



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

Economia Compartilhada e a Alocação Latente de Dirichlet como método de pesquisa em comentários *online*

Rina Ricci Cagnacci¹
George Bedinelli Rossi²

Resumo

O surgimento da economia compartilhada no setor do turismo modificou a forma de acolher viajantes. A hospitalidade se aproveitou da tecnologia, do advento da Internet e da introdução de aplicativos que facilitam a conectividade entre as pessoas e incorporou novas formas de receber viajantes, como as intermediadas pela plataforma Airbnb. A economia compartilhada é um dos resultados dessa interação na medida em que, ao aproximar as pessoas, tem forte impacto em todos os setores da sociedade, inclusive no turismo e na hospitalidade, tornando o modelo de compartilhamento de serviços uma forma de empreendimento, onde qualquer pessoa pode se tornar um microempresário. Os avanços da tecnologia e o uso de ferramentas disponíveis nas mídias sociais geram grandes volumes de dados, com alto nível de veracidade, que podem ser utilizados para análises com várias interpretações. As mídias sociais formam novos mecanismos de compartilhamento de experiências dos turistas e os comentários *online* refletem as opiniões genuínas dos turistas ao final da utilização do serviço. Comentários, reclamações e sugestões dos turistas formam uma fonte muito valiosa para a implementação de ideias, melhorias e inovações. O objetivo da pesquisa foi utilizar dois métodos para investigar a influência da qualidade de serviço na hospitalidade domiciliar, por meio da análise de 48.020 comentários dos turistas que se utilizam de hospedagens anunciadas na plataforma Airbnb no município do Rio de Janeiro durante o período de 01/01 a 31/12/2019. Os métodos juntos têm o objetivo de conduzir a análise dos dados de forma a se complementarem, além de buscar responder à questão da pesquisa: Como acontece a influência da qualidade de serviço percebida na hospitalidade em ambiente domiciliar, na plataforma Airbnb? Portanto, foram utilizados os métodos *Latent Dirichlet Allocation* (Alocação Latente de Dirichlet) para análise do conteúdo latente, que tem como base um método implementado pela depuração da linguagem *Python*. A LDA é modelo ideal para uso em grande volume de textos, pois oferece infinitas possibilidades de análises por meio dos tópicos representativos, que por sua vez agrupam termos e os padroniza numa mesma convergência com a finalidade de resolver de forma eficiente dificuldades de inferência. E, a análise de conteúdo manifesto pela técnica de Bardin (1977) por meio do teor dos comentários e indicadores semânticos, de forma a permitir a inferência das variáveis. Sabe-se que serviços de turismo oferecidos pela Internet, de uma forma geral, se utilizam de comentários abertos ao conhecimento de todos, pois criam reputação e

¹ Mestre e Doutoranda em Turismo. PPGTUR EACH USP. <http://lattes.cnpq.br/5256942113174938>. rinaricci@usp.br.

² Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas – FGV. Professor da Universidade de São Paulo – USP. Brasil. <http://lattes.cnpq.br/6837228828495794>. gbrossi@usp.br.



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

oferecem referencial de escolha. Desta forma, o estudo pretende contribuir para evidenciar o potencial de aplicação e as peculiaridades dessas técnicas de análise em futuras pesquisas na área do turismo, para análises qualitativas de conteúdos manifesto e oculto.

Palavras-chave: Airbnb; método de pesquisa; *Latent Dirichlet Allocation* (LDA); análise de comentários; big data.