



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS EXPOSITORES E VISITANTES DA TEC-E-INOVA 2008¹

*Ivo Ney Kuhn², Aline Ledermann Tizotte³, Giovan Zortéa⁴, Luciano Zamberlan⁵, Lurdes
Marlene Froemming⁶*

Este trabalho relata os resultados da pesquisa de nível de satisfação dos expositores e visitantes da 2ª TEC-E-INOVA – Feira de Tecnologia, Empreendedorismo e Inovação, realizada entre 12 e 16 de maio de 2008 na Unijuí/Ijuí (RS). A que integrou: Exposição Tecnológica, Oficinas e Palestras. A pesquisa identifica o nível de satisfação dos expositores e visitantes em relação às ofertas da feira, organização, serviços e infra-estrutura. O questionário foi aplicado no local do evento. Os questionários para os expositores foram entregues pela coordenação da pesquisa no primeiro dia do evento e recolhidos no último dia da feira, sendo que 14 questionários retornaram preenchidos. Aos visitantes foram aplicados questionários na forma de entrevista com 27 questões fechadas, de múltipla escolha, além de caracterização dos pesquisados. Os visitantes foram entrevistados por estudantes da Unijuí em todos os turnos do evento. O método de abordagem consistiu no esclarecimento rápido da pesquisa, seguido da entrevista. Utilizou-se a escala de Lickert, com cinco opções de escolha, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito” para medir o nível de satisfação. Foram coletadas informações de 553 visitantes, oferecendo um nível de confiança de 96%. A tabulação e análise gráfica foram feitas utilizando-se do software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Scienses*) versão 12,0 e da planilha de Excel. O nível de satisfação dos expositores, quanto às ofertas da feira foi plena, especialmente em relação à qualidade das palestras oferecidas. Quanto às oficinas, 78% destes se mostraram satisfeitos. A possibilidade de troca de experiências e oportunidade de realização de redes de contatos foi elogiada e o nível de satisfação foi de 84,5%. Sobre a oportunidade de realizar negócios futuros 79% se demonstraram satisfeitos. Nos itens avanços tecnológicos e aspectos inovadores, 71% dos expositores os perceberam. Percebe-se que a feira desperta atitude empreendedora tanto para os expositores quanto para os visitantes do evento. Nos serviços oferecidos, referente a atendimento; comunicação interna; horário de funcionamento da feira; o nível de satisfação foi de 70%. No grupo de atributos de infra-estrutura, como iluminação, limpeza, sinalização, sanitários, o nível de satisfação entre os expositores girou em torno de 80%. Na pesquisa com os visitantes no grupo de atributos ofertas da feira o nível de satisfação alcançou 86% de qualidade das palestras. As oficinas atenderam satisfatoriamente 83% dos entrevistados. A troca de experiências em empreendedorismo 79%. 82% dos entrevistados informou estar satisfeito com os contatos realizados. Quanto a possibilidade de realizar negócios futuros, 68% a identificaram. Já 76,5% identificaram inovação tecnológica, novos temas de interesse, e despertaram para uma atitude empreendedora em sua carreira. Nos atributos que mensuraram a organização, serviços oferecidos e infra-estrutura da feira, o nível de satisfação foi de 89% dos entrevistados. No cômputo geral houve satisfação em grau de 80% dos expositores, todos com manifestação de retornar a expor em 2009. Dentre os visitantes o nível geral de satisfação atingiu 91%. Esta pesquisa e análise de seus resultados certamente oferecem informações qualificadas e significativas para melhorias em edições futuras. Para os estudantes envolvidos, com a



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



preparação, coleta, tabulação e análise dos dados identificou-se um nível elevado de envolvimento, responsabilidade e aprendizagem sobre condução de pesquisa de campo. Para o DEAd e Unijuí, a pesquisa se constitui num espaço de relação teoria/prática através da pesquisa/ação, por oportunizar uma resposta aos coordenadores do evento e um conjunto de informações de apoio à decisão.

¹ Projeto de Pesquisa: Gestão de Serviços – Diagnóstico e Análise Multisetorial em Empresas no Noroeste Colonial e Fronteira Noroeste do RS

² Professor Mestre do DEAd da UNIJUI

³ Graduanda do Curso de Administração da Unijuí, e atual bolsista PIBIC/UNIJUI.

⁴ Graduando do Curso de Administração da Unijuí e atual bolsista PIBIC/UNIJUI

⁵ Professor Doutorando do DEAd

⁶ Professora Doutora do DEAd e do Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUI