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

Uso contínuo dos comentários de viagens na Internet na escolha de um destino turístico: Um estudo longitudinal em Natal/RN

Isabelle da Fonsêca Xavier[1]
Gislainy Laíse da Silva[2]
Luiz Augusto Machado Mendes Filho[3]

Resumo
O uso da tecnologia vem influenciando cada vez mais o processo de decisão durante o planejamento de viagens turísticas. Com o crescimento da Web e das mídias sociais, os usuários de seus serviços passaram a ser os principais influenciadores de futuros viajantes. Nesse contexto, o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) se tornou um importante auxílio na tomada de decisões dos viajantes. Os Comentários de Viagem na Internet (CVI), uma forma de CGU, são uma ferramenta que auxilia esse processo decisório, e consiste em comentários postados online por turistas, acerca de experiências que eles já vivenciaram em suas viagens, dando autonomia ao consumidor durante o planejamento de viagens. O objetivo do presente trabalho consistiu em analisar fatores que motivam o uso contínuo dos CVI na escolha de um destino turístico e defrontar dados sobre tais fatores em dois períodos distintos, caracterizando-se um estudo longitudinal. Esses fatores são a satisfação, a confirmação das expectativas, a utilidade percebida e a intenção de continuidade de uso, que fazem parte do Modelo de Uso Contínuo de Bhattacherjee (2001), o qual analisa a intenção de uso contínuo de um sistema de informação. Utilizou-se como metodologia a pesquisa descritivo-exploratória com abordagem quantitativa. A primeira coleta de dados se deu entre os dias 28 de maio e 22 de junho de 2017 e foi aplicada a 56 estudantes universitários em Natal/RN. Já a segunda coleta foi realizada entre os dias 05 de abril e 24 de maio de 2018 e aplicada a 140 estudantes na mesma cidade. Os resultados demonstraram mudanças pouco perceptíveis dos fatores satisfação, confirmação das expectativas e intenção de continuidade de uso nas duas análises. Apenas o fator utilidade percebida sofreu uma pequena queda de convicção, porém não o suficiente para indicar a falta de utilidade de CVI na escolha de um destino turístico. Em termos gerais, a análise demonstrou que os quatro fatores estudados (satisfação, confirmação das expectativas, utilidade percebida e intenção de continuidade de uso) são pertinentes para a escolha de destinos turísticos por meio de CVI. Pode-se concluir que o viajante ao ler um CVI confirma suas expectativas prévias sobre o destino e vê utilidade em seu uso na escolha de um destino turístico. Assim como o viajante fica satisfeito com a experiência de usar um CVI no planejamento de viagens, e pretende usar CVI nas próximas vezes que escolher um destino turístico.

Palavras-chave: Comentários de Viagens na Internet; Destino Turístico; Modelo de Uso Contínuo; Tecnologia.

[1]Bacharel em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. http://lattes.cnpq.br/8208074177412580. belledafonseca@gmail.com
[2] Mestre em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. http://lattes.cnpq.br/7866626284860436. gislainylaise@hotmail.com.
[3]Doutor em Administração. Bournemouth University. http://lattes.cnpq.br/7785924812425468. luiz.mendesfilho@gmail.com