

“Se você comprar, eu comprarei”. O boca a boca eletrônico e a importância da credibilidade da fonte no contexto do Turismo: uma revisão de literatura.

**Fernandes Farias, Flávia¹
Freire, Otávio²
Quevedo-Silva, Filipe³
Panosso-Netto, Alexandre⁴**

Resumo

O boca a boca eletrônico (*electronic word-of-mouth: eWOM*), conhecido como recomendações ou revisões online, desperta interesse acadêmico, principalmente devido ao aumento na utilização da Internet e das compras online (Sparks & Browning, 2011). Mesmo diante do crescimento das pesquisas acadêmicas sobre o comportamento online, ainda existe um questionamento constante referente aos principais fatores que influenciam a intenção de compra dos usuários online (Ladhari & Michaud, 2015), com destaque para a atuação do efeito da credibilidade da fonte na atitude com o eWOM (Cheung, Lee & Rabjohn, 2008). Sendo assim, o propósito central deste artigo é identificar, por meio de um mapeamento do conhecimento atual, quais seriam as principais lacunas existentes e as tendências para pesquisas futuras sobre o tema. Os resultados comprovam uma crescente tendência dos estudiosos na elaboração de pesquisas relacionadas à qualidade e credibilidade percebida, ao envolvimento, identificação e persuasão dos usuários, dentre outras sugestões.

Palavras-chave: *boca a boca eletrônico (eWOM); credibilidade da fonte; atitude com o eWOM; intenção de compra; tendências futuras*

¹ Mestrado em Marketing pela Universidade Nove de Julho. Uninove. <http://lattes.cnpq.br/1827351663707307>. nandesflavia@gmail.com

² Doutor em Gestão da Comunicação pela USP. Professor da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo EACH/USP e do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação PPGCOM-ECA/USP. <http://lattes.cnpq.br/1745770940204631>. otfreire@usp.br

³ Doutor em Administração pela Universidade Nove de Julho. Professor na Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, ESAN/UFMS. <http://lattes.cnpq.br/8912994803481178>. filquevedo@gmail.com

⁴ Livre-docente pela USP. Professor da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo EACH/USP. <http://lattes.cnpq.br/3071575734587237>. panosso@usp.br