**Indicadores e escala de mensuração**

|  |  |
| --- | --- |
| Pergunta chave para os construtos QL, QN, NI, CI e PU | As informações sobre os serviços de hotelaria que são compartilhados nas mídias sociais, sites especializados... |
| Qualidade da Informação (QL)(Park, Lee e Han, 2007) | Q1 - Eu acho que as avaliações online são bem fundamentadas.Q2 - Eu acho que as avaliações online são objetivas.Q3 - Eu acho que as avaliações online são de fácil compreensão.Q4 - Eu acho que as avaliações online são claras.Q5 - Em geral, acho que a qualidade das avaliações online é alta. |
| Quantidade da Informação (QN)(Bataineh, 2015) | Q6 - O número elevado de avaliações online fornecidos por usuários de hotéis leva a entender que o hotel é frequentado.Q7 - A quantidade elevada de avaliações online fornecidas por usuários de hotéis leva a entender que o hotel está na moda.Q8 - Hotéis bem ranqueados e com grande número de recomendações online leva a entender que o hotel oferece serviços de alta qualidade. |
| Necessidade de Informação (NI)(Chu e Kim, 2011) | Q9 - Eu gosto de usar as avaliações online quando considero reservar um hotel novo para mim.Q10 - Se eu tiver pouca experiência sobre o hotel, geralmente eu utilizo as avaliações online.Q11 - Eu costumo consultar as avaliações online para escolher a melhor alternativa de hospedagem.Q12 - Frequentemente eu analiso um conjunto de avaliações online antes de fazer uma reserva de hotel. |
| Credibilidade da informação (CI)(Prendergast et al., 2010) | Q13 - Eu acho que as avaliações online são convincentes.Q14 - Eu acho que as avaliações online são robustas.Q15 - Eu acho que as avaliações online são confiáveis.Q16 - Eu acho que as avaliações online são precisas. |
| Percepção da utilidade da informação (PU)(Bailey e Pearson, 1983) | Q17- Eu acho que as avaliações online são geralmente úteis.Q18 - Eu acho que as avaliações online são geralmente informativas. |
| Intenção de compra (IC)(Coyle and Thorson, 2001; Prendergast et al., 2010) | Depois de considerar as informações sobre os serviços de hospedagem que são compartilhados nas mídias sociais e sites especializados ...Q19 - É muito provável que eu reserve um hotel considerando as avaliações online.Q20 - Reservarei um hotel na próxima vez que eu precisar de uma hospedagem levando em consideração avaliações online.Q21 - Eu vou definitivamente experimentar um hotel levando em consideração avaliações online.Q22 - Eu vou recomendar um hotel para meus amigos levando em consideração avaliações online. |