

## **Fatores que influenciam a intenção de seguir o conselho obtido em comunidade de viagem online na escolha de um destino turístico**

**Ayslane Costa da Silva<sup>1</sup>**

**Luiz Mendes Filho<sup>2</sup>**

**Danilo Serafim da Silva<sup>3</sup>**

**Mauro Lemuel de Oliveira Alexandre<sup>4</sup>**

### **Resumo**

O presente estudo tem como objetivo analisar os fatores que influenciam a intenção de seguir o conselho obtido em comunidade de viagem online (CVO) na escolha de um destino turístico. Trata-se de uma pesquisa do tipo exploratório-descritiva com abordagem quantitativa, sendo aplicados 110 questionários presenciais junto aos alunos universitários em Natal/RN, e para o tratamento estatístico dos dados foi utilizado a modelagem de equações estruturais a partir do Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Esta pesquisa baseou-se no modelo de aceitação tecnológica utilizando as dimensões: intenção, atitude, utilidade percebida, acrescentado da dimensão confiança, composta das variáveis: honestidade, benevolência, competência. O estudo mostra o papel relevante de fatores como a confiança, que obtiveram caminho significativo para as variáveis atitude, utilidade percebida, e intenção de seguir o conselho obtido em comunidade de viagem online. Pelos resultados analisados, verificou-se que a confiança na CVO mostra-se como um antecedente relevante a fim de formar uma atitude positiva em relação ao conselho obtido na CVO, na utilidade percebida do conselho, e na intenção de seguir esse conselho. A razão por trás disso deve-se ao fato de que os viajantes confiam na comunicação pessoal e informal na hora de usar a CVO na escolha de um destino turístico. Por outro lado, a utilidade não demonstrou ser um fator determinante na intenção de seguir o conselho obtido na CVO. Conclui que as informações contidas na CVO são importantes para auxiliar o processo de escolha e tomada de decisão de um destino turístico.

**Palavras-chave:** Comunidades de Viagem Online; Internet; Modelo de Aceitação Tecnológica; Destino Turístico.

---

<sup>1</sup> Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). <http://lattes.cnpq.br/5454259250230541>. Email: [ayslanecosta@gmail.com](mailto:ayslanecosta@gmail.com)

<sup>2</sup> Doutor em Administração pela Auckland University of Technology, Nova Zelândia. Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo na UFRN. <http://lattes.cnpq.br/7785924812425468>. Email: [luiz.mendesfilho@gmail.com](mailto:luiz.mendesfilho@gmail.com)

<sup>3</sup> Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/8746997831339519>. Email: [serafimdanilo@hotmail.com](mailto:serafimdanilo@hotmail.com)

<sup>4</sup> Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo na UFRN. <http://lattes.cnpq.br/7233203993967359>. Email: [mauro\\_alx@yahoo.com.br](mailto:mauro_alx@yahoo.com.br)