



04 e 05 de setembro de 2019



ANÁLISE DA EFICIÊNCIA DOS APLICATIVOS MÓVEIS NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Ítalo Silveira¹; Vitor Hugo de Oliveira²; Daniel de Andrade Varela³;

RESUMO

Atualmente os aparelhos móveis são ferramentas indispensáveis no dia-a-dia do ser humano, isto inclui o setor turístico e hoteleiro. Com estes dispositivos é possível automatizar as mais diversas tarefas, como reservas, aplicativos de localização para melhor locomoção ao destino e até mesmo solicitar serviços do meio no qual se está hospedado. Se espera através desta pesquisa conhecer quais aplicativos móveis são mais adequados para a região de Balneário Camboriú e entorno, a avaliação turistas e se realmente são eficientes tanto para o profissional da hospitalidade e turismo assim como para o cliente. Também será importante apontar melhorias ao uso destes meios sociais e de comunicação a fim de facilitar a experiência do turista e dos profissionais que utilizam tais ferramentas para o seu trabalho. Esta pesquisa tem uma grande relevância para a região, haja visto que, através dela se terá o conhecimento do quanto os aplicativos móveis contribuem no dia-a-dia do mercado hoteleiro.

Palavras-chave: Tecnologia. Aplicativos. Hospedagem.

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o telefone celular é um aparelho indispensável para a maioria das pessoas. Através deles podemos fazer as mais diversas tarefas, como fazer reservas online, usar aplicativos de localização para se locomover com mais conforto no destino turístico e até mesmo solicitar serviços do meio no qual o cliente está hospedado.

Os aplicativos móveis vem ganhando cada vez mais espaço no setor do Turismo e da Hospedagem. Com isto é despertada a dúvida do qual realmente eficiente estas ferramentas são para o meio com que frequência estes aplicativos são usados? E quais aplicativos são mais utilizados entre os turistas? E os aplicativos mais populares, são os mais eficientes?

¹ Estudante do curso técnico em Hospedagem integrado ao ensino médio, Instituto Federal Catarinense, italosilveiraskt@gmail.com

² Estudante do curso técnico em Hospedagem integrado ao ensino médio, Instituto Federal Catarinense, hvitorveira@gmail.com

³ Especialista, Instituto Federal Catarinense, daniel.varela@ifc.edu.br

“A primeira coisa a levar em conta em termos de usabilidade, é que um aplicativo deve ser eficaz e eficiente. Isto significa que você deve dar ao usuário o que ele está procurando de forma fácil e rápida. Um aplicativo deve atender às necessidades no menor tempo possível, sem exigir que o usuário tenha grande conhecimento do seu uso ou exigir um longo processo de aprendizagem” (BORGES, 2016)

Um aplicativo que envolve turismo e hospitalidade tem que ser simples e fácil de usar, afinal, este segmento de aplicativos são utilizados de maneira pontuais, somente quando o turista busca uma reserva ou um destino, por tanto estes devem possuir uma interface amigável e intuitiva, ao menos para a grande maioria de seus usuários;.

“Os aplicativos para celulares e tablets estão sendo cada vez mais usados pelos brasileiros na hora de viajar - e isso não é de hoje. De acordo com levantamento feito portal Hoteis.com, houve um crescimento de mais de 100% nas buscas por hospedagens realizadas pelo app da empresa no Brasil no primeiro semestre de 2015, quando comparado ao mesmo período de 2014” (SANTOS, 2018).

“A tecnologia, além disso, permitiu que os usuários iniciassem um processo de criação de informação a partir de suas experiências, registro em websites e em outras plataformas e posterior divulgação do seu conteúdo de acordo com o cunho de cada plataforma, para que os outros usuários pudessem ter ciência daquela informação. Assim sendo, acabou-se criando redes de contato e canais de comunicação, tal como trazido por Buhalis e Chung (2008)” (BIZ, AZZOLIM, NEVES, 2016)

Tudo isso ocorre graças a indispensável internet, que sem ela o funcionamento destes aplicativos não seria possível.

Segundo Dizard (2000), a internet (ou a “rede” como também é conhecida) é um sistema de redes de computadores interconectadas de proporções mundiais, atingindo mais de 150 países e reunindo cerca de 300 milhões de computadores. Surgiu nos anos 1960 e foi criada no intuito militar para transmitir e guardar informações que pudessem resistir a uma possível guerra nuclear mundial, que ocorreu na época da Guerra Fria entre Estados Unidos e União Soviética. Em 1969 entrou em operação a ARPAnet (Advanced Research Projects Agency Network), uma evolução dessa rede que objetivava uma

comunicação com o Centro de Pesquisa em Stanford e a Universidade da Califórnia. Em 1990 a ARPAnet foi transformada em NSFnet (National Science Foundation's Network), que foi conectada a outras redes existentes, até mesmo fora do território norte americano, se conectando a universidades e centros e pesquisas em todo o mundo, dando forma à internet, sendo utilizada como principal objetivo na troca de informações acadêmicas em todo o mundo. (ARAÚJO, 2014, p. 12).

Como citado anteriormente, a internet começou sendo uma ferramenta de troca de informações, mas a internet não é a única tecnologia influente no setor do turismo.

“Apesar dessas possibilidades levarem o viajante a baixar os aplicativos de hotéis, há expectativas maiores em relação às inovações dos hospitaleiros, como entradas USB - que ocupa o topo da lista da pesquisa com 35% dos entrevistados esperando mais lugares para conectar seus dispositivos - e serviços via streaming, como Netflix. Enquanto nem todas as marcas têm introduzido a tecnologia de entrada nos quartos sem cartões, programas de fidelidade como da rede Hilton já permitem que hóspedes abram a porta da suíte pelo telefone.” (CONSTANCIO, 2016).

Todas essas tecnologias citadas vem revolucionando o mercado do turismo. dentre todas as tecnologias não é prudente não citar os aplicativos. Eles são uma ferramenta muito simples hoje em dia, até mesmo no processo de criação de um destes aplicativos. Mas tem muito por trás de um bom aplicativo móvel.

“Com um bom aplicativo para hotel, que esteja de fato integrado ao sistema de funcionamento da rede ou do estabelecimento como um todo, é possível deixar um concierge ou um atendente sempre disponíveis para tirar dúvidas, auxiliar ou oferecer uma experiência personalizada ao cliente. Outros apps vão mais adiante e oferecem verdadeiros guias de viagem acerca dos locais em que os usuários estão hospedados, e esse recurso pode ser um diferencial quando falamos especialmente de cidades turísticas. De roteiros turísticos semi-prontos (com indicações úteis e interessantes sobre os lugares visitados) a listas com atrações locais (como restaurantes e comidas típicas, museus e vida noturna), a imaginação é o limite ao pensar nos “bônus” que seu aplicativo pode oferecer. Mapas e informações sobre meios de transporte também podem ser agregados, como no Bulgari Hotel de Londres” (CARNEIRO, 2017).

Comentado [1]: substituir esta fala por alguma referência que defina o que é aplicativo e o que define um bom aplicativo



04 e 05 de setembro de 2019

Feira de Iniciação Científica e Extensão

INSTITUTO FEDERAL
de Educação, Ciência e Tecnologia

Esta pesquisa tem uma grande importância, já que, através dela se terá o conhecimento do quanto os aplicativos móveis contribuem no dia-a-dia do mercado hoteleiro e, se os aplicativos mais utilizados são realmente os mais úteis e eficientes tanto para os clientes quanto para os profissionais da hospitalidade e turismo. Tem também a importância de saber se os usuários destes meios de comunicação estão satisfeitos com estes aplicativos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para descobrir quais são os aplicativos móveis mais populares, tanto para os profissionais do setor de hospitalidade e turismo quanto para os clientes, foram feitos questionários on-line utilizando a plataforma Google Forms. Após feito isso, entramos em contato com os responsáveis de alguns meios de hospedagem da região, através de e-mails e conversas por telefonemas bem sucedidas. Estes responsáveis colaboraram encaminhando o nosso questionário para alguns de seus clientes.

Comentado [2]: Explique melhor como estes responsáveis foram encontrados e contactados (existiu um protocolo para entrar em contato? foi por telefone? como vcs conseguiram a lista de responsáveis?)

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através dos questionários aplicados a aproximadamente 250 turistas até o momento observou-se que a maioria das pessoas, aproximadamente 78%, utilizam e/ou já utilizaram aplicativos em suas viagens. A maioria dos usuários utilizam os aplicativos para estadia em hotéis ou propriedades alugadas, os mais utilizados são Tripadvisor, Booking e Trivago, respectivamente. Contudo, também tem turistas que utilizam aplicativos para locomoção, esses são principalmente BlaBlaCar, Uber e 99.

Descobriu-se também que os usuários estão satisfeitos com o emprego dos aplicativos e um 97% deles utilizariam aplicativos em futuras viagens.

CONCLUSÕES

O principal objetivo desta pesquisa foi conhecer com mais precisão os



04 e 05 de setembro de 2019

Feira de Iniciação Científica e Extensão



aplicativos móveis relacionados ao mercado hoteleiro e como eles afetam o turismo. Diante do exposto, observou-se a grande quantidade de turistas que utilizam aplicativos para se locomover.

Através dos questionários aplicados a aproximadamente 250 turistas até o momento observou-se que a maioria das pessoas, aproximadamente 78%, utilizam e/ou já utilizaram aplicativos em suas viagens. A maioria dos usuários utilizam os aplicativos para estadia em hotéis ou propriedades alugadas. Contudo, também tem turistas que utilizam aplicativos para locomoção, esses são principalmente BlaBlaCar, Uber e 99.

Conclui-se que um aplicativo ligado ao turismo, como Tripadvisor, Trivago, Booking, Airbnb, Kayak e entre outros aplicativos não tão populares, deve ser fácil e simples de usar. Afinal, o usuário apenas utiliza esses aplicativos por curtos períodos e se a maneira de manuseamento for muito complexa, o usufruidor buscará outras formas de fazer suas necessidades antes, depois ou durante a sua viagem.

REFERÊNCIAS

AVALIAÇÃO do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem: uma abordagem exploratória. 2010. Disponível em <http://www.redalyc.org/html/3213/321327199013/> Acesso em : 27 jun. 2018. (FREITAS; ALMEIDA, 2010).

HOTELARIA – a inteligência artificial e os meios de hospedagem. 2017. Disponível em <https://noobcheckin.com/2017/10/02/hotelaria-a-inteligencia-artificial-e-os-meios-de-hospedagem/> Acesso em: 19 jul. 2018. (MORAIS; CAIO, 2017).

LISTA mostra os últimos avanços em tecnologia que o seu hotel deveria adotar. 2016. Disponível em <https://hoteliernews.com.br/noticias/lista-mostra-os-ultimos-avancos-em-tecnologia-que-o-seu-hotel-deveria-adotar-71718> Acesso em: 19 jul. 2018. ([s.n.], 2016).



Feira de Iniciação Científica e Extensão

04 e 05 de setembro de 2019



TACHIZAWA, T.; POZO, H.; VICENTE, A. J. O uso de tecnologias da informação em hotéis de pequeno porte: um estudo multicaso. 2013.

ROEVENSTRUNK NACIF, L. H. A alta tecnologia e a indústria hoteleira. 2004.

ALDRIGUI, M. Meios de Hospedagem. São Paulo: Editora Aleph, 4 mai. 2007.