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

O processo de cocriação de valor nas experiências de Consumo Colaborativo em Turismo: O Caso Blablacar

Lucas Pereira Tomaz de Aquino[1]
Maria de Lourdes de Azevedo Barbosa[2]
José William de Queiroz Barbosa[3]

Resumo
Este estudo buscou melhor compreender como ocorre a construção da cocriação de valor durante as experiências de turistas usuários das plataformas de consumo colaborativo, tendo como objeto de estudo o aplicativo de caronas BlaBlaCar. Para dar suporte teórico à pesquisa, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre as experiências de consumo, a co-criação de valor e o consumo colaborativo. Para alcançar o objetivo proposto, a natureza qualitativa da pesquisa foi adotada, optando-se pela estratégia do estudo de caso. Para a coleta dos dados foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com usuários da mencionada plataforma, bem como foi elaborado um roteiro para observação do conteúdo do site como forma de realizar um contraponto entre os dados. Os resultados encontrados possibilitaram reconhecer a tendência a adoção de novos tipos de serviços colaborativos, bem como a mudança do comportamento dos consumidores. Obteve-se também uma melhor compreensão de como as experiências são desenvolvidas, identificando como ocorre a participação entre ofertantes e demandantes de serviços nesses novos formatos possibilitados por rede de computadores.

Palavras-chave: Turismo; Consumo colaborativo; Experiência de consumo; Cocriação.

[1] Lucas Pereira Tomaz de Aquino. Graduando em Hotelaria pela Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/7283454716404322; e-mail: lucas96.aquino@gmail.com

[2] Maria de Lourdes de Azevedo Barbosa. Líder do Centro de Estudos em Hospitalidade, Turismo e Gastronomia. Professora do Departamento de Hotelaria e Turismo da UFPE. http://lattes.cnpq.br/4418217720125569; e-mail: lourdesbarbosa@gmail.com

[3] José William de Queiroz Barbosa. Graduando em Hotelaria pela Universidade Federal de Pernambuco. http://lattes.cnpq.br/5265845005892287; e-mail: william.queirozb@hotmail.com