



ANÁLISE DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS EXPOSITORES E VISITANTES NA 18ª FENASOJA¹

Bruno Büttgenbender², Luciano Zamberlann³, Amanda Catarina Endler⁴, Karin Riedner⁵, Anelize Schonhart⁶, Cleber Eduardo Graef⁷. UNIJUI

Este trabalho relata os resultados de uma pesquisa para avaliar o nível de satisfação dos expositores e visitantes da 18ª FENASOJA – Feira Nacional da Soja, de 2010. A pesquisa mensura as atitudes dos expositores e visitantes em relação ao conforto e conveniência, infra-estrutura e serviços oferecidos pela feira. O questionário foi aplicado no local do evento. Os questionários para os expositores foram entregues diretamente aos respondentes e recolhidos posteriormente, sendo que dos 550 questionários entregues, 183 retornaram preenchidos. Aos visitantes foram aplicados questionários por meio de entrevista com 38 questões fechadas, de múltipla escolha, além de caracterização dos pesquisados e de algumas questões que visavam respostas espontâneas dos mesmos. A equipe de pesquisa foi composta pelos bolsistas do curso de administração de Santa Rosa, que foram responsáveis pela coleta de dados em todos os turnos do evento. O método de abordagem consistiu no esclarecimento rápido da pesquisa, seguido da entrevista. Utilizou-se a escala de Likert, com cinco opções de escolha, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito” para medir o nível de satisfação. Foram coletadas informações de 317 visitantes, oferecendo um nível de confiança de 94%. A tabulação e análise gráfica foram feitas utilizando-se do software estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 8,0 e da planilha de Excel. O nível de satisfação referente ao conforto e conveniência dos expositores teve um grau de 55,3%, enquanto o mesmo fator para os visitantes atingiu uma média de 69,6%. Quanto à infra-estrutura o grau de satisfação dos expositores aparece com 62,9%, enquanto para os visitantes ela é apresentada com 73,7%. Percebe-se então que a feira desperta atitude empreendedora tanto para os expositores quanto para os visitantes do evento. Referente aos serviços oferecidos pela feira e às questões como atendimento, horário de funcionamento e outros, o nível de satisfação dos expositores aparece com 60,1%, e o dos visitantes 71,3%. No cômputo geral houve satisfação em grau de 58,7% dos expositores e dentre os visitantes atingiu 73,9%. Esta pesquisa e análise de seus resultados certamente oferecem informações qualificadas e significativas para melhorias em edições futuras. Para os estudantes envolvidos, com a 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 Este resumo resulta da produção gerada nos Projetos de Pesquisas desenvolvidos com apoio do Fundo de Pesquisa da Unijuí.

² Bolsista PIBEX, aluno do curso de administração, campus UNIJUI Santa Rosa, 2º semestre.

³ Prof. Mestre do curso de administração da Unijuí campus Santa Rosa.



CT&I e SOCIEDADE

XVIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XV JORNADA DE PESQUISA
XI JORNADA DE EXTENSÃO

4 a 8 de OUTUBRO de 2010



- ⁴ Bolsista PIBEX, aluno do curso de administração, Unijuí campus Santa Rosa.
- ⁵ Bolsista PIBEX, aluno do curso de administração, Unijuí campus Santa Rosa.
- ⁶ Bolsista PIBEX, aluno do curso de administração, Unijuí campus Santa Rosa.
- ⁷ Bolsista PIBEX, aluno do curso de administração, Unijuí campus Santa Rosa.