

Tripadvisor e a repercussão de experiências gastronômicas mnêmicas

Tripadvisor and the repercussion of **mnemic gastronomic** experiences

CLAUDIA MESQUITA PINTO SOARES * [claudiasoares@ufrj.br]

CYNTHIA ARANTES FERREIRA LUDERER ** [cynthialud@gmail.com]

Palavras-chave | Memória, experiência, viajante, tripadvisor, Celler de Can Roca

Objetivos | Com o propósito de saber como os viajantes expressam suas memórias vividas em restaurantes concebidos como um dos melhores do mundo pela revista inglesa *The World's 50 Best Restaurants*, o objetivo deste trabalho foi analisar os discursos mnêmicos de comensais que escolheram o restaurante catalão El Celler de Can Roca para visitar e consumir seus produtos e serviços ofertados. Para analisar esses discursos, foram investigados os depoimentos de comensais publicados no *Tripadvisor*, um veículo de comunicação que se destaca nas mídias sociais e cria impacto para o setor da hospitalidade. Também para conferir os testemunhos traçados pelos internautas, buscou-se estudar em campo a dinâmica desse restaurante, que foi apontado por essa revista britânica como o melhor do mundo em 2013 e 2015.

Metodologia | Como parte da pesquisa de campo, por um período de sete meses, as autoras, na condição de clientes, participaram e observaram o processo de comunicação e hospitalidade do processo de reserva no estrelado restaurante catalão El Celler de Can Roca. Na condição de clientes, foi feita uma visita in loco no dia 13 de junho de 2015 - duas semanas após o estabelecimento ter sido condecorado como o melhor do mundo pela revista inglesa *The World's 50 Best Restaurants*. Essas datas foram relevantes para selecionar o *corpus* analisado: 48 postagens divulgadas em inglês, no *Tripadvisor*, entre maio a agosto de 2015. Para dar conta de investigar a semiose presente nessas narrativas mnêmicas, a metodologia empregada foi a Análise Crítica dos Discursos (Fairclough, 2011, 2012), além da experiência do exercício etnográfico, tal como expresso por Clifford (1998).

Principais resultados e contributos | A publicação dos comentários no *Tripadvisor* é uma forma de os viajantes expressarem suas memórias guardadas consigo. Também, esse veículo comunicacional oferece a oportunidade para os comensais validarem suas vivências e ganharem um papel como autoridade ao

* **Mestre em Análise Regional** pela UNIFACS. **Professora** do Curso de Gastronomia da UFRJ.

** **Doutora em Comunicação e Semiótica** pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. **Membro** dos grupos de pesquisa Memória Comunicação e Consumo (Mnemon, ESPM-SP) e de 1 dia, 7 dias-Grupo de pesquisa em Mídias (PUC-SP).

posarem como críticos ou etnógrafos nos restaurantes, indo ao encontro de um dado antes exposto por Nacarato e Lebesco (2012) sobre os críticos que surgem no mundo virtual. Essa dinâmica também contribui para oferecer capital culinário para esses sujeitos (Luderer, 2013; Nacarato & Lebesco, 2012), além de manter acesa a dinâmica do espetáculo da gastronomia (Luderer, 2013). Quanto ao exercício mnêmico dos comensais, as análises indicam que a tônica desse processo é a *experiência*, um significante que apareceu 62 vezes, nas 48 postagens de viajantes que vieram de 16 países, espalhados pelos cinco continentes. Além da replicação desse substantivo, muitos contextos e outros vocábulos são replicados, podendo inferir que, há uma sintonia nos discursos dessas narrativas, que podem estar implicados ao princípio da memória coletiva, como defendido por Halbwachs (2004). A memória enquanto relacionada ao vocábulo *experiência*, mostra ser construída pelo anseio de novas bagagens, diferentes sensações, que coadunam com o cenário de uma modernidade líquida, assim como expressa por Bauman (2003). Ainda que o menu apresente uma convocação dos chefs do restaurante para valorizar cenas e aspectos da tradição, as propostas são materializadas por criações inovadoras para convocar os que buscam um repertório de surpresas, e essas releituras se esvaem das narrativas dos comensais. A tônica é dada à presença dos chefs no restaurante e à premiação oferecida ao estabelecimento, que faz parte do espetáculo gastronômico. Esses fatores ganham representabilidade nas narrativas mnêmicas dos comensais, e sombreiam as próprias sensações gustativas. Com isso, a cidade medieval de Girona como destino, onde o restaurante está locado, é praticamente ignorada nas narrativas desses viajantes, o que indica que os discursos promovidos em torno de uma memória, relacionada a um Patrimônio Histórico, tem pouco valor para esses consumidores.

Limitações | O *Tripadvisor* apresenta-se como um meio de comunicação relevante como recurso para oferecer diferentes tipos de análises, porém este estudo demonstrou que há um contágio entre os discursos divulgados pelos participantes. Desse modo, pode-se inferir que, para uma investigação mais precisa sobre a experiência mnêmica desses viajantes, o exercício etnográfico junto aos viajantes possa oferecer melhores resultados, inclusive para compreender epistemologicamente o sentido da experiência expressa por eles.

Conclusões | As narrativas expressas indicam o interesse desses viajantes pela construção de novas memórias e, desse modo, pode-se inferir que o exercício de uma memória revisitada, que poderia estar relacionada aos discursos relacionados ao patrimônio, são desconsiderados por esses viajantes. O significante *experiência*, que convoca a perceber uma memória pela ordem do sensível, se esvai diante do excesso das experiências promovidas na refeição, deixando as sensações gustativas esquecidas. Por sua vez, salienta-se que a memória criada está contagiada e se amplia pelo coletivo dos indivíduos que se inserem no campo da gastronomia, quer internautas ou comensais que tenham estado no restaurante.

Referências |

- Bauman, Z. (2003). *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Clifford, J. (1998). Sobre a autoridade etnográfica. In: J. Clifford, *A experiência etnográfica: Antropologia e literatura no século XX*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ.
- Fairclough, N. (2011). *Discurso e mudança social*. Brasília: Editora UnB.

Fairclough, N. (2012). Análise crítica do discurso como método em pesquisa social científica. *Linha d'água*, 25,(2). 307-329.

Halbwachs, M. (2004). *La memoria colectiva*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Luderer, C. (2013). *O papel dos chefs celebridades na construção do espetáculo da alimentação*-análise discursiva das revistas de gastronomia de luxo. Tese apresentada ao Programa de Comunicação e Semiótica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Naccarato, P., & Lebesco, K. (2012). *Culinary capital*. London/New York: BERG.