

Hospitalidade e Coworking

AUHANA NARDINI MARGUTTI
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

ROSEANE BARCELLOS MARQUES
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

Hospitalidade e Coworking

Introdução

As empresas estão repensando na maneira em que trabalham, a flexibilidade de horários e de jornada, aparecem como tendência de um novo modelo de trabalho (SOARES; SALTORATO, 2015). Outras tendências que substituirão os padrões conhecidos são: internet, empresas virtuais, espaços voltados a desenvolvimentos tecnológicos, empreendedorismo, teletrabalho e estação de trabalho livre. (MORISSET, 2014). A maneira como se desenha a experiência do cliente em um estabelecimento em relação ao que acontece entre os clientes e os anfitriões demonstra a habilidade que o anfitrião possui em ser hospitaleiro.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Para entender a perspectiva do cliente sobre os espaços de coworking na cidade de São Paulo, foi realizada uma pesquisa em uma plataforma digital que faz a locação de diferentes espaços de coworkings. As avaliações foram tabuladas e analisadas. Para que esta pesquisa fosse realizada, a pergunta que norteou este estudo foi: “De que maneira os tempos da hospitalidade acontecem em um ambiente de coworking?”

Fundamentação Teórica

Camargo (2004), dividiu os domínios da hospitalidade entre tempo e espaço, os tempos são recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Os espaços onde essas relações podem acontecer são divididas e: domésticas, pública, comercial e virtual. Os espaços de coworking surgem como uma crescente global contrapondo as características já bem estabelecidas nas empresas. Seu espaço propicia o networking, a colaboração, o fornecimento de endereço físico por um valor mais acessível e as mudanças laborais em relação a jornada e forma de trabalho. (MORISSET, 2014)

Metodologia

Para esta pesquisa, foi utilizada uma plataforma digital de espaços de coworkings em cerca de 160 cidades do Brasil. Foram considerados os estabelecimentos dentro da cidade de São Paulo para a análise. Foram consideradas as análises com comentários. Desta forma, foram 53 estabelecimentos avaliados com um total de 586 comentários. O comentário mais antigo está datado de Fevereiro/2018. O método empregado para análise dos depoimentos foi a análise de conteúdo sob uma perspectiva qualitativa, A ferramenta utilizada para esta análise foi o software NVivo 2020.

Análise dos Resultados

No presente estudo observou-se a hospitalidade nas relações estabelecidas no ambiente de coworking. Este utilizou 53 estabelecimentos para entender de que maneira a prática acontece nestes ambientes. Os códigos selecionados, que tiveram maior incidência de utilização nos comentários foram: espaço 227, atendimento 117, alimentar 55, recepcionar 45 e infraestrutura 31. O Ambiente de coworking, quando analisado sob a ótica dos tempos de hospitalidade (CAMARGO, 2004), apresenta importantes referências nos depoimentos relacionados aos tempos da hospitalidade.

Conclusão

A hospitalidade pode ser percebida em seus diferentes tempos em espaços de coworking, desde a localização e a recepção inicial ao cliente, passando pela acomodação dele durante a estada no estabelecimento, o fornecimento de café e outras formas de alimentação, até o espaço de desconpressão que pode ser encontrado em alguns locais. A partir das análises de conteúdos investigados é possível concluir que os estabelecidos, em análise, apresentam traços de hospitalidade durante a prestação de serviço (CAMARGO, 2004)

Referências Bibliográficas

CAMARGO, L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004. MORISSET, B. Building new places of the creative economy The rise of coworking spaces. 2nd Geography of Innovation International Conference 2014 Utrecht University, Utrecht, 23-25 January 2014, 24 NAKAO, B. ; MUSSI, C. C. Uma nova configuração do trabalho: Análise interpretativa da literatura de coworking. CONTEXTUS - Revista Contemporânea de Economia e Gestão. 16(2), 53-88. <https://doi.org/10.19094/contextus>.

