



SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DA EXPOIJUÍ - FENADI 2007¹

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

Este trabalho relata os resultados da pesquisa que identificou o nível de satisfação dos visitantes da EXPOIJUÍ/ FENADI, realizada em Ijuí, RS, no ano de 2007. Este é um evento que ocorre anualmente e as informações coletadas e sistematizadas nesta pesquisa auxiliam a comissão central a orientar suas ações na melhoria de eventos futuros. A pesquisa mediu o nível de satisfação dos visitantes em relação aos atributos: eventos centrais da feira; atrações permanentes; serviços e organização da feira. A pesquisa ocorreu no Parque de Exposições da feira, de Ijuí/RS, no período de 11 a 21 de outubro de 2007 e utilizou-se de questionário estruturado com 44 questões fechadas, atendendo as dimensões e atributos delineados. Coletou-se também informações destinadas à caracterização dos pesquisados. Os visitantes foram entrevistados por estudantes de Administração e Economia, integrantes da empresa júnior “Excelência Júnior/Unijuí”. Foram entrevistados 356 visitantes, abordados nos turnos da tarde e noite dos dez dias de feira. Inicialmente se esclarecia a natureza da pesquisa, e após, realizava-se a entrevista. Utilizou-se a escala de Lickert, com cinco opções de escolha, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito”. A tabulação e análise gráfica foram feitas com o auxílio do software estatístico SPSS 12.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*), e da planilha excel. A análise procurou identificar as amostras coletadas e demonstrar a importância dos atributos e suas dimensões. O atributo eventos centrais da feira congrega a 17^a Expo-Ijuí (Exposição-feira comercial e industrial), 21 a Fenadi (Festa Nacional das Culturas Diversificadas), 18a Feira Agropecuária, Feira da Economia Familiar e Agroecológica, Feira Nacional do Artesanato, 3^a Mostra Regional e Estadual de Orquídeas, Rodeio show de Barretos, Feira da Indústria Moveleira, Feira do Empreendedor, Show da Esquadrilha da Fumaça. O nível de satisfação dos visitantes com este atributo alcançou 73%. Os eventos que mais agradaram foram a Fenadi, com destaque aos shows Étnicos e as atividades realizadas no palco das etnias e a Feira Nacional do Artesanato. No atributo atrações permanentes, que integra shows do anfiteatro, shows étnicos, trilha ecológica, dentre outros, o nível de satisfação foi de 67%. De outra parte, a insatisfação não se mostrou significativa. Se concentrou apenas no item shows do anfiteatro, com 32% dos inquiridos. No atributo serviços e organização da feira, que engloba sistema de comunicação/informação, atendimento/recepção, horário de visitação, iluminação, ventilação, estacionamento, segurança, preço dos ingressos e preço das refeições, número de banheiros, limpeza/higiene, e outros, o nível de satisfação ficou em torno de 67%. Os gargalos de insatisfação se concentram nos preços dos ingressos e refeições e no estacionamento. Conforme Kotler (1998, p. 53) “satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa”. Um desempenho distante das expectativas, insatisfaz o consumidor, porém, se o desempenho atender às expectativas, o consumidor estará satisfeito, excedendo-as, estará altamente satisfeito ou encantado. O indicador geral de satisfação dos visitantes da Expoijuí/Fenadi 2007 foi de 70%.



ENERGIA E ALIMENTOS

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

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



- 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