XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Risco percebido na hospedagem compartilhada: proposta de modelo

Francis Marcean Resende Barros[1]
Marlusa de Sevilha Gosling[2]

Resumo
O compartilhamento é um fenômeno antigo que foi reinventado com a ascensão das plataformas digitais, dando origem à economia compartilhada e ao consumo colaborativo. O consumo colaborativo, especificamente, despontou e revelou plataformas como o Airbnb, que tem gerado benefícios econômicos na forma de renda extra aos anfitriões e de democratização das receitas relacionadas ao turismo. Por outro lado, nesses negócios, a segurança e a privacidade são colocadas como questões críticas. A partir disso, no contexto da hospedagem compartilhada, este estudo teve como objetivo propor um modelo que tem o risco percebido como construto focal, investigando as dimensões do risco percebido consideradas pelos usuários do Airbnb e identificando construtos antecedentes e consequentes ao risco percebido. O estudo é qualitativo e exploratório. Foi feita uma proposta inicial de modelo a partir da literatura investigada, que foi posteriormente complementada a partir da observação empírica. Para isso, a população considerada foi a comunidade brasileira de usuários do Airbnb, cujos informantes selecionados para a coleta de dados foram os usuários da rede social Twitter. A coleta dos dados foi feita com a utilização do pacote "rtweet", um Web Scraper para coleta automatizada de postagens do Twitter. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. Como principais resultados, foram identificados novos construtos na rede nomológica do risco percebido e uma nova dimensão do risco percebido, relacionado às ações do anfitrião. De maneira geral, a importância do risco percebido foi mencionada por diversos autores e também pelos informantes da etapa empírica. Dessa forma, o estudo contribui com a identificação de uma nova dimensão do risco aplicada ao contexto do Airbnb, fornecendo uma iniciativa de avanço no estado da arte do tema. Gerencialmente, o estudo ressalta a utilização do conhecimento em relação ao risco percebido. Em termos dos anfitriões, por exemplo, conhecer os temores dos usuários pode ser crucial para a realização de anúncios mais contundentes. Assim, espera-se que o teste do modelo proposto em estudos futuros supra a limitação deste estudo ao expor, de maneira mais precisa, os riscos mais relevantes à atividade e quais os seus antecedentes potenciais, resultando em anfitriões mais preparados e usuários mais satisfeitos.

Palavras-chave: Risco percebido; Economia compartilhada; Hospedagem compartilhada; Consumo colaborativo; Airbnb.

[1] Mestrando em Administração. Universidade Federal de Minas Gerais. http://lattes.cnpq.br/2911832878685123. francis031995@gmail.com.
[2] Doutora em Administração. Universidade Federal de Minas Gerais. http://lattes.cnpq.br/9503365193492380. mg.ufmg@gmail.com