

**MESTRE – ALUNO**  
LUCIANO WANDERLEY MANO SANCHES

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**

**"ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DOS FATORES SOCIODEMOGRÁFICOS NA AVALIAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS DISPONÍVEIS NA INTERNET".**

**PROFESSOR ORIENTADOR**

Prof. Dr. José Luís Garcia Hermosilla

**DATA DEFESA**

06/11/2015

**RESUMO**

As principais fontes de informação para o consumidor de turismo são as referências pessoais, as empresas e a internet. A importância que cada uma destas fontes assume no decorrer do processo de busca pela informação turística varia em função de diversos fatores dentre os quais se destacam as características sociodemográficas do consumidor. O objetivo desta pesquisa foi identificar as características sociodemográficas dos turistas, que influenciam sua avaliação sobre o grau de importância das fontes de informações turísticas presentes ou não na internet e sobre os serviços turísticos disponíveis na internet. A pesquisa de caráter quantitativo usou como instrumento de coleta dos dados um questionário estruturado e tomou como base a amostra de 219 indivíduos selecionados de forma não-probabilística nas cidades de Campos do Jordão e Araraquara. O tratamento estatístico dos dados através da análise descritiva e da análise de variância (ANOVA), permitiu avaliar o grau de importância aplicado pelos consumidores às fontes de informações turísticas e serviços turísticos disponíveis na internet. Os resultados apontam que os fatores sociodemográficos estado civil e nível de escolaridade são os que apresentaram maior influência na avaliação das fontes de informação, sendo o estado civil viúvo(a) o fator que apresentou maior diferenciação dentre os respondentes. O gênero e a renda familiar foram os fatores sociodemográficos que apresentaram menor influência na avaliação feita pelos pesquisados.

**Palavras-chave:** Comportamento do consumidor. Turismo. Internet. Informações turísticas.