



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANais ANPTUR | ISSN 23596805

Análise da experiência e sentimentos vivenciados por usuários do Airbnb na cidade de Fortaleza

Anna Isabelle Gomes Pereira Santos¹
André Riani Costa Perinotto²

Resumo

A economia compartilhada trouxe à tona as práticas de compartilhamento reformuladas pelas novas tecnologias da informação e pelo desenvolvimento de modelos de negócios sustentáveis, e o Airbnb, plataforma de hospedagem inspirada nessas práticas, desde o lançamento oficial em 2008 vem impactando os negócios turísticos, o setor hoteleiro, a comunidade local, os anfitriões dessas hospedagens e as experiências vivenciadas pelos usuários. Essa pesquisa objetiva compreender a experiência dos usuários Airbnb na cidade de Fortaleza através das avaliações deixadas pelos usuários na plataforma, identificando os temas relevantes vivenciados na experiência e a polaridade relacionada aos temas. A coleta de dados das ofertas, incluindo as avaliações dos usuários na plataforma, foi realizada entre 24 e 28 de outubro de 2020, utilizando o software ParseHub e Tableau Public para validação e tratamento dos dados, resultando na extração de 2.338 avaliações dos anos de 2019 e 2020 de 503 ofertas. Para análise utilizou-se a análise de conteúdo e o software NVivo como apoio a categorização e codificação. A dimensão que agrupa as categorias de análise relacionadas a «benefícios domésticos» apresentou-se como a mais relevante na experiência do usuário, seguido de «interação social», já a dimensão menos referenciada foi «autenticidade». As categorias mais avaliadas, e presentes em pelo menos 10% de todas as avaliações, foram «localização», «ambiente físico», «interação e comunicação com o anfitrião», «anfitrião hospitaleiro, amigável», «limpeza e organização», «local perto de outras conveniências», «utensílios domésticos» e «vista», e as categorias menos referenciadas relacionam-se a «viver como um local», «interação com outros hóspedes» e «vivenciar a cultura local». Identificou-se que a variável gênero do hóspede não afetou as categorias da experiência, no entanto, as variáveis tipo da oferta (quarto inteiro, quarto compartilhado, espaço inteiro) e tipo do bairro (turístico e residencial) impactaram. Conhecer a experiência do usuário auxilia na melhoria dos serviços por parte dos anfitriões e abre perspectivas para que outros negócios de meios de hospedagem ampliem sua visão sobre os sentimentos e vivências dos usuários, além disso, a

¹ MESTRE em Gestão de Negócios Turísticos pela Universidade Estadual do Ceará – UECE (2021), ESPECIALISTA em Governança de Tecnologia da Informação pelo Centro Universitário Estácio do Ceará (2014) e BACHAREL em Ciência da Computação pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB (1999). Aluno de pós-graduação da Universidade Estadual do Ceará. <http://lattes.cnpq.br/3595440714258641>. E-mail: annaisabellegps@gmail.com.

² DOUTOR em Ciências da Comunicação - UNISINOS/RS. MESTRE em Geografia pela Universidade Estadual Paulista - UNESP/Rio Claro/SP; ESPECIALISTA em Docência para Ensino Superior em Turismo e Hotelaria pelo SENAC/SP; e Graduado em Turismo - BACHARELADO pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Professor Adjunto do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Delta do Parnaíba - UFDPPar (Ex-Campus Ministro Reis Velloso da UFPI) com regime de trabalho em D.E. Professor Permanente do Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos da UECE (Universidade Estadual do Ceará). DIRETOR (2019-2021) da ABRATUR (International Academy for the Development of Tourism Research in Brazil - Academia Internacional para o Desenvolvimento da Pesquisa em Turismo no Brasil). <http://lattes.cnpq.br/9146688925419493> E-mail: perinotto.arc@gmail.com



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIIS ANPTUR | ISSN 23596805

pesquisa representa uma fonte para discussões sobre o planejamento turístico e urbano no âmbito de Fortaleza.

Palavras-chave: experiência do usuário; análise de sentimento; economia compartilhada; Airbnb; Fortaleza.