade. Em outra oportunidade, este mesmo anfitrião poderá ser um hóspede em uma outra acomodação disponibilizada por outra pessoa.

Vale ressaltar que, até a data da publicação deste artigo, devido a pandemia da Covid-19, o *Couchsurfing* está funcionando através de assinatura, ou seja, para se cadastrar na plataforma é necessário aderir a um plano, que pode ser mensal ou anual. Buscando conhecer o funcionamento da plataforma, a presente autora fez seu cadastro e foi escolhido o plano mensal, que neste período custou R\$ 6,14.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

O primeiro passo para acessar a plataforma é o cadastro e adesão do pacote oferecido. Após o pagamento é possível iniciar a edição do perfil. A etapa de edição do perfil é muito importante para a utilização da plataforma, pois alguns recursos como, por exemplo, enviar mensagem para outros membros, estará inacessível caso o usuário não tenha pelo menos a metade das informações do perfil preenchidas. Tais informações subsidiam a relação de confiança entre o anfitrião e o hóspede, pois visa evitar que pessoas com interesses diferentes daqueles compartilhados pela comunidade possam utilizar a plataforma com outra finalidade.

O preenchimento do perfil precisa ser feito de maneira detalhada e cuidadosa, pois ele será o cartão de visita do viajante quando este entrar em contato com outro usuário da comunidade (ver imagem 1). As informações exigidas mesclam entre informações básicas/formais e informações subjetivas.

Dentre as possibilidades oferecidas pela experiência entre os envolvidos, estão aprender um idioma diferente, imergir na cultura local e estabelecer relações mais íntimas durante a viagem. Para isso, o cadastro do perfil pode possuir informações específicas de cada pessoa como gosto literário, musical e demais interesses particulares. Além disso, a experiência pode se tornar mútua, quando o hóspede também oferece algum conhecimento ao anfitrião.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Figura 1: Perfil na plataforma Couchsurfing

Explorar - Aonde você está indo?

Verificar Painel Grupos Eventos Caixa de Entrada Perfil Configurações

Jaiane Padilha
Solânea, Paraíba, Brazil

Sobre Minha Casa Salvar Cancelar

Disponibilidade para Hospedagem: Quer Conhecer Pessoas

Onde eu cresci: Passa e Fica, Rio Grande do Norte, Brazil

Ocupação: Professora

Formação: Turismo

Idiomas em que sou fluente: Português

Idiomas que estou aprendendo: English

Sobre mim: Meu nome é Jaiane, tenho 25 anos e moro em Natal/RN. Trabalho como professora no estado da Paraíba e em breve mudarei para João Pessoa.

Fonte: www.couchsurfing.com

Ter um perfil completamente preenchido e com informações detalhadas não significa que o usuário conseguirá algum anfitrião em suas viagens, no entanto, passará mais credibilidade. Visando oferecer mais segurança aos usuários, a plataforma oferece um serviço de verificação do perfil por um valor extra, que no momento da pesquisa custava R\$ 300,00. O plano de verificação é vitalício, ou seja, uma vez aderido o pacote de verificação e realizado o serviço, não será necessário pagar outros valores por isso. Para incentivar os usuários a aderirem a esse plano, a plataforma utiliza principalmente o discurso de que o perfil verificado transmite mais credibilidade e confiança no momento em que se busca ou oferece uma hospedagem. Abaixo segue algumas imagens retiradas da própria plataforma destacando o serviço de verificação.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Figura 2: Incentivo a verificação do perfil do usuário

couchsurfing



Seja membro verificado!
Você pode encontrar um anfitrião 2X mais rápido
Destaque-se entre as mais de 100 mil solicitações de hospedagem enviadas todos os dias

Verificar com PayPal Verificar com Cartão de Crédito

Vantagens de ser Verificado

- MAIS CONFIÁVEL**
O Couchsurfing funciona por causa da conexão real entre pessoas de verdade. A verificação ajuda a confirmar a sua identidade.
- SUPORTE 24 HORAS POR DIA**
Nossa equipe de Confiança e Segurança está disponível 24 horas por dia
- LEVA APENAS UM MINUTO**
Você pode se tornar um membro verificado em menos tempo do que leva para ler esta página.



"Eu geralmente não hospedo ou fico com pessoas que não são verificadas, principalmente se elas são novas e não tem referências... todos os usuários sérios deveriam passar pelo processo de verificação."
Carolina, Membro Verificado

Fonte: www.couchsurfing.com

Figura 3: Propaganda do serviço de verificação do perfil

O QUE AS PESSOAS ESTÃO DIZENDO



Mike
VIAJANTE

"Fazer a verificação foi rápido, simples e fácil, além de ser uma ótima maneira de mostrar à comunidade que você é quem diz ser."



Christopher
ANFITRIÃO

"Antes de aceitar as solicitações, eu sempre olho se o possível Viajante é verificado, tanto para a minha segurança quanto para a dele."



Alicia
VIAJANTE

"Quero dar suporte à incrível comunidade que trouxe tantas coisas boas para a minha vida!"

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Fonte: www.couchsurfing.com

Foi percebido que existe uma quantidade consideravelmente maior de potenciais hóspedes quando comparado ao número de anfitriões. Ao que parece, a sensação de insegurança compartilhada pelos usuários interfere na disponibilização das acomodações, a maioria das pessoas não se sente segura e confortável para receber viajantes desconhecidos em sua residência. Nesse sentido, vale ressaltar, por exemplo, a existência de alguns grupos no Facebook e Telegram formados apenas por mulheres que buscam interagir exclusivamente com outras mulheres usuárias da plataforma, por assim se sentirem mais seguras. Neste grupo são compartilhadas dicas, experiências, indicações de lugares para hospedagem e pedidos de acomodação.

2.2.3 *Worldpackers*

A *Worldpackers* é uma plataforma digital que conecta viajantes e anfitriões do mundo inteiro. Seu objetivo é democratizar as experiências de viagens significativas por meio de uma mentalidade colaborativa (BERTI e SANTOS, 2021). Dessa forma, através da plataforma é possível viajar trocando suas habilidades por hospedagem. Atualmente existem três opções de voluntariado: intercâmbio de trabalho, projetos ecológicos e projetos de impacto social. Como retribuição pela prestação dos serviços, os anfitriões, geralmente, disponibilizam ao viajante acomodação e alimentação, entre outros benefícios que vão depender da vaga que o usuário se candidata.

A plataforma trabalha a partir de doze tipos de interesses de viagem, que são colocados à escolha do usuário no momento em que ele realiza o cadastro na plataforma. As possibilidades de viagens oferecidas são: sabática, viagem de férias, desenvolvimento profissional, autoconhecimento, praticar inglês, praticar espanhol, primeira viagem, mochilão, nomadismo digital, viagem solo e viagem em casal. A *Worldpackers* atua em mais de 160 países, por isso, consegue oferecer aos viajantes oportunidades de viagem nos diferentes continentes.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Também é oferecido um menu de possibilidades (ver imagem 4) que ajudam o usuário a decidir de qual trabalho será ofertado ao seu anfitrião durante sua estada no local. As dez opções oferecidas são as seguintes: receber e ajudar hóspedes; comunicação e marketing; divertir e entreter; reformar e decorar; ensinar e compartilhar; trabalho comunitário; cuidados com a natureza; cozinha e bar; melhorias em *sites* e *Search Engine Optimization* (SEO)²; tarefas de casa. A plataforma fornece informações que possibilitam o esclarecimento das dúvidas dos usuários.

Figura 4: Imagem da plataforma *Worldpackers*

O que você oferece

Cada anfitrião precisa da sua ajuda por uma quantidade de horas por semana.

Receber hóspedes	Compartilhar & Ensinar	Mão na massa
Recepção	Trabalho social	Ajuda em Cultivos e Colhe...
Ajuda na Limpeza	Cuidado de Animais	Jardinagem
Tarefas Domésticas	Cuidado de Crianças	Consertos Gerais
Organizar Eventos e Festas	Ensinar Idiomas	Pintura e Decoração
Guia local	Ensinar Esportes	
Marketing & Comunicação	Cozinha & Bar	Atividades culturais
Mídias Sociais	Preparar Refeições	Artes
Escrever conteúdos	Bartender	Música
Produção de Vídeo	Ajudante de Cozinha	
Fotografia		
Desenvolvimento Web		

Qual é a média de horas pedidas pelos anfitriões da Worldpackers?

25h
por semana

O máximo de horas permitido é de 32h por semana

Fonte: www.worldpackers.com

O voluntariado é a base da viagem pela *Worldpackers*. A experiência pelo trabalho voluntário é valorizada e destacada pela própria comunidade. (BERTI e SANTOS, 2021).

² O *SEO* (*Search Engine Optimization*), também conhecido como otimização de sites, é rapidamente definido como uma forma de aumentar os acessos do seu site através de um conjunto de técnicas e estratégias que permitem que um site melhore seu posicionamento nos resultados orgânicos dos mecanismos de busca. Fonte: www.seomaster.com.br

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Nesse sentido, a plataforma destaca seis motivos pelos quais se deve viajar como voluntário, sendo eles:

- Gere um impacto positivo e real no mundo
- Colabore, aprenda e troque experiências com anfitriões;
- Viva uma imersão na cultura local e pratique um idioma;
- Desenvolva novas habilidades pessoais e profissionais;
- Conecte-se com pessoas locais e internacionais;
- Conheça lugares de maneira acessível economizando na hospedagem.

Além de uma acomodação e refeições no local de trabalho, outros benefícios podem ser oferecidos aos viajantes como, por exemplo, transporte, serviço de lavanderia, descontos em atividades de lazer e aulas. No entanto, o foco não está apenas nos benefícios materiais, mas também na experiência de, por exemplo, viajar sozinho para um local desconhecido, conhecer uma cultura completamente diferente, ou poder ajudar outras pessoas.

Durante a exploração da plataforma, constatou-se que a organização busca deixar claro que a *Worldpackers* não é uma agência de viagem, dessa forma, não há o serviço de assessoria de viagem. Da mesma forma, a plataforma também não oferece ajuda de custos, tampouco oferece serviço de emissão ou consultoria para documentações necessárias à viagem, tais como passaporte, seguro viagem, seguro de vida. Segue abaixo a mensagem extraída da plataforma: “A *Worldpackers* não é uma agência de viagens, então cabe a você encontrar os anfitriões e planejar o seu voluntariado, tá? Mas claro, os membros da *Worldpackers* podem tirar todas suas dúvidas com nossa equipe de suporte :)”.

Outro aspecto importante que gera dúvidas aos usuários, e que também é um tema que ocasiona discussões entre pesquisadores e críticos que estudam as relações de trabalho, é o salário. Uma vez que o acordo firmado entre o viajante e o anfitrião se dá com base no trabalho voluntário, o viajante não faz jus ao recebimento de remuneração pelos serviços prestados. Diante disso pode-se destacar duas importantes questões: a precariedade das condições de trabalho, uma vez que não há contrato, não há possibilidade de, por exemplo,

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

fiscalização. A outra questão é o impacto que esse trabalho voluntário causa nas comunidades visitadas.

3. DESENHO METODOLÓGICO

O presente estudo tem como natureza a abordagem qualitativa (GIL, 2002) com caráter exploratório e descritivo (GIL, 2002). Foram realizadas pesquisa bibliográfica (LAKATOS e MARCONI, 2003) em sites diversos na internet, bem como em revistas científicas digitais, tais como Revista de Gestão (REGE) da Universidade de São Paulo (USP) e a Revista de Turismo Contemporâneo (RTC) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

A população investigada neste estudo consiste em pessoas residentes no estado do Rio Grande do Norte que utilizaram alguma das plataformas em estudos (*Airbnb*, *Couchsurfing* e *Worldpackers*). A amostra utilizada é do tipo não probabilística intencional e a técnica utilizada foi a “bola de neve”, que consiste em um processo permanente de coleta de informações, que procura tirar proveito das redes sociais dos entrevistados identificados para fornecer ao pesquisador com um conjunto cada vez maior de contatos potenciais [...]” (VINUTO, 2014, p.204).

A coleta de dados se deu através de um formulário online elaborado na plataforma digital *Google Forms* e o período da coleta de dados foi de 20 a 29 de abril de 2022. O questionário foi do tipo semiestruturado, com dezoito perguntas abertas e fechadas. Além do formulário, foi realizada uma análise exploratória das plataformas investigadas. Em todas, esta autora realizou seu cadastro a fim de obter conhecimento mais aprofundado sobre seu funcionamento e ter a experiência na perspectiva do usuário.

Vale destacar que a autora também sentiu a necessidade de elaborar um material informativo³ para auxiliar os participantes no preenchimento das informações. Neste material constava explicações sobre o que é consumo colaborativo e como ele é praticado no âmbito

³ Material informativo disponível em:

https://www.canva.com/design/DAE9OQ9JrZc/UAbJyIguiO9MXaZQUI717A/view?utm_content=DAE9OQ9JrZc&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

do turismo. Também foi oferecido informações sobre as plataformas investigadas, visando dar suporte para aqueles participantes que não as conheciam.

No que tange ao formulário, este foi disponibilizado através de canais de comunicação estratégicos como, por exemplo, grupos no *Facebook* e *Telegram* formados por pessoas que utilizam a plataforma. Foi utilizado também o *Instagram* e *WhatsApp*, bem como a própria plataforma do *Couchsurfing*.

Por fim, no que se refere à análise dos dados, por ser uma pesquisa de enfoque qualitativa, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2011) e análise de estatística descritiva simples através da ferramenta Microsoft Excel. No entanto, é necessário deixar claro que o objetivo deste estudo não foi fornecer dados estatísticos.

4. RESULTADOS DA PESQUISA

Foram coletadas, ao todo, 89 respostas de pessoas residentes no estado do Rio Grande do Norte, por meio da plataforma Google Forms, durante o mês de abril de 2022. Em uma análise geral, percebeu-se que a maioria das pessoas são adeptas e já utilizaram o Airbnb. A menor parcela das pessoas usaram o Worldpackers e a maioria delas o desconhece.

Com o objeto de saber sobre os motivos que levam as pessoas a escolherem este tipo de plataforma, foram elencadas cinco possibilidades de influência em três níveis de influência (pouca influência, influência média ou muita influência) exercida sobre cada pessoa:

- **Propaganda nas redes sociais:** visa perceber a influência do marketing digital realizado pelas plataformas. De acordo com as informações coletadas, como pode ser observado no gráfico 1, as propagandas realizadas em redes sociais mostraram-se praticamente irrelevantes. Isso é percebido pela equiparidade entre os três níveis de influência.
- **Indicação de amigos:** visa perceber a sensação de segurança por optar por um meio de hospedagem alternativo. Esse fator se mostrou relevante para a decisão. Isso pode ser entendido como um fator necessário para aumentar a confiabilidade de novos usuários nessas plataformas e também nos próprios anfitriões.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

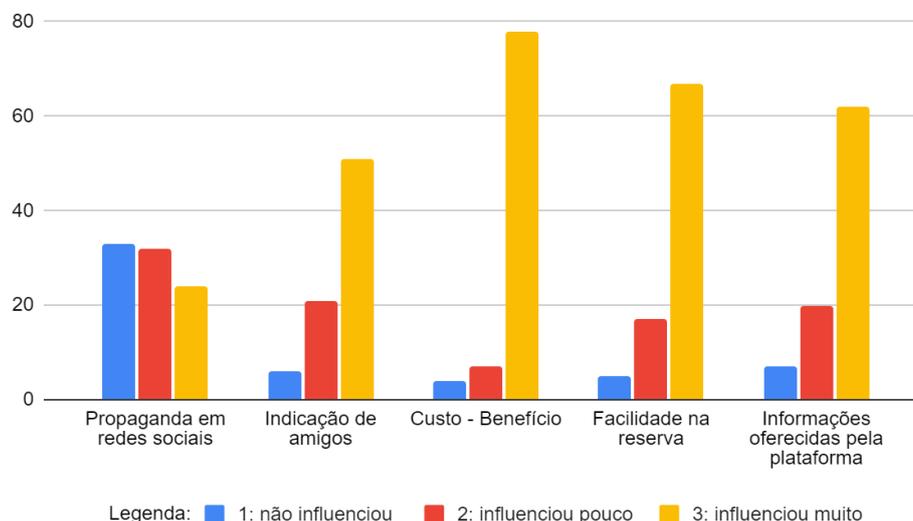
- **Custo - Benefício:** como apresentado no gráfico 1, aproximadamente 88% das pessoas selecionaram este como um fator de muita influência. Isso pode ajudar a mostrar que os usuários dessas plataformas precisam considerar o seu nível de renda para viajar. Portanto, trata-se de um público que possivelmente não se disponha a investir valores mais altos nos meios de hospedagens tradicionais. Logo, o público alvo dessas plataformas, aparentemente, não é o mesmo público de resorts e hotéis que oferecem níveis elevados de serviços e comodidades.
- **Facilidade na reserva:** este fator buscou perceber a intimidade de cada usuário de tecnologias digitais e se as plataformas oferecem uso facilitado e menos burocrático. Este fator também se mostrou muito relevante para os usuários das plataformas. Mas isso também pode apontar para a existência de pessoas que ainda não se sintam confortáveis em utilizá-las para realizar suas viagens.
- **Informações oferecidas na plataforma:** este fator buscou perceber se os anfitriões oferecem informações relevantes para a tomada de decisão de cada possível hóspede e se a plataforma as fornece facilmente. Pelas informações coletadas, entende-se que este também é um fator de muita influência.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Gráfico 1: Influência na escolha de meios de hospedagem colaborativos

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados, percebeu-se que as pessoas com menor poder aquisitivo (que recebem entre menos de 1 salário mínimo a 3 salários mínimos) corresponderam a mais da metade (59,5%) dos usuários dessas plataformas. Isso se encontra em consonância com a influência do fator custo-benefício. Entende-se que esses dois fatos contribuem para afirmar que essas plataformas proporcionam a democratização do acesso aos meios de hospedagem e, por consequência, ao turismo de maneira geral.

Observa-se a necessidade de que as pessoas estejam confortáveis com o uso de tecnologias digitais para utilizarem qualquer plataforma digital de hospedagem. Isso foi retratado na coleta das respostas e através da questão “Intimidade no uso de tecnologias”, que mostrou que 88,6% das pessoas estão confortáveis em utilizar tais plataformas.

Juntamente a isso, percebe-se que o nível de escolaridade dos usuários é alto, dado que não houveram ocorrências de pessoas cujo nível era apenas o ensino médio incompleto. Além disso, a maioria dos usuários tem ou teve acesso ao ensino superior (95,51%).

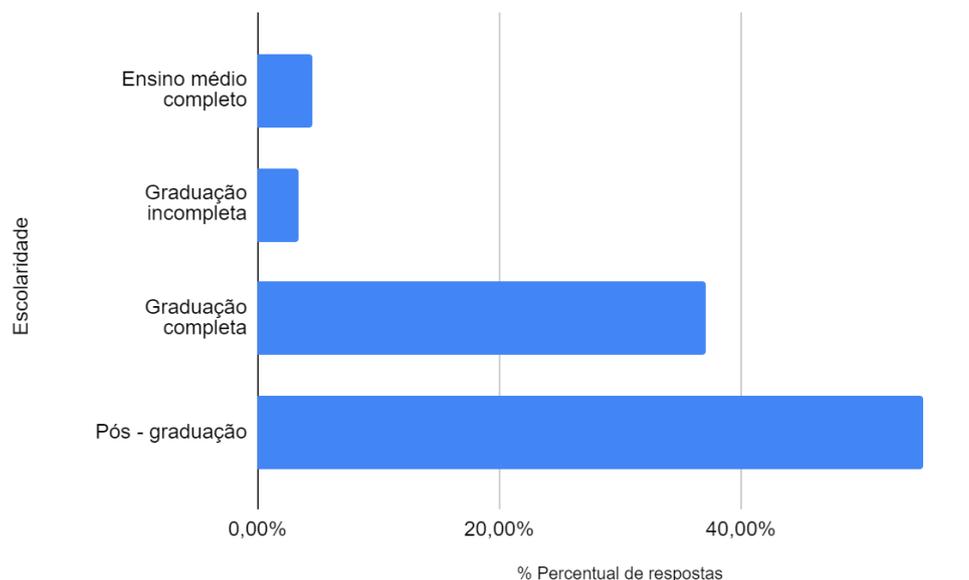
ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Gráfico 3: Escolaridade dos participantes da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa.

Com a análise dos dados descritos no gráfico 4, além da relação entre custos e benefícios como fator de alta influência, da escolaridade, e da faixa de renda de cada pessoa, há a formação do perfil da maioria dos usuários dessas plataformas: pessoas jovens, com alto nível de escolaridade e com pouco poder aquisitivo.

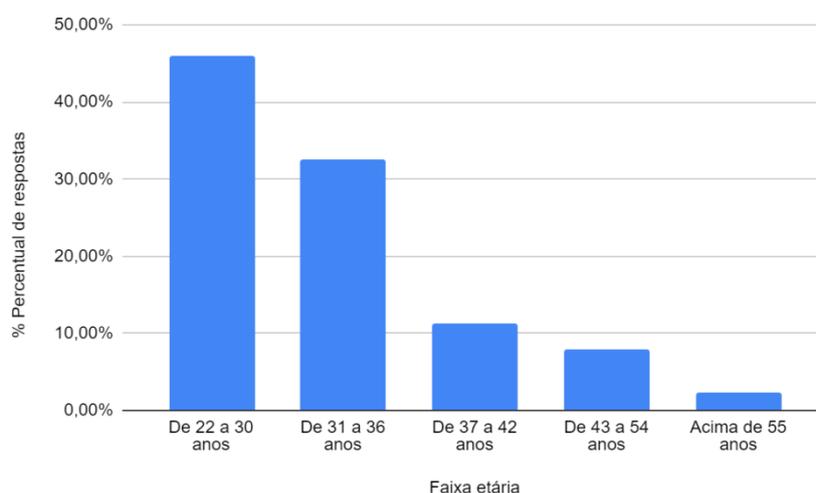
ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Gráfico 4: Faixa etária dos participantes da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

O gráfico 5 mostra que, dentre as atividades preferidas por estas pessoas, a minoria se interessa por fazer compras e também por aproveitar os serviços e comodidades oferecidos pelo próprio meio de hospedagem. Boa parte delas opta por conhecer pessoas e a cultura local e, de maneira geral, realizar atividades fora da hospedagem.

Pelos comentários, percebeu-se também que a sensação de segurança é fator relevante para decidir pelo uso ou não dessas plataformas: “Esses meios de hospedagem colaborativos são mais utilizados pelas pessoas mais jovens. Acredito que as pessoas com mais idade não têm segurança ou não sabem utilizar.”

Além disso, a grande maioria não conhece e não utilizou o Worldpackers nem o Couchsurfing. O que se percebe é que a relação entre hóspede e anfitrião oferecida pelo Airbnb se aproxima ao formato dos meios tradicionais. Desta forma, por ser algo já amplamente aceito, torna-se mais fácil e confortável para a maioria dos usuários, já que não precisarão lidar com um formato desconhecido e não experimentado de hospedagem.

Na opinião dos usuários destas duas últimas plataformas, “a economia compartilhada ainda não está no seu auge”, porém é algo que se mostra promissor à medida que as pessoas

ISSN 2764-5835

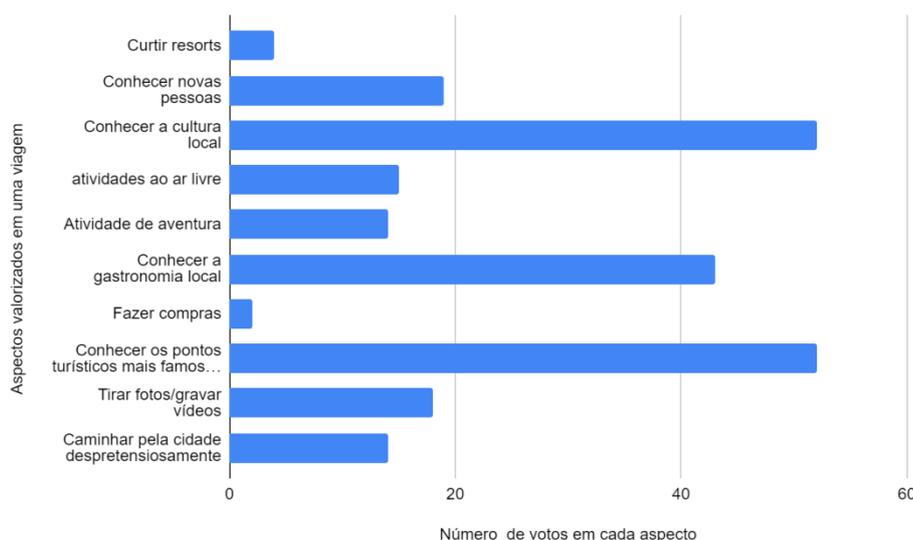
Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

buscam informações sobre isso: “Só conheço o Airbnb mas pretendo conhecer as outras”. Entende-se que esta desconfiança pode ser substituída pelo entusiasmo pela imersão na cultura local proporcionada por estas duas plataformas, já que o hóspede compartilhará a rotina de um morador do seu destino de viagem. Isso é de muita importância para o engajamento durante a viagem, como mostra o gráfico 5:

Gráfico 5: Aspectos que os participantes da pesquisa valorizam em uma viagem



Fonte: Dados da pesquisa.

Nas avaliações das três plataformas, percebeu-se que os usuários do Airbnb estão satisfeitos com a experiência. O fator preponderante sobre isso são as opiniões sobre a facilidade no uso da plataforma. Para os usuários do Couchsurfing, o custo foi o fator preponderante, já que a plataforma, até a data de publicação deste artigo, exige uma assinatura paga por um valor baixo e a relação entre hóspede e anfitrião não envolve qualquer pagamento adicional, porém, não demonstraram a mesma satisfação sobre a facilidade de uso da plataforma. Já para o Worldpackers, os usuários se mostraram satisfeitos ao utilizá-lo, porém, a quantidade de informações coletadas é pequena, o que compromete uma melhor compreensão sobre o uso desta plataforma.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

5 CONCLUSÃO

Dentre as três plataformas de hospedagem colaborativas estudadas, o uso do Airbnb é predominante. Existem alguns usuários do Airbnb que conhecem as outras duas plataformas, porém ainda não se sentiram confortáveis para experimentá-las.

Os usuários do Airbnb aparentam estar satisfeitos com o formato de uso oferecido. Porém, não há grande satisfação quanto ao Couchsurfing. E, por último, houve pouca informação sobre o Worldpackers, o que impossibilitou uma conclusão a este respeito.

Grande parte das pessoas considera importante conhecer novas pessoas e conhecer a cultura local. Isso pode apontar para a possibilidade de expansão no uso do Couchsurfing e do Worldpackers no futuro. Portanto, parece haver uma demanda potencial para este tipo de hospedagem colaborativa. Percebe-se também que há a necessidade de realização de mais pesquisas sobre a economia compartilhada no turismo. Logo, trata-se de um nicho da economia do turismo ainda pouco explorada.

Para as três plataformas, a relação entre custos e benefícios é essencial para a decisão dos usuários. Além disso, a facilidade de uso de cada plataforma e a intimidade das pessoas em utilizar tecnologias digitais influenciam fortemente na escolha dessas plataformas como meios de hospedagem.

As motivações acima, junto com as outras informações demonstradas, subsidiam a formação do perfil da maioria dos usuários. Estes são jovens, com pouco poder aquisitivo e alto nível de escolaridade. Isso pode contribuir para perceber que o público alvo dessas plataformas se diferencia do público dos meios tradicionais de hospedagem. Além disso, entende-se que essas plataformas contribuem para a democratização do acesso às viagens, adicionando um novo público ao setor turístico.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 10.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

REFERÊNCIAS

SILVEIRA, L.; PETRINI, M.; SANTOS, A. Economia compartilhada e consumo colaborativo: o que estamos pesquisando? *REGE: Revista de Gestão*. São Paulo, 2016.

GIL, A. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo. Atlas, 2002.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. *Fundamentos da metodologia científica*. São Paulo. Atlas, 2003.

VINUTO, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Revista Temáticas*. Campinas, 22, (44), p. 203-220.

NASCIMENTO, R. Turismo e voluntariado: um estudo sobre as publicações em revistas científicas nacionais e internacionais. *Turismo em Análise*. Brasília/DF, 2012. v. 23. n. 2.

BERTI, T., & SANTOS, L. C. (2021). Voluntariado e democratização no acesso ao turismo por meio da plataforma digital Worldpackers. *Revista de Turismo Contemporâneo (RTC)*. Natal/RN. v. 9. n. 2. pp.270-288, maio/ago. 2021.

BARBOSA, J.; BARBOSA, M. Proposta de valor das plataformas de consumo colaborativo no turismo: o caso da *Eatwith* e *Worldpackers*. *Turismo e Sociedade*. Curitiba/PR. v.12. n. 3. p. 22-41, set/dez. 2020.

MARASSI, A. O turismo e as plataformas digitais para consumo colaborativo. (ANAIS) 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Curitiba/PR. 2017.

MARSILIO, M.; VIANNA, S. A relação histórica entre a tecnologia de informação e comunicação e as agências de viagens e turismo. *Anais do Seminário da ANPTUR (Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo)*. 2016.

FERREIRA, L. Voluntariado no exterior: por que você pode atrapalhar mais do que ajudar. *Janelas abertas: blog de viagem pra dentro e pra fora*. 2018. Disponível em <https://janelasabertas.com/2018/04/24/voluntariado-no-externo-problemas/> acesso em 22 de abril de 2022.

CAPARRÓS, M. Volunturismo: o risco do turismo de voluntariado que movimenta milhões. *EL PAÍS*. 2018. Disponível em https://brasil.elpais.com/brasil/2018/12/11/eps/1544541087_701313.html acesso em 22 de abril de 2022.

Branco, R.O futuro da hospitalidade: impactos dos modelos disruptivos de hospedagem no mercado tradicional. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*. Caxias do Sul/RN. v. 11. n. 4. p. 773-818, out-dez, 2019.