

A Experiência do turista e a Hospedagem Compartilhada através do uso das **Novas Tecnologias** no turismo: O caso do Airbnb

The **Tourist Experience** and Shared Hosting through the use of **New Technologies** in tourism: The Airbnb case

ANDRÉ SOARES * [andreluizvieirasoaes@hotmail.com]

MARIA DIAS ** [mcarolinadias@hotmail.com]

LUIZ FILHO ** [luiz.mendesfilho@gmail.com]

Resumo | A tecnologia no setor do turismo gera mudanças na experiência turística e na forma como o turista se relaciona com o setor, inclusive, novas maneiras de apreciar a viagem. A hospedagem compartilhada é uma modalidade que conquista resultados crescentes ao se aliar às novas tecnologias permitindo maior grau de informação ao turista e autonomia em sua viagem. Este estudo tem como objetivo discutir os conceitos de experiência do turista e hospedagem compartilhada através do caso do Airbnb, comunidade virtual de aluguel de espaços por temporada. Em uma abordagem qualitativa, buscou-se fundamentar a discussão através do levantamento bibliográfico e uso de fontes secundárias. Por meio da netnografia foram analisados 340 depoimentos de usuários do Airbnb, que utilizaram a modalidade de hospedagem compartilhada do aplicativo no destino Natal - Rio Grande do Norte, Brasil. Conclui-se que a experiência da hospedagem compartilhada é caracterizada pela aproximação com a 'sensação de estar em casa', o convívio com o anfitrião permitiu distintas experiências ao grupo estudado. Além disso, as novas tecnologias se associam à essas experimentações ao serem propícias para uma estreita comunicação entre viajantes e autóctones, seja na oferta ou aquisição de um produto ou serviço turístico.

Palavras-chave | Experiência do turista, hospedagem compartilhada, novas tecnologias, Airbnb

Abstract | Technological incorporation into the tourism sector generates changes on tourist's experience and tourist's relation with the sector, including new ways of enjoying the trip. Shared hosting is a modality with growing results when applying to the new technologies allowing greater degree of information to the tourist and trip's autonomy. This study aims to discuss the concepts of tourist experience and shared hosting through the case of Airbnb, a virtual community for place's rental. With a

* **Mestrando** no Programa de Pós-Graduação em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Membro** do Grupo de Estudos em Gestão do Turismo (GESTUR).

** **Mestranda** no Programa de Pós-Graduação em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

** **Doutor** em Administração pela Auckland University of Technology, Nova Zelândia. **Professor** do Departamento de Turismo e do Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPGTUR) na Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Editor Chefe na Revista de Turismo Contemporâneo.

qualitative approach, the discussion was based on the bibliographic survey and secondary sources use's. By the netnography, 340 statements from Airbnb users were analyzed, using the shared hosting modality of the application in Natal destination, Rio Grande do Norte, Brazil. It has been concluded that the experience of shared hosting is characterized by the 'feeling at home' approach, the conviviality with the host allowed different experiences to the group studied. In addition, new technologies are associated with these experiences by a closer communication between travelers and autochthonous, whether in the supply or acquisition of a tourism product or service.

Keywords | Tourist experience, shared hosting, new technologies, Airbnb

1. Introdução

A conexão de informações proporcionadas pela tecnologia permite ao turismo contínuo desenvolvimento, no que concerne ao viajante, a utilização pode ser ilustrada pela prática de recorrer a dispositivos móveis, como tablets e smartphones, através de aplicativos para planejar sua viagem e compartilhar situações vivenciadas. Oliveira, Sperb e Cortimiglia (2013) dizem que a interação derivada dos novos meios de tecnologia proporciona que modelos inovadores de empreendimentos que se utilizam da criatividade das massas para construir um produto ou serviço sejam hospedados na web 2.0.

O acesso a comunicação e agilidade na informação com novos modelos econômicos, destacando-se a economia compartilhada ou cocriação. Segundo Franco (2010), ela é resultado do contato social e tem como principais pilares a busca e escolha de soluções, a troca de comunicação e o aprendizado. Posteriormente, formando uma rede a partir das interações, onde a troca de comunicação compreende uma ferramenta interativa e aberta de fundamentação de ideias e recursos, o que torna possível qualquer pessoa ser componente da rede e tomar proveito de tais ideias e recursos para beneficiar-se. As experiências integram e conciliam os interesses de quem viaja e

de quem recebe, uma necessidade apontada por Krippendorf (2001) para uma humanização do turismo.

As experiências atingidas ao propor-se hospedar-se em um lugar fora do setor tradicional hoteleiro são diversas e com possibilidades cada vez maiores. Inserido neste contexto, o Airbnb é um modelo de hospedagem compartilhada que cresceu nos últimos anos destacando as atividades do setor extra-hoteleiro. Além do aspecto econômico, o setor se destaca por estar intrinsecamente ligado a experiência do viajante. Atualmente, o Airbnb tem 45 mil anúncios no Brasil. O país é o maior mercado da empresa na América Latina e o quarto no mundo. Segundo o Wall Street Journal (Connors, 2016) são 25.000 anúncios no Rio de Janeiro, sendo 20.000 em 2015, e apenas 900 em 2011. Em 2012, quando entrou no país, o Airbnb tinha cerca de 3 mil anúncios. Esse resultado demonstra um crescimento considerável que passa a chamar a atenção no turismo. Torna-se necessário realizar estudos mediante esse processo inovador que ocorre na atividade dada a escassez de conteúdo acadêmico sobre o tema, sendo um campo recente a ser estudado para entender essa demanda existente e seus desdobramentos.

Desta forma, o objetivo principal deste estudo consiste em discutir os conceitos de experiência do turista e de hospedagem compartilhada com o uso

de novas tecnologias no turismo, através do caso do Airbnb. A metodologia utilizada é de abordagem qualitativa, no qual buscou-se fundamentar a discussão através do levantamento bibliográfico e em sites de informações. A partir do método netnográfico, buscou-se reunir depoimentos de turistas que em sua viagem, utilizaram a modalidade de hospedagem compartilhada do aplicativo do Airbnb no destino Natal, Rio Grande do Norte. Ao todo 340 comentários de usuários do Airbnb foram analisados pelo software de análise qualitativa e mista Nvivo, formando uma nuvem de palavras que auxiliou na categorização dos resultados.

A seguir será discutido a relação da tecnologia com a experiência turística, e o caso do Airbnb. Por fim, são apresentados a metodologia do estudo, a análise dos resultados, bem como as considerações diante da discussão apresentada.

2. Experiência turística e as Novas Tecnologias

O comportamento do turista, influenciado pelas mudanças socioculturais e tecnológicas, tem ultrapassado o que tradicionalmente se concebe como conceito de turista. A partir da “revolução da tecnologia da informação e a reestruturação do capitalismo” (Castells, 2002, p.17), pode-se pensar o turista cada vez mais próximo e interligado com o seu destino, com a comunidade receptora, e principalmente com o processo de organização da sua viagem.

Para Pintado (2014), no que diz respeito ao consumidor/turista, em virtude desse novo papel que a tecnologia lhe confere, ele tem passado a tomar um papel mais ativo na organização das suas viagens. Embora as variáveis de tempo-espço e atividades desenvolvidas pelo turista, possam continuar influenciando no seu perfil, o seu comportamento também é influenciado a partir da maneira

com o qual o turista se relaciona com a viagem e a organiza. Se antes do perfil do turista de massa – aquele que dependia de todo o aparato turístico e da organização através do agente de viagens - era considerado o comportamento do turista explorador, desbravador de novos lugares, que saía em busca de novas aventuras, o turista moderno, aliado à tecnologia, tem agora a oportunidade de buscar as novas aventuras e organizar a sua viagem turística autonomamente.

Acerca da experiência turística, nas primeiras definições, autores sugerem ser algo que tem caráter opositor à sua vida cotidiana. Cohen (1979, p.181) fala dessa busca do estranho e pela novidade como um fator central argumentando que o “turismo é essencialmente uma inversão temporária de atividades diárias - um não-trabalho, despreocupar-se, sem uma situação de economia”.

No panorama atual do turismo, a globalização tem sido responsável por encurtar a comunicação, quebrar barreiras e expandir informações a um número maior de pessoas pelo acesso a novas tecnologias. Para Panosso Netto e Trigo (2009), a internet expressa uma das maiores ferramentas de comunicação em escala global na troca de informações e acesso a milhões de usuários. Nesse contexto, com a amplitude do acesso aos diversos canais de comunicação e informação para o planejamento, desenvolvimento e o pós-viagem, o turista não irá viajar apenas por lazer, cultura, contemplar novas vistas, ou somente fugir de seu cotidiano, ele busca a experiência.

A aparição da internet fez surgir um 'novo turista'. São viajantes com mais experiência e sofisticação agregados com elevado grau de informações, buscando valores excepcionais para gastar seu dinheiro e utilizar seu tempo, bem como fazer parte de atividades de interesse especial (Buhalis, 2003). No que concerne as motivações para tornar a internet uma ferramenta utilizada pelos viajantes, cabe-se destacar que as informações podem ser mais profundas com detalhes enriquecedores, a maneira mais fácil de identificar a informação, e

a autonomia de criar pacotes de acordo com seu gosto particular.

3. Hospedagem Compartilhada: O Caso do Airbnb

Na atualidade, existe um crescimento nas maneiras inovadoras da economia. O turismo observa no setor de hospedagem como a influência desse modo não convencional cresce no segmento através da hospedagem compartilhada, baseada no pilar colaborativo da economia compartilhada. Com isso, surgem modelos não tradicionais como opções para os turistas que desejam uma experiência diferente da ofertada costumeiramente pelo setor de acomodações.

Para Fang, Ye e Law (2015) não é viável comprar uma propriedade para que seja simulada a impressão de estar em seu lar durante uma viagem, porém dispositivos móveis ganharam espaço ao promover uma inserção de pessoas que possuem um ambiente sem utilização, o coloque para aluguel de curto prazo para viajantes.

Dentre as ferramentas convenientes para a realização do turismo mais autônomo existe o projeto *Couchsurfing*, rede social online que consiste no intercâmbio voluntário e sem custos dos serviços de hospedagem, no Brasil com o slogan 'um sofá por vez' remetendo a tradução do nome original, 'Surf de sofá' no português. No domínio online, os usuários interagem entre si buscando trocar experiências de viagem entre hospedeiro e hóspede. Além do *surf*, esse contato é capaz de gerar uma interação maior possibilitando uma aproximação maior com a localidade. Krippendorf (2001) denomina esse tipo de turista como alguém que quer estreitar o contato com os nativos, dispensando a maioria das estruturas turísticas tradicionais, e hospedam-se a partir dos hábitos da comunidade local, utiliza o transporte público, procurando informar-se antes e no decorrer da viagem.

O Airbnb é exemplo de uma ferramenta online que rompeu barreiras no turismo, como uma influente rede de hospedagem, "um site social que conecta pessoas que têm espaço de sobra com aqueles que estão à procura de um lugar para ficar" (Airbnb, 2016) expressando um dos suportes do modelo de economia compartilhada. Surgido em 2008, é disponibilizado em um website, e numa versão móvel como aplicativo para aparelhos como smartphones e tablets. Sua dinâmica é idealizada no compartilhamento, onde um anfitrião coloca um imóvel a disposição através de um cadastro estruturado, seja ofertando apenas um quarto ou o local completo. O viajante, por sua vez, ao cadastrar-se adquire variadas opções de lugar para ficar por temporada ou diárias. Toda comunicação é feita pelo Airbnb, que intermedia e disponibiliza amparo para conduzir essa conexão entre anfitriões e hóspedes. Após o término do período da estada, ambos devem descrever como foi a experiência. Essa prática serve de ferramenta para fortalecer a confiança nas informações contidas tanto para quem deseja disponibilizar o local para aluguel, quanto para o viajante que está buscando uma acomodação.

A Associação de Hotéis de Nova Iorque (HSV, 2015) disponibilizou o resultado de um estudo realizado pela empresa de consultoria HVS Consulting & Valuation demonstra o reflexo do Airbnb no setor hoteleiro período entre 2014 e 2015 na cidade. Os impactos não foram restritos ao ramo de acomodações, atingindo os serviços secundários de um hotel, como alimentos e bebidas, e.g. Em sua totalidade, as operações do Airbnb tiveram uma estimativa de US\$ 2.1 bilhões em um espaço de tempo de doze meses, entre setembro de 2014 e agosto de 2015.

Zervas, Proserpio e Byers (2014) indicam que o Airbnb está apoderando-se do mercado antes ocupado por empreendimentos de pequeno porte. Na medida em que o turista opta por não escolher ficar em um hotel durante sua viagem e ao invés disso aluga um espaço extra-hoteleiro para hospedar-se,

estabelecendo vínculo com o morador local, experimentando o sentimento de estar em um ambiente que remete ao seu lar, um comportamento mais autônomo, com uma rotina similar à de seu cotidiano sendo capaz de cozinhar e etc., impactam não só o mercado hoteleiro, estendendo esse impacto aos estabelecimentos que oferecem serviços de bebidas, alimentos, entre outros envolvidos na atividade turística.

4. Metodologia

Buscou-se fundamentar a discussão através do levantamento bibliográfico dos conceitos de turista, de experiência turística a sua relação com a tecnologia em materiais já existentes, como artigos científicos, livros e apesar de ser exigido algo em praticamente todas as pesquisas, existem aquelas realizadas inteiramente a partir de fontes bibliográficas (Gil, 1987). A abordagem qualitativa proporciona um maior entendimento do objeto estudado por demandar um maior envolvimento do pesquisador com o desenvolvimento do estudo. Nesse sentido, Rey (2005, p.105) descreve a pesquisa qualitativa como “um processo aberto submetido a infinitos e imprevisíveis desdobramentos, cujo centro organizador é o modelo que o pesquisador desenvolve”.

Para coleta dos dados, o ambiente utilizado foi o site do Airbnb, onde as informações foram colhidas através de comentários feitos na rede virtual. A rede oferece como opções de tipos de acomodação as categorias ‘Casa/Apartamento inteiro’, ‘Quarto inteiro’, ‘Quarto compartilhado’. Para Vergara (2010) os critérios para seleção dos membros a serem participantes de comunidades virtuais estudados variam de acordo com o objetivo da pesquisa. Com base nisso, foram utilizados dados compartilhados por membros que faziam parte das categorias ‘quarto inteiro’ e ‘quarto compartilhado’. Foram identificados 229 locais cadastrados

que ofertam a hospedagem compartilhada de cômodos, sem a possibilidade de alugar o imóvel inteiro, estabelecendo assim o estreitamento e uma vivência entre o anfitrião e hóspede. Os comentários relacionados a essas hospedagens são do período de dezembro de 2013 a maio de 2016, representando um total de 340 publicações que utilizaram a modalidade de hospedagem compartilhada do aplicativo do Airbnb no destino Natal, Rio Grande do Norte. A cidade aparece como o oitavo melhor destino turístico do Brasil e décimo nono da América do Sul na premiação *Travelers’ Choice*, promovida pelo site TripAdvisor em 2014.

Segundo Vergara (2010), a análise de conteúdo proporciona um fim exploratório, ou seja, de descoberta, bem como de verificação. Realizou-se a análise de conteúdo, um conjunto de ferramentas com fins de análise da comunicação para obter um sistema de procedimentos e objetivos descritivos das mensagens com seu conteúdo permitindo um entendimento maior em relação à percepção das mesmas (Bardin, 1977). Para enriquecer a discussão dos conceitos apresentados pelos autores na revisão bibliográfica, fez-se uso da netnografia, uma ferramenta qualitativa de pesquisa que deriva da etnografia tradicional compreendendo estudar comunidades e relações culturais por meio da comunicação através de computadores, com indicação de uso especial para a investigação do comportamento dos consumidores participantes de comunidades virtuais (Kozinets, 2002).

Esse método é concentrado na descrição de fatos da cultura através de uma interpretação buscando verificar quais as motivações fundamentais e o significado das falas online exigindo que seja realizada uma imersão e reflexão ao buscar compreensões necessárias para entender como se conectam habitualmente as práticas culturais dos componentes dessas comunidades em ambiente virtual (Hine, 2000). Em complemento, foi utilizada a grade de análise aberta, pois de acordo com a autora, pelas categorias relacionadas com o objetivo de estudo serem definidas no decorrer do processo de análise,

recebem essa classificação.

Para essa categorização foi utilizado o software de análise para pesquisas qualitativas e mistas Nvivo, em sua 11ª versão. O recurso usado para a definição das categorias foi a nuvem de palavras, onde o software agrupou em uma frequência de palavras, as mais citadas durante os relatos dos viajantes que fizeram uso do Airbnb para hospedar-se em Natal. Usualmente, a nuvem de *tags* apresenta os itens de conteúdo, e de acordo com a frequência com que palavras ou expressões aparecem no texto, o tamanho de suas fontes irá variar apresentando com isso uma hierarquia, sendo a maior palavra a que mais foi citada e assim regressivamente. Foram elencadas as 30 palavras mais citadas nos comentários dos turistas, porém, 27 são exibidas na imagem formada pela nuvem por causa da escolha do tipo de agrupamento selecionado no software para a consulta, que foi o de agrupamento com palavras derivadas.

Neste sentido, a pesquisa utilizou abordagem observacional e interpretativa sobre as mensagens publicadas por usuários em relação as experiências do uso do Airbnb para hospedar-se. Esse método permitiu uma melhor classificação dos elementos coletados, o software atuou na verificação dos comentários dos viajantes e possibilitou organizar os dados em categorias, proporcionando maior com-

preensão dos resultados.

5. Resultados

Com a utilização do NVivo, foi possível elaborar uma consulta dos termos mais citados nos comentários deixados pelos viajantes na plataforma do Airbnb ao finalizarem suas hospedagens. A nuvem de palavras está relacionada com a discussão pretendida pelo estudo ao elencar palavras que estabelecem conexão junto aos conceitos abordados nos capítulos teóricos. A repetição das palavras indicou a importância dessas manifestações como pontos principais para serem levados em consideração no que diz respeito ao objetivo desse estudo.

Nota-se que as palavras mais relevantes demonstram vínculo com a experiência do turista durante sua viagem. O modelo de hospedagem compartilhada utilizado pelo Airbnb proporcionou no grupo estudado um estreitamento entre a hospedagem e a sensação de estar em casa. A palavra 'Casa' se destacou obtendo o maior tamanho dentre as listadas na nuvem por ter sido a palavra mais utilizada nos comentários. Além disso, outras que concernem aspectos subjetivos como adjetivos e impressões se destacam na imagem, como 'excelente', 'agradável', 'maravilhoso', 'atenciosas', e.g.



Figura 1 | Nuvem de palavras mais citadas nos comentários analisados.
Fonte: Elaboração própria, (2016)

Além da expressão ‘estar em casa’, surgem palavras que conversam com os aspectos discutidos nesse estudo, que são a experiência e a hospedagem compartilhada relacionados com a tecnologia no turismo através do uso do Airbnb. As mensagens apresentaram conteúdos que remetem a experiência como peça fundamental na satisfação da viagem. Para Buhalis (2003) o fomento da informação confere aos viajantes uma perspectiva mais exigente na utilização de seu dinheiro, buscando no excepcional alcançar interesses especiais, e a participação em atividades.

Por intermédio do Nvivo, os conceitos sobre a experiência do turista e a hospedagem compartilhada são abordados abaixo em forma de qua-

drados ilustrados com falas que remetem aos aspectos subjetivos (elementos intangíveis da viagem), como por exemplo, os relatos dos viajantes acerca da experiência de viagem (Quadro 1). Sobre a experiência de uma viagem, Panosso Netto e Gaeta aferem que “precisa superar a banalidade, os aspectos triviais, estereotipados e convencionais e estruturar-se como uma experiência que nasça da riqueza pessoal do viajante em busca de momentos e lugares que enriqueçam sua história” (2010, p. 35). A experiência passa a receber um contexto mais profundo resultando numa interação maior com o meio visitado e as pessoas que fazem parte dele, absorvendo um conhecimento cultural e social maior.

Quadro 1 | Relatos dos viajantes acerca da experiência de viagem.

Relatos dos viajantes acerca da experiência	
Experiência da viagem	<p>[...] Nos levou até a mesa várias vezes, o que é conveniente para conhecer a gastronomia local. Por exemplo, eles fizeram um risoto delicioso com camarão. Seu filho me deu uma boa caipirinha refrescante. Sabe muito sobre frutas e plantas locais e incentivou-me a gostar.</p> <p>[...] Me deu ótimas dicas da Cidade, e, inclusive me levou para alguns passeios pela Cidade, com informações detalhadas sobre Natal. Recomendo.</p> <p>[...] Em casa! Foi como me senti nesse ambiente acolhedor. Pessoas bacanas, atenciosas e que te atendem sorrindo a todo instante. Ah, não posso deixar de comentar sobre a localização que é perfeita. Recomendo!</p> <p>[...] Recomendo a todos, principalmente pela atenção dedicada na orientação quanto a um roteiro de passeios e me recepcionar da chegada até a saída para o aeroporto.</p> <p>[...] Quaisquer pequenas solicitações que eu pedi foram recebidas pelos maiores esforços para cumpri-las. Ficar nesta casa é extremamente bom valor para o dinheiro, eu certamente recomendarei a todos os amigos que viajarem para Natal.</p> <p>[...] Eu me senti realmente em casa ao ficar aqui. Atendeu e superou muito minhas expectativas. Pessoas muito simpáticas que nos trataram como parte de sua família. Viagem adorável.</p>

Fonte: Elaboração própria (2016).

A experiência ocasionada pela interação do hóspede com o anfitrião torna possível estabelecer laços com aspectos subjetivos que vão além do processo mecânico de hospedar. A viagem torna-se mais profunda a medida em que o turista passa a ter um contato maior com o local através da convivência com o morador.

Os dados analisados indicam que os turistas

se sentiram em casa durante o período de acomodação. Esse fator é mostrado por Krippendorf (2001) como resultado de uma condição de troca equitativa e relações igualitárias entre o turista e o anfitrião, uma vez que a hospedagem compartilhada possui um aspecto de aproximação de ideias e estilos de vida. Esses aspectos ficam ressaltados nos comentários a seguir no Quadro 2:

Quadro 2 | Relatos acerca da experiência com anfitriões e a hospedagem compartilhada.

Relatos dos viajantes acerca da experiência	
Anfitriões e a hospedagem compartilhada	<p>[...] A estada foi espetacular, me senti muito em casa. Tivemos muita empatia desde os primeiros momentos. Conversamos bastante, trocamos experiências.</p> <p>[...] Foi uma das melhores experiências que tivemos em férias, foram muito hospitaleiros para nós a partir da chegada. Algo variado, muito rico e abundante. Seus animais de estimação são outra coisa que sentiremos muita falta, honestamente não queria ir embora.</p> <p>[...] Excelente solução de hospedagem. Anfitriã é uma pessoa muito amigável, agradável e divertida. A casa é limpa, acolhedora e fica perto do centro de entretenimento.</p> <p>[...] Eu não posso dizer coisas boas o suficiente sobre a anfitriã. Ela foi uma anfitriã extraordinária. Ela e sua amiga foram muito amáveis e acolhedoras. Permanecer em sua casa foi uma grande experiência para mim. Eu conheci dois outros companheiros de viagem que se tornaram meus amigos e viajamos juntos durante todo Brasil.</p>

Fonte: Elaboração própria (2016).

Além disso, é um espaço onde podemos observar que a viagem pode ser um momento de troca e interação, afetando não só a pessoa que saiu de seu local de moradia para uma destinação, mas recai sobre o autóctone que recebe esse turista, o favorecimento duplo apontado anteriormente por Fang, Ye e Law (2015).

Os comentários coletados refletem um novo perfil do turista, o conectado. As pessoas que tomam como base o acesso as informações advindas dos avanços tecnológicos possuem um comportamento diferenciado dos tradicionais consumidores do turismo de massa. Pela dinâmica dentro da comunidade virtual, onde ambos (anfitrião e hóspede) devem posteriormente descrever como sucedeu-se a experiência, transmite mais confiança ao usuário que desejar fazer uso dessas informações compartilhadas para tomar a sua decisão.

Os resultados da discussão proposta mostram que as novas tecnologias trouxeram um avanço que

não terá volta, a interligação feita entre o turismo e a TIC transformam o setor não só durante a estruturação e distribuição de serviços turísticos, mas tornou-se suscetível ao surgimento de formas inovadoras de hospedagem. O perfil do turista que por meio do acúmulo de informações provenientes de ambientes virtuais organiza sua viagem em busca de uma experiência diferente do modelo tradicional, identificada no setor extra-hoteleiro.

O caso do Airbnb demonstra a experiência de viajar e hospedar-se de maneira diferenciada do que o mercado oferta tradicionalmente. Além de possibilitar relações interpessoais, o dispositivo demonstrou agradar os usuários por possuir uma política de gerenciamento de informações consistente ao mesmo tempo em que fornece informações seguras aos envolvidos. As falas a seguir (Quadro 3) ilustram experiências com o uso do Airbnb identificadas nos dados coletados:

Quadro 3 | Relatos sobre a utilização do Airbnb.

Relatos acerca do uso do Aibnb	
Airbnb	<p>[...] <i>Minha primeira experiência com airbnb. Me senti em casa, total segurança e carinho. Sai com uma certeza que voltarei a Natal mas só se para o mesmo local.</i></p> <p>[...] <i>Segunda experiência com airbnb em uma questão de dias, segunda experiência super positiva. Recomenda-se totalmente.</i></p> <p>[...] <i>É um anfitrião 10 que observa estritamente tudo o que o contrato do Airbnb estabelece.</i></p> <p>[...] <i>Estive em Natal dia 04 de dezembro, foi minha primeira experiência no Airbnb, sempre fico em hotéis ou flats e achei bem interessante, como pessoas são atenciosas e a localidade bem tranquila.</i></p>

Fonte: Elaboração própria (2016).

Além do Airbnb, que apesar de receber destaque quando fala-se de tecnologia e experiência compartilhada pelo crescente número de usuários em todo o mundo, sejam buscando locais ou oferecendo, outras modalidades de hospedagem são constatadas graças aos avanços das tecnologias de comunicação e informação no turismo. O *Crowd-surfing*, oferta experiência similar ao do Airbnb, apesar de não cobrar pela estada. O turista tem a oportunidade de compartilhar o ambiente com o morador local e trocar experiências no decorrer da viagem. No entanto, por não ser uma prática que tem um contexto comercial envolvido, não possui os recursos de segurança ofertados no Airbnb, com informações gerenciadas e inspecionadas para garantir a segurança e o gozo pleno durante a jornada.

O ato de hospedar-se em troca de horas fornecidas de trabalho é um modelo encontrado em websites cadastrados majoritariamente com *Hostels*, onde o indivíduo trabalha em troca de um lugar para se alojar. A experiência vai além do convívio com o anfitrião passando a ter uma interação com consumidores desses durante o expediente de trabalho, aprofundando a complexidade da viagem.

6. Conclusão

A medida em que o comportamento do turista na atualidade busca cada vez mais experiências autênticas, a tecnologia tem apresentado ferramentas que possibilitam uma maior aproximação do indivíduo com todo o processo de viagem. É inegável que a possibilidade de realizar as etapas de consumo da viagem turística de forma autônoma, pelo uso de aplicativos e plataformas *online*, tem transformado a relação do turista com o setor de hospedagens, especialmente o setor extra-hoteleiro, que ganha destaque com as novas modalidades de hospedagem discutidas.

O surgimento de ferramentas globalmente conhecidas e utilizadas como o Airbnb, advém, sobretudo, da modificação da dinâmica do mercado turístico, para atender ao perfil de uma demanda que busca a experiência diferenciada do começo ao fim da sua viagem. Esse comportamento é influenciado pela disponibilidade e acesso das ferramentas tecnológicas, incorporadas a atividades turística e que atendem às novas necessidades dos turistas que não estão sendo atendidas, ou não, satisfatoriamente, pelas estruturas mais tradicionais da hospedagem turística.

Apesar das mudanças nas estruturas tradicionais de hospedagem, e na forma com o qual os turistas vivenciam a sua viagem, a relação entre experiência turística e o uso da tecnologia possibilita novos arranjos no mercado turístico, apresentando-se como opção aos viajantes. É, também, um novo

campo de estudo, a medida em que se tornam necessários estudos voltados para a melhoria do uso do recurso tecnológico como experiência turística, seja em aspectos de segurança ou de acessibilidade, e também dos comportamentos da demanda por este tipo de serviço, das organizações que buscam atender este perfil, e das relações advindas desse tipo de experiência. Por apresentar a perspectiva de uma localidade específica, o estudo contribui para o embasamento de novas pesquisas em distintas localidades, onde futuros estudos com abordagens diferentes podem dar mais abrangência ao entendimento do tema.

É possível direcionar ainda para um campo de pesquisa dentro do comportamento desse turista que utiliza a tecnologia e obtém uma realidade singular na experiência. Além dos impactos das modalidades do setor extra-hoteleiro em relação ao tradicional, cabe-se buscar dados que demonstrem se recursos como o Airbnb são adotados por esses turistas ou se demonstram apenas um primeiro interesse surgido por meio da curiosidade do modelo inovador proposto pela rede.

Referências

- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information Technology for strategic management*. London, Prentice Hall, 2003.
- Castells, M. (2002) La Era de la información. *La sociedad red*. Alianz Editorial.
- Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Types. *Sociology* 13:179–201.
- Connors, W. (2016). *The Wall Street Journal*: Airbnbs seeks bigboost from Rio Olympics. Recuperado em 25 maio, 2016, de <http://www.wsj.com/articles/airbnb-seeks-bigboost-from-rio-olympics-1464288255>
- Cooper, C. et al. (2007) *Turismo: Princípios E Práticas*. Tradução Alexandre Salvaterra. Porto Alegre: Bookman. 784p.
- Dencker, A. de F. M. (2005) *Pesquisa em Turismo: planejamento, métodos e técnicas*. 9ed. São Paulo: Editora Futura.
- Fang, B., Ye, Q., & Law, R. (2015). Effect of sharing economy on tourism industry employment. *Annals of Tourism Research*. 57, 264-267.
- Franco, A. (2010): *Redes são ambientes de interação, não de participação* <http://pt.slideshare.net/augustodefranco/redes-so-ambientes-de-interao-no-de-participao>.
- Gil, A. C. (1987) *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London: Sage.
- HSV (2015). *Airbnb and Impacts on the New York City Lodging Market and Economy*. Recuperado em 15 abril, 2015, de <http://www.hanyc.org/wp-content/uploads/2015/10/HVS-Impact-Study-FINAL-Airbnb-and-the-NYC-Lodging-Market-10-27-15-copy.pdf>
- Kozinets, R. (2002). The field behind the screen: using netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research*. 39(1), 61-72.
- Krippendorf, Jost. (2001) *Sociologia do turismo: por uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph.
- Panosso Netto, A., & Trigo, L. G. G. (2009) *Cenários do turismo brasileiro*. São Paulo: Editora Aleph.
- Panosso Netto, A., & Gaeta, C. (2010). *Turismo da Experiência*. São Paulo: SENAC.
- Oliveira, D.T., Sperb, D. Q., & Cortimiglia, M. N. (2013). *Crowdbusiness: inovação em modelo de negócios na web 2.0*. In: XXXIII ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2013, Salvador. Anais do XXXIII ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção.
- Pintado, P. G. (2014). *El Turista Conectado: De Espectador A Productor De Contenidos*. III Congreso Internacional Sociedad Digital | 10/2014 | Asociación Científica De Comunicación Y Nuevas Tecnologías C/ Salud, 15 5º 28013 – Madrid (España) | CIF: G - 84075977 | www.icono14.es/actas Recuperado em 14, maio, 2016, de <http://ddfv.ufv.es/bitstream/handle/10641/1024/pablo%20garrido%20turista%20conectado.pdf?sequence=1>.
- Veal, A. J. (2011). *Metodologia da pesquisa em lazer e turismo*. Tradução Gleice Guerra, Adriana Aldrigui São Paulo: Aleph.
- Vergara, S. (2010). *Métodos de pesquisa em administração*. (4ª Ed). São Paulo: Atlas.
- Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. (2015) *The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry*. Boston U. School of Management Research Paper, n. 2013-16, 2015.