

Avaliação de festivais:

O caso da **Viagem Medieval** de Santa Maria da Feira

ANA CLÁUDIA DA SILVA SANTOS * [anacssantos@ua.pt]

MARIA JOÃO CARNEIRO ** [mjcarneiro@ua.pt]

CELESTE EUSÉBIO *** [celeste.eusebio@ua.pt]

Resumo | Os eventos têm vindo a assumir uma importância crescente nas últimas décadas. A organização de eventos tem vindo a ser fomentada, em grande medida, devido ao reconhecimento dos importantes impactes socioculturais e económicos que os eventos podem proporcionar. Os festivais têm sido identificados como um dos mais importantes tipos de eventos. O acréscimo de receitas, o aumento do emprego, a diminuição da sazonalidade do turismo e as interações sociais entre residentes e visitantes são apenas alguns dos potenciais impactes dos festivais para muitas regiões. No entanto, apesar da grande relevância dos festivais, os estudos de avaliação dos festivais são muito escassos.

O objetivo do presente artigo é proceder à avaliação de um festival que é, simultaneamente, um evento de história viva - A Viagem Medieval de Santa Maria da Feira. O evento foi avaliado através de um questionário realizado a visitantes do evento tendo sido obtidos 517 questionários válidos. Apresenta-se neste artigo uma análise da avaliação do festival por parte dos visitantes e procede-se, posteriormente, à segmentação dos visitantes de acordo com a avaliação por atributos do evento. Três segmentos foram identificados. O artigo termina com algumas conclusões e implicações que deverão ser consideradas pelos organizadores de eventos e, principalmente, pelos organizadores da Viagem Medieval de Santa Maria da Feira.

Palavras-chave | Avaliação de festival; Eventos; História viva; Viagem Medieval; Segmentação.

Abstract | The events have been assuming an increasing importance in recent decades. The organization of events has been promoted, in large measure, due to the recognition of the important socio - cultural and economic impacts that the events may provide. The festivals have been identified as one of the most important types of events. The increase in revenues, increase of employment, decrease of tourism seasonality and social interactions between residents and visitors are just some of the potential impacts of festivals for many regions. However, despite the great importance of the festivals, the evaluation studies of festivals are very scarce.

* **Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo** pela Universidade de Aveiro.

** **Doutorada em Turismo** pela Universidade de Aveiro, **Professora Auxiliar** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro, **Membro** da Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP) da Universidade de Aveiro.

*** **Doutorada em Turismo** pela Universidade de Aveiro, **Professora Auxiliar** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro, **Membro** da Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP) da Universidade de Aveiro.

The aim of this paper is to evaluate a festival that is also a living history event - The Medieval Journey of Santa Maria da Feira. The event was assessed using a questionnaire administered to the visitors of the event and 517 valid questionnaires have been obtained. This paper presents an analysis of visitors' evaluation of the festival and later, the segmentation of visitors according to the assessment of the event by attributes is done. Three segments were identified. The article ends with some conclusions and implications that should be considered by event organizers, and especially by the organizers of the Medieval Journey of Santa Maria da Feira.

Keywords | Evaluation of festivals; Events; Living history; Medieval Journey; Segmentation.

1. Introdução

De acordo com Getz (2008), os eventos constituem, cada vez mais, a razão para visitar determinados destinos e, também, elementos importantes para o planeamento e desenvolvimento dos destinos. Light (1996) partilha da mesma opinião referindo que os eventos são importantes porque contribuem para a consolidação dos destinos turísticos devido à criação de fluxos turísticos e são um instrumento de marketing importante para a promoção dessas áreas.

Apesar do conceito de evento já ser estudado há vários anos, ainda não existe consenso acerca deste conceito, que provém do termo em latim "*eventu*" e que se considera tratar-se de um acontecimento, ação, deslocação ou participação em determinada ocorrência (Tavares, 2009). Ao nível do turismo, o evento é considerado uma ocorrência temporária, que pode ser ou não planeada, podendo ser classificado como algo invulgar (Hall, 1992; Getz, 1997). O evento é algo que ou acontece apenas uma vez na vida, ou então ocorre muito raramente, tem uma duração limitada e oferece ao consumidor uma oportunidade de lazer e convívio social que vai para além da experiência do dia a dia, com vista a satisfazer, dessa forma, necessidades específicas (Jago e Shaw, 1998; Goldblatt, 1997).

Diversos autores, tais como Allen *et al.* (2002) e Getz (1991) classificam os eventos de acordo com a sua dimensão. Os eventos podem também ser

classificados de acordo com as temáticas que lhe estão associadas, em eventos culturais (ex: festivais), políticos (ex: cimeiras), desportivos (ex: mundial de futebol), de negócios (ex: convenções), comerciais (ex: feiras), de carácter educacional e científico (ex: conferências), de índole privada (ex: casamento) ou outro tipo de eventos (Getz, 2008).

Nesta investigação o evento em análise é um evento cultural, concretamente um festival. Os festivais são uma tipologia de evento cultural que contribui para o desenvolvimento sustentável e melhoria da relação entre as comunidades locais e visitantes em determinado destino. São eventos com características artísticas e culturais e que têm objetivos de divulgação e promoção, que podem realizar-se em locais abertos e fechados e a sua frequência é variável. Os festivais têm como característica o facto de fornecerem benefícios às comunidades locais, contribuindo também para consolidar a imagem do destino junto dos turistas e dos residentes locais (Tenan, 2002; Getz, 2001).

O evento em análise neste artigo é também um evento de recreação histórica da época medieval que é desenvolvido através de história viva realizada por diversos grupos de profissionais e até mesmo amadores. Os eventos de recreação histórica, nomeadamente história medieval, realizam-se já em vários países da Europa. Nestes eventos os grupos de recreação recriam história ao vivo para os visitantes que participam no evento, sendo assim um meio facilitador da interpretação do património de forma

a dar a conhecer a história e tradições de determinado local. Pretende-se, com estes eventos, representar um aspeto passado de determinada cultura para uma plateia durante determinado período (Carnegie e McCabe, 2008), através de diversos tipos de recriação histórica, incluindo batalhas e mercados onde participam artesãos que demonstram artes e ofícios tradicionais (Light, 1996). Os eventos de recriação histórica são um instrumento de afirmação cultural e promovem o sentimento de pertença junto da comunidade local. Estes eventos combinam ainda o entretenimento e a educação, pois os visitantes têm a oportunidade de ver e experimentar, por si mesmos, como era a vida no passado. De acordo com Handler e Saxton (1988), a história viva possibilita a obtenção de autênticas recriações históricas que permitem um maior conhecimento acerca do passado.

As recriações históricas têm uma grande relevância, devido ao elevado número de visitantes que procuram aquilo que é autêntico e recusam o que é artificial, procurando uma experiência única (Carvão, 2009).

Os eventos têm impactes a nível social, cultural, físico, ambiental, político, turístico e económico (Allen *et al.*, 2002; Light, 1996). A nível social e cultural os eventos possibilitam a divulgação das tradições, o aumento do sentimento de pertença e da participação das comunidades locais e, também, a expansão de projetos culturais. Os impactes físicos e ambientais dos eventos estão relacionados, essencialmente, com o aumento da consciência ambiental e de novas práticas. Os eventos permitem ainda a regeneração urbana e a melhoria das infraestruturas, transportes e meios de comunicação. No âmbito político, os eventos possibilitam prestígio internacional, divulgação, bem como promoção de investimentos e projetos e, ainda, a coesão social. Finalmente, a nível turístico e económico, permitem o desenvolvimento e promoção dos destinos turísticos, a diminuição da sazonalidade, o aumento da procura turística, o aumento de lucros e a criação de emprego. Os eventos têm ainda importantes impactes para os seus

organizadores e para os visitantes (Allen *et al.*, 2002; Light, 1996). No que se refere aos organizadores dos eventos, os eventos são um instrumento de marketing que permite promover uma área ou destino. Aos visitantes os eventos oferecem verdadeiros momentos de divertimento e relaxamento e, para além disso, oportunidades para interagir com familiares, amigos e outros visitantes. Os eventos possibilitam ainda aos visitantes terem diversos momentos de apreciação e autorrealização, exploração, descoberta e aprendizagem.

Considerando os potenciais impactes dos eventos, nomeadamente para os visitantes, a avaliação dos eventos assume particular relevância. No entanto, a avaliação de festivais, concretamente daqueles que incluem história viva, tem sido negligenciada. Um objetivo do presente artigo é avaliar um festival que envolve recriação histórica – a Viagem Medieval – que é realizado anualmente no concelho de Santa Maria da Feira, em Portugal. A avaliação será baseada na perspetiva dos visitantes. Tendo em consideração que o mercado dos eventos é heterogéneo (Tkaczynski e Rundle-Thiele, 2011), podendo os diferentes segmentos exigir diferentes tipos de estratégias, outro objetivo é segmentar os visitantes da Viagem Medieval com base na avaliação que fazem deste evento. Pretende-se, através desta segmentação e da comparação dos diferentes segmentos, analisar a associação existente entre a avaliação feita pelos visitantes e aspetos relacionados com o seu perfil *sociodemográfico, motivações e comportamento de viagem*.

O artigo começa com uma secção sobre a avaliação de festivais onde se identificam as dimensões a utilizar para avaliar os festivais. Posteriormente é apresentado o estudo empírico. Apresenta-se uma breve caracterização do evento, segue-se a identificação da metodologia do estudo e a discussão dos resultados. Finalmente, apresentam-se algumas conclusões e recomendações para os organizadores de festivais, particularmente para os organizadores da Viagem Medieval.

2. Avaliação de festivais

Crompton e Love (1995) desenvolveram um estudo de avaliação de um evento com base em quatro dimensões: aspetos genéricos dos festivais, aspetos específicos desse festival, fontes de informação e infraestruturas de apoio. Alguns anos mais tarde, Baker e Crompton (2000) realizam um estudo em que avaliam a qualidade de um festival anual que inclui demonstrações de história viva baseando-se, mais uma vez nas dimensões de avaliação do festival identificadas por Crompton e Love (1995).

Uma abordagem bastante original para avaliar a qualidade dos festivais é adotada por Cole e Illum (2006) na avaliação do Fair Grove Heritage Reunion, realizada na comunidade de Fair Grove, no Missouri. Estes autores avaliam a qualidade do desempenho do evento com base em três aspetos – atividades, infraestruturas e entretenimento/diversão – e a qualidade da experiência do evento com base em outros três aspetos – apreciação da história, socialização e divertimento.

Ao avaliarem a qualidade do Andong Mask Dance Festival na Coreia do Sul, Lee *et al.* (2008) continuam a realizar a avaliação do festival com base em algumas dimensões contempladas nos estudos anteriormente referidos, tais como a informação fornecida e as infraestruturas de apoio. No entanto, Lee *et al.* (2008) identificam ainda outras dimensões relevantes para os festivais – programa, pessoal ao serviço, espaço/atmosfera geral do evento, comida e souvenirs - e avaliam o Andong Mask Dance Festival ao nível dessas dimensões. Este é possivelmente um dos estudos de avaliação de festivais mais completos no que se refere às dimensões da qualidade dos eventos contempladas.

Na avaliação da qualidade do festival Punggi Ginseng na Coreia, Yoon *et al.* (2010) adotam uma abordagem muito semelhante à de Lee *et al.* (2008), apesar de só autonomizarem, neste caso, cinco dimensões do festival: o programa, o pessoal ao serviço, os *souvenirs*, a comida e as infraestruturas de apoio.

Grappi e Montanari (2011), ao avaliarem o Festival da Filosofia, que decorre em três cidades italianas vizinhas – Modena, Sassuolo e Carpi – utilizam também um procedimento muito semelhante ao dos estudos realizados na Coreia. O Festival da Filosofia é avaliado com base em aspetos contemplados nos dois estudos da Coreia – programa, pessoal ao serviço, infraestruturas de apoio e *souvenirs* - ou apenas num dos estudos – é o caso da atmosfera, só contemplada na pesquisa de Lee *et al.* (2008). Uma das maiores diferenças é que no festival italiano os hotéis e restaurantes foram avaliados separadamente das outras infraestruturas de apoio, possivelmente pela relevância que assumem, embora a comida não fosse contemplada como uma dimensão autónoma neste estudo.

Uma análise dos estudos anteriormente citados permite verificar que, no que concerne às atividades, nos estudos de avaliação de festivais consideram-se diversas atividades específicas ou tipos de atividades (ex: recriações de história viva, diversões, exposições, atuações) ou aspetos relativos à generalidade do programa (ex: se o programa está bem organizado, é variado, engraçado). O espaço/ambiente onde decorre o evento é também muito importante, sendo muitas vezes realçados aspetos como a limpeza e decoração do local.

São muito variadas infraestruturas e equipamentos de apoio contempladas nestas pesquisas, podendo referir-se, por exemplo, parques de estacionamento, casas de banho e áreas de descanso. A gastronomia assume tanta importância neste tipo de festivais, que por vezes é destacada de forma autónoma ou em conjunto com restaurantes.

O serviço é também um aspeto particularmente relevante, sendo muitas vezes avaliado o desempenho dos colaboradores com base em vários aspetos, tais como conhecimentos, simpatia e prontidão em ajudar os visitantes. A informação fornecida assume tanta relevância que, em vários festivais, se faz uma apreciação de aspetos como sinalização, brochuras e serviços de guia. Relativamente aos preços, em vários estudos faz-se uma apreciação geral relativamente

aos preços. Aspetos também geralmente incluídos nestes estudos são os *souvenirs*, incluindo o *merchandising*, focando-se, por exemplo, a variedade e a qualidade destes *souvenirs*.

No entanto, a investigação realizada no domínio da avaliação dos festivais não fornece perspetivas sobre os fatores que podem influenciar essa avaliação. Os estudos de avaliação dos festivais tendem a fornecer, sobretudo, uma perspetiva das potenciais consequências da avaliação, nomeadamente no que se refere a emoções geradas, satisfação e fidelização (Baker e Crompton, 2000; Cole e Illum, 2006; Grapi e Montanari, 2011; Lee *et al.*, 2008; Yoon *et al.*, 2010). Os estudos de segmentação do mercado de festivais baseados na avaliação e a comparação dos segmentos emergentes dessa segmentação poderiam também ajudar a identificar fatores que podem, eventualmente, afetar as emoções. No entanto, muitos estudos de segmentação do mercado de eventos dizem respeito a eventos desportivos, gastronómicos e musicais, e a segmentação é feita frequentemente com base na idade, género, país de residência, habilitações literárias, rendimento e motivações (Tkaczynski e Rundle-Thiele, 2011). A segmentação do mercado de festivais com recriação histórica realizada com base na avaliação que os visitantes fazem do festival é, portanto, uma área de investigação emergente.

3. Avaliação da Viagem Medieval de Santa Maria da Feira

O estudo empírico realizado no âmbito do presente artigo tem como objetivo a avaliação do festival Viagem Medieval de Santa Maria da Feira. Associada a este objetivo está também a intenção de realizar uma segmentação dos visitantes da Viagem Medieval de Santa Maria da Feira e de identificar segmentos de visitantes distintos, com base na avaliação que estes visitantes fazem da Viagem Medieval. Nas secções seguintes é feita uma breve

caracterização da Viagem Medieval, é descrita a metodologia do estudo empírico e são discutidos os resultados deste estudo.

3.1. Breve caracterização da Viagem Medieval

A Viagem Medieval em Terra de Santa Maria é um evento cultural de recriação e história viva da época medieval, que se realiza anualmente durante onze dias consecutivos entre o final de julho e início do mês de agosto.

Este evento, também considerado um festival, conta anualmente com mais de 500 mil participantes de várias nacionalidades e desenvolve-se no centro histórico de Santa Maria da Feira, tendo como principais entidades intervenientes o Município de Santa Maria da Feira, a Feira Viva (empresa municipal) e a Federação das Coletividades de Cultura e Recreio do Concelho de Santa Maria da Feira (Oliveira, 2009). A Viagem Medieval iniciou-se em 1996 e, desde então, a sua oferta, assim como a sua área, têm vindo a expandir-se de edição para edição. Inicialmente, o evento decorria dentro das muralhas do castelo, mas atualmente envolve todo o centro histórico da cidade onde são divulgados costumes, culturas, artes e ofícios. Neste evento pretendeu inicialmente recriar-se uma viagem da época medieval onde todo o ambiente mercantil do passado fosse recriado e onde se comercializassem os produtos da região. No entanto, com o passar dos anos, houve uma intenção crescente de recriar todo o ambiente medieval do passado com espaços de diversão e lazer, ou seja, com uma extensa componente de animação cultural e recriação histórica. Este evento permite aproveitar o contexto histórico da região e o castelo para promoção, desenvolvimento e dinamização da economia local, promover o centro histórico da cidade e o turismo, fomentando um forte envolvimento da comunidade e do associativismo local (Campos, 2009).

Em cada edição, o evento oferece aos seus visitantes um enquadramento histórico diferente e

tem na atualidade três tipos essenciais de animação, nomeadamente (Pais, 2009):

- A animação âncora: que diz respeito aos espetáculos e cortejos relacionados com a temática do evento;
- A animação circulante: composta por diversos grupos de música medieval, teatro, malabares e artes circenses que estão distribuídos por todo o recinto;
- Áreas temáticas: direcionadas para vários tipos de público (ex: castelo e banhos públicos).

3.2. Metodologia do estudo empírico

O universo do presente estudo é constituído pelos visitantes da Viagem Medieval 2011. Foi elaborado um questionário para ser realizado a uma amostra desses visitantes. O questionário estava dividido em várias partes que incluíam questões sobre aspetos sociodemográficos, motivações de viagem, comportamento de viagem, avaliação do festival, satisfação com o festival e fidelização a este evento. No que concerne às motivações de viagem, os visitantes tinham que indicar o grau em que tinham diversas motivações, usando uma escala tipo *Likert* de 1 (discordo completamente) a 7 (concordo completamente). Os itens que representam as motivações foram retirados de estudos sobre festivais (Crompton e McKay, 1997; Lee *et al.*, 2004). Ao nível do comportamento de viagem fizeram-se questões aos visitantes sobre o grupo de viagem, o contacto com residentes e fornecedores durante o evento, o número de participações anteriores no festival e o facto de ter pernoitado ou não no concelho onde se realiza o evento. No que respeita ao contacto com residentes e fornecedores durante o evento os inquiridos tinham que indicar a frequência de contacto através da escala de 1 (muito raramente) a 7 (muito frequentemente) e o seu grau de satisfação com esse contacto através da escala de 1 (muito insatisfeito) a 7 (muito satisfeito). Foi

também solicitado aos visitantes que avaliassem diversos aspetos da Viagem Medieval usando uma escala tipo *Likert* de 1 (muito má) a 7 (muito boa). O conjunto de itens utilizado para avaliar o evento foi selecionado a partir da revisão da literatura anteriormente apresentada e, sobretudo, de itens incorporados nos estudos de avaliação de festivais de Lee *et al.* (2008) e Yoon *et al.* (2010). Era também pedido aos visitantes que indicassem a sua satisfação com o festival, manifestando o seu grau de concordância com 3 itens através de uma escala de 1 (discordo completamente) a 7 (concordo completamente). Finalmente foi solicitado aos visitantes que indicassem o seu grau de fidelização ao festival indicando a probabilidade de realizar quatro ações utilizando a escala de 1 (muito improvável) a 7 (muito provável). Sendo impossível inquirirem-se todos os visitantes do evento, selecionaram-se diversos locais no espaço onde foi realizado o evento – ex: áreas de restauração e áreas onde os visitantes estavam a descansar – e, nessas áreas, selecionou-se, em cada dia do evento, uma amostra de visitantes por amostragem de conveniência.

Os questionários foram administrados pessoalmente e foi obtido um total de 517 questionários válidos. Para analisar os dados foram utilizadas análises univariadas, Análises de Componentes Principais (ACP), análise de *clusters* e testes de ANOVA e do Qui-quadrado.

3.3. Discussão dos resultados

3.3.1. Breve caracterização dos visitantes da Viagem Medieval

A maioria dos visitantes inquiridos na Viagem Medieval tinha entre 25 e 44 anos (54%) ou entre 15 e 24 anos (24%), verificando-se que os visitantes são consideravelmente jovens. Há um predomínio de visitantes do género feminino (61%), de visitantes com elevadas habilitações (41% têm

o ensino superior e 41% o ensino secundário) e de Portugueses (90%). Muitos inquiridos provêm de concelhos próximos – Porto (14% dos visitantes), S. João da Madeira (12%) e Vila Nova de Gaia (10%).

No que concerne às motivações, foi feita uma ACP com rotação *Varimax* de todos os itens das motivações e emergiram dessa análise cinco dimensões de motivações com uma boa consistência interna (*Cronbach's alpha* sempre superior a 0,600):

- Conhecimento cultural: representando os itens “assistir a espetáculos e eventos culturais”, “apreciar artes e ofícios”, “desfrutar da cultura no seu ambiente histórico-cultural”, “aumentar os conhecimentos”, “desfrutar de novas experiências” e “conhecer costumes e a cultura local”;
- Interação: incluindo itens tais como “conhecer outras pessoas”, “interagir com residentes locais”, “estar com pessoas que estão a divertir-se” e “ter a oportunidade de voltar a ser criança novamente”;
- Fortalecer laços familiares: representando os itens “estar mais tempo com a família”, “aumentar os laços familiares” e “fazer com que a família aumente os seus conhecimentos”;
- Fugir à rotina: incluindo itens tais como “fugir à rotina” e “aliviar o stress do dia a dia”;
- Aventura: abrangendo itens tais como “participar no evento com os amigos”, “mudar o ritmo de vida” e “procura de aventura”.

Esta foi considerada uma boa solução pois as cinco dimensões explicavam 66,142% da variância, o KMO era 0,892, o valor do teste de *Bartlett* era 3942,361 ($p=0,000$), as comunalidades eram todas superiores a 0,520 e cada variável só tinha elevada correlação com uma dimensão.

Verificou-se a existência de uma considerável motivação em todas as dimensões identificadas, dado que os itens de motivações de todas as dimensões tiveram uma média de 4,30 a 5,85

na escala de 1 “discordo completamente” a 7 “concordo completamente”. No entanto, observa-se que as principais motivações para assistir ao evento foram fugir à rotina e aumentar os conhecimentos culturais (onde a média de todos os itens exceto um, era superior a 5,5).

Os visitantes tendem a visitar o evento em grupos não muito pequenos, com cerca de 4,94 pessoas em média, e com 2,72 crianças em média. A maioria dos visitantes estava a visitar o evento pela primeira vez e não pernoitava no concelho de Santa Maria da Feira. Apesar de não contactarem muito frequentemente com os residentes e fornecedores de serviços (3,87 numa escala de 1 “muito raramente” a 7 “muito frequentemente”), os visitantes estavam bastante satisfeitos com este tipo de interação (5,52 na escala de 1 “muito insatisfeito” a 7 “muito satisfeito”). Regista-se também um elevado grau de satisfação e fidelização com o evento em geral, construtos em que todos os itens apresentaram uma média entre 5,95 e 6,29, exceto o item que se referia à probabilidade de voltar a participar no evento mesmo que os preços aumentassem, item com uma média de 4,65 na escala de 1 (muito improvável) a 7 (muito provável).

3.3.2. Avaliação da Viagem Medieval

À semelhança do que aconteceu para as motivações, os itens utilizados para avaliar o festival também foram objeto de uma ACP com rotação *Varimax* da qual resultaram cinco dimensões de avaliação do festival (Quadro 1). Alguns itens foram excluídos da análise por possuírem uma baixa comunalidade ou por terem uma forte correlação com mais do que uma dimensão. Os resultados desta análise mostram que estas cinco dimensões explicam 73,083% da variância e têm uma considerável consistência interna (aspeto observado através dos valores do *Cronbach's alpha*). Os outros indicadores também sugerem que esta ACP se pode considerar uma boa análise.

Quadro 1 | ACP dos itens da avaliação da Viagem Medieval

Dimensões	Itens	Com.	Dimensões				
			1	2	3	4	5
Dimensão 1 Staff	Rapidez dos colaboradores do evento na prestação do serviço	0,787	0,779				
	Comunicação dos colaboradores do evento com o visitante	0,751	0,768				
	Disponibilidade dos colaboradores do evento para ajudar	0,750	0,754				
	Simpatia dos colaboradores do evento	0,756	0,749				
	Nível de conhecimento dos colaboradores do evento sobre o evento	0,682	0,732				
	Responsabilidade dos colaboradores do evento	0,762	0,730				
	Informações prestadas pelos colaboradores do evento	0,710	0,671				0,358
Dimensão 2 Informações e equipamentos de apoio	Placas de informação	0,809		0,803			
	Postos de informação	0,779	0,355	0,762			
	Brochuras / Panfletos do programa disponibilizados	0,690		0,719			
	Áreas de descanso	0,651		0,709			
	Parques de estacionamento	0,645		0,704			
Dimensão 3 Espaço do evento	Espaço escolhido para o evento	0,761			0,787		
	Decoração utilizada	0,736			0,767		
	Disposição das áreas temáticas e equipamentos na área do evento	0,698	0,368		0,685		
	Qualidade da comida	0,633			0,647		
Dimensão 4 Atividades	Espectáculos diários (ex. Lenda do Bispo Negro, O seu a seu dono)	0,784				0,801	
	Animação circulante (ex. grupos de música medieval, teatro)	0,791				0,783	
	Áreas temáticas	0,716				0,706	
Dimensão 5 Preços e merchandising	Preços aplicados nas tabernas e restaurantes	0,802					0,853
	Preços aplicados	0,806					0,807
	Qualidade do merchandising	0,577			0,368		0,529
N=508	% da variância explicada		22,074	16,297	13,343	11,221	10,148
	% da variância acumulada		22,074	38,371	51,714	62,935	73,083
	<i>Eigenvalues</i>		10,670	2,021	1,352	1,078	0,958
	<i>Cronbach's Alpha</i>		0,938	0,883	0,845	0,85	0,788
	KMO				0,943		
	<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>				7917,281	(0,000)	

Legenda: Com. - Comunalidade.

Fonte: elaboração própria.

Analisando a média atribuída aos diversos itens que foram contemplados na PCA, pode verificar-se que a Viagem Medieval foi bem avaliada em todos estes itens, uma vez que a média dos itens se situa entre 4,33 e 6,7 na escala de 1 (muito má) a 7 (muito boa) (Figura 1). No entanto, verifica-se que o festival é mais bem avaliado no que respeita ao ambiente/espaço onde o evento é realizado, à animação existente no evento e ao serviço prestado pelo staff. A dimensão referente ao espaço onde o evento é realizado está relacionada com o próprio espaço, a sua decoração e disposição das áreas. A dimensão atividades representa os diversos tipos de animação existentes no evento - animação circulante, áreas temáticas e espetáculos. O *staff* corresponde a diversos aspetos da qualidade do serviço prestado pelos colaboradores do evento

(ex: simpatia, responsabilidade, capacidade de comunicação e conhecimentos dos colaboradores do evento). O festival é ligeiramente menos bem avaliado, embora possua ainda uma avaliação positiva, no que concerne aos preços e qualidade do *merchandising* e, também, à informação e equipamentos de apoio (ex: brochuras, placas e postos de informação, acessos, áreas de descanso e parques de estacionamento).

3.3.3. Segmentação dos visitantes segundo a avaliação da Viagem Medieval

Para segmentar os visitantes de acordo com a avaliação que faziam do evento realizou-se uma análise de *clusters* hierárquica, utilizando como *input* as cinco componentes obtidas na ACP da

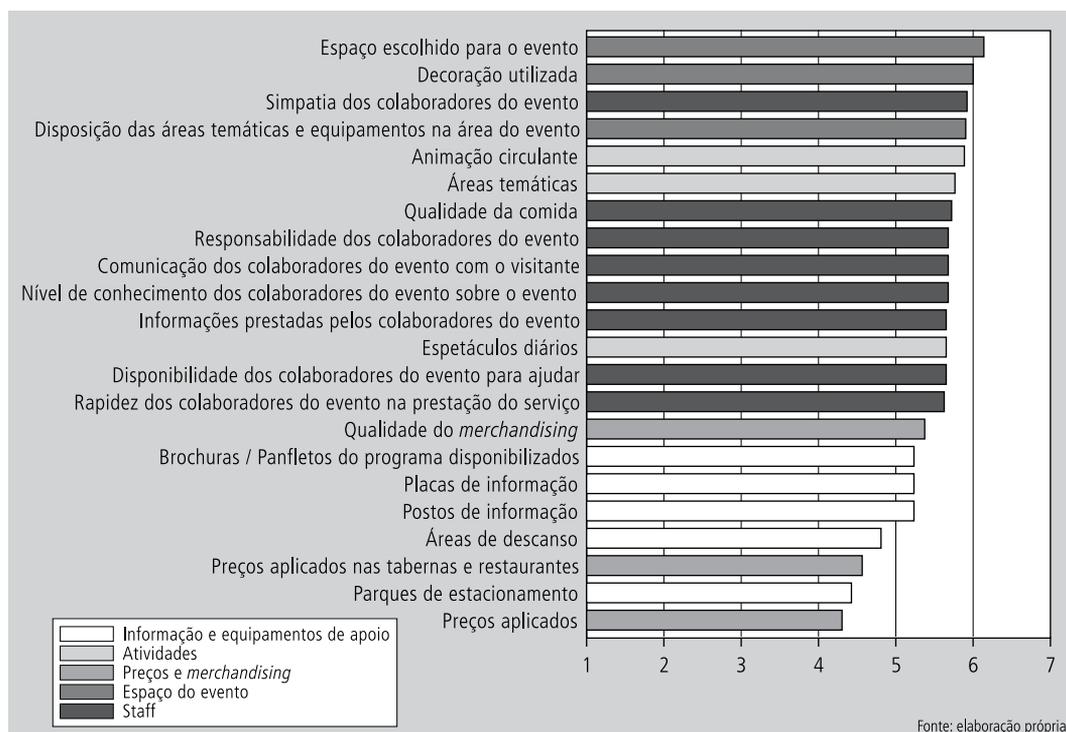


Figura 1 | Média dos itens correspondentes às diversas dimensões de avaliação do evento.

avaliação dos visitantes da Viagem Medieval. As variáveis que foram utilizadas para representar as componentes correspondiam à média dos atributos de cada componente. Utilizou-se o método *Ward* e a *squared Euclidean distance*. Da análise resultaram três *clusters*: “os muito satisfeitos”, “os satisfeitos” e os “menos satisfeitos”. Para comparar os *clusters* foram realizados testes da Anova e do Qui-quadrado (Quadro 2). Os “muito satisfeitos” são os que avaliam mais positivamente o evento em todas as dimensões, enquanto os “menos satisfeitos” são os que o avaliam pior em todas as dimensões. Os “satisfeitos” têm uma avaliação mais moderada que os outros dois grupos. O grupo dos “satisfeitos” é o maior, incluindo metade dos visitantes inquiridos, seguindo-se os “menos satisfeitos”, abrangendo 27% dos visitantes. Estes dados revelam que é importante tomar medidas no sentido de aumentar o número de visitantes muito satisfeitos.

Analisando as diferenças estatisticamente significativas verifica-se que as diferenças de avaliação não estão associadas ao perfil sociodemográfico dos visitantes nem ao seu grupo de viagem, mas sobretudo às motivações e a outros aspetos relacionados com o comportamento de viagem, incluindo as atividades praticadas.

Os visitantes mais satisfeitos são os mais motivados ao nível das diversas dimensões de motivações analisadas neste estudo. É interessante verificar que é também este grupo que tende a pernoitar mais no concelho onde o evento é realizado, que mais contacta com os residentes e fornecedores do evento e, sobretudo, que revela um maior grau de satisfação com esse contacto. Estes resultados sugerem que é importante tentar aumentar a estada do visitante no concelho onde o evento se realiza, oferecendo uma maior quantidade e/ou diversidade de atividades, melhorando os equipamentos de apoio e tornando

Quadro 2 | Perfil sociodemográfico, comportamento de viagem, satisfação e fidelização dos visitantes dos diferentes segmentos

	Clusters			Teste	Valor do Teste	Valor de p
	"Os menos satisfeitos" (27%)	"Os satisfeitos" (50%)	"Os muito satisfeitos" (23%)			
Avaliação						
Staff	4,50 ^a	5,80 ^b	6,63 ^c	Anova	339,216	0,000
Informação e equipamentos de apoio	3,79 ^a	5,03 ^b	6,25 ^c	Anova	274,361	0,000
Espaço do evento	4,94 ^a	6,10 ^b	6,57 ^c	Anova	207,144	0,000
Atividades	4,61 ^a	5,94 ^b	6,53 ^b	Anova	222,542	0,000
Preços e <i>merchandising</i>	3,68 ^a	4,62 ^b	6,23 ^c	Anova	306,737	0,000
Perfil sócio-demográfico						
Idade	33,83 ^a	35,15 ^a	36,71 ^a	Anova	2,013	0,135
Género				P.Chi-sq.	4,347	0,114
Masculino	31%	51%	19%			
Feminino	25%	49%	26%			
País de residência				P.Chi-sq.	1,954	0,376
Portugal	27%	50%	23%			
Outro país	25%	44%	31%			
Motivações						
Conhecimento cultural	4,82 ^a	5,65 ^b	6,02 ^c	Anova	66,545	0,000
Interação	3,89 ^a	4,52 ^b	5,16 ^c	Anova	26,873	0,000
Fortalecer laços familiares	3,95 ^a	4,54 ^b	5,10 ^c	Anova	16,003	0,000
Fugir à rotina	4,93 ^a	5,86 ^b	6,14 ^b	Anova	37,769	0,000
Aventura	4,29 ^a	5,02 ^b	5,48 ^c	Anova	33,156	0,000
Comportamento de viagem						
Grupo de viagem						
Número de pessoas que o acompanham	4,70 ^a	5,09 ^a	5,28 ^a	Anova	0,606	0,546
Número de crianças com menos de 15 anos	2,60 ^a	2,66 ^a	2,81 ^a	Anova	0,046	0,955
Contacto com os residentes da cidade ou com os fornecedores de serviços do evento						
Frequência de contato	3,44 ^a	3,93 ^b	4,22 ^b	Anova	6,966	0,001
Nível de satisfação com a interação	4,73 ^a	5,60 ^b	6,25 ^c	Anova	42,945	0,000
Foi a primeira vez que participou				P.Chi-sq.	7,523	0,023
Não	30%	48%	22%			
Sim	19%	53%	28%			
Pernoitou				P.Chi-sq.	10,267	0,006
Não	28%	52%	21%			
Sim	24%	39%	37%			
Satisfação						
Senti-me muito bem com a participação neste evento	5,12 ^a	6,08 ^b	6,63 ^c	Anova	85,007	0,000
Estou satisfeito com a decisão de ter visitado a Viagem Medieval	5,37 ^a	6,29 ^b	6,66 ^c	Anova	72,453	0,000
Globalmente, estou muito satisfeito com o evento	5,32 ^a	6,30 ^b	6,72 ^c	Anova	92,800	0,000
Fidelização						
Probabilidade de recomendar a Viagem aos meus amigos e vizinhos	5,62 ^a	6,44 ^b	4,65	Anova	58,443	0,000
Probabilidade de dizer coisas positivas sobre o evento a outras pessoas	5,61 ^a	6,39 ^b	6,79 ^c	Anova	63,215	0,000
Probabilidade de voltar a participar no evento	5,63 ^a	6,39 ^b	6,81 ^c	Anova	50,713	0,000
Probabilidade de voltar a participar mesmo que os preços aumentem	3,89 ^a	4,46 ^b	5,92 ^c	Anova	38,701	0,000

Legenda: P.Chi-sq. — Pearson Chi-Square.

Fonte: elaboração própria.

o espaço mais atrativo, sendo sobretudo importante promover um maior contacto dos visitantes com a população residente.

No que concerne às atividades, estão apenas representadas no quadro 3, aquelas onde foram detetadas diferenças estatisticamente significativas

entre os segmentos. Estas são, portanto, as atividades que mais poderão influenciar a avaliação do evento. Observa-se que, no caso de todas as atividades, há uma maior tendência para os visitantes "muito satisfeitos" participarem mais nessa atividade e para os "menos satisfeitos" participarem menos.

Quadro 3 | Atividades praticadas pelos visitantes dos diferentes segmentos

	Clusters			Teste	Valor do Teste	Valor de p																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	"Os menos satisfeitos" (27%)	"Os satisfeitos" (50%)	"Os muito satisfeitos" (23%)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Arraial																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	32%	49%	19%	P.Chi-sq.	8,053	0,018																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	22%	50%	28%				Barreira de tiro							Não	29%	51%	20%	P.Chi-sq.	7,517	0,023	Sim	23%	46%	31%	Banhos públicos							Não	28%	53%	19%	P.Chi-sq.	10,111	0,006	Sim	25%	43%	32%	Bosque dos Saltimbancos							Não	26%	53%	20%	P.Chi-sq.	10,338	0,006	Sim	29%	39%	32%	Lago dos feitiços							Não	34%	47%	19%	P.Chi-sq.	14,857	0,001	Sim	20%	52%	28%	Liça							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040	Sim	25%	43%	31%	Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim
Barreira de tiro																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	29%	51%	20%	P.Chi-sq.	7,517	0,023																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	23%	46%	31%				Banhos públicos							Não	28%	53%	19%	P.Chi-sq.	10,111	0,006	Sim	25%	43%	32%	Bosque dos Saltimbancos							Não	26%	53%	20%	P.Chi-sq.	10,338	0,006	Sim	29%	39%	32%	Lago dos feitiços							Não	34%	47%	19%	P.Chi-sq.	14,857	0,001	Sim	20%	52%	28%	Liça							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040	Sim	25%	43%	31%	Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%															
Banhos públicos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	53%	19%	P.Chi-sq.	10,111	0,006																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	25%	43%	32%				Bosque dos Saltimbancos							Não	26%	53%	20%	P.Chi-sq.	10,338	0,006	Sim	29%	39%	32%	Lago dos feitiços							Não	34%	47%	19%	P.Chi-sq.	14,857	0,001	Sim	20%	52%	28%	Liça							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040	Sim	25%	43%	31%	Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																	
Bosque dos Saltimbancos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	26%	53%	20%	P.Chi-sq.	10,338	0,006																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	29%	39%	32%				Lago dos feitiços							Não	34%	47%	19%	P.Chi-sq.	14,857	0,001	Sim	20%	52%	28%	Liça							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040	Sim	25%	43%	31%	Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																			
Lago dos feitiços																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	34%	47%	19%	P.Chi-sq.	14,857	0,001																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	20%	52%	28%				Liça							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040	Sim	25%	43%	31%	Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																					
Liça																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,436	0,040																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	25%	43%	31%				Passeios nas montadas							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014	Sim	21%	43%	36%	Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																							
Passeios nas montadas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	8,490	0,014																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	21%	43%	36%				Pequenos guerreiros							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025	Sim	22%	45%	33%	Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																									
Pequenos guerreiros																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	7,357	0,025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	22%	45%	33%				Perfil do rei							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046	Sim	29%	40%	31%	Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																											
Perfil do rei																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	6,165	0,046																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	29%	40%	31%				Praça da vila							Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046	Sim	25%	46%	29%	Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																													
Praça da vila																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	52%	19%	P.Chi-sq.	6,158	0,046																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	25%	46%	29%				Sentir do guerreiro							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040	Sim	23%	44%	33%	Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																															
Sentir do guerreiro																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	6,457	0,040																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	23%	44%	33%				Juízo de Deus							Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001	Sim	20%	39%	41%	Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																	
Juízo de Deus																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	20%	P.Chi-sq.	14,990	0,001																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	20%	39%	41%				Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002	Sim	26%	36%	38%	Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																			
Exposição temporária: Afonso Henriques - Facetas de um homem																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	12,372	0,002																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	26%	36%	38%				Scriptorium							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001	Sim	20%	38%	43%	Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																					
Scriptorium																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	14,178	0,001																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	20%	38%	43%				Afonso: Amor ou reino							Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008	Sim	21%	41%	38%	Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																							
Afonso: Amor ou reino																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	28%	51%	21%	P.Chi-sq.	9,597	0,008																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	21%	41%	38%				Festim na aldeia							Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006	Sim	30%	37%	34%	Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																									
Festim na aldeia																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	26%	53%	21%	P.Chi-sq.	10,207	0,006																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	30%	37%	34%				Sombras do castelo							Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005	Sim	19%	44%	37%	Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																																											
Sombras do castelo																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	29%	51%	21%	P.Chi-sq.	10,610	0,005																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	19%	44%	37%				Honra e glória							Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003	Sim	16%	45%	38%	Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Honra e glória																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	29%	50%	21%	P.Chi-sq.	11,870	0,003																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	16%	45%	38%				Torneio							Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000	Sim	15%	43%	42%	Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
Torneio																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	30%	51%	19%	P.Chi-sq.	23,477	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	15%	43%	42%				Parada grito do dragão							Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008	Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Parada grito do dragão																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Não	27%	52%	21%	P.Chi-sq.	9,709	0,008																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Sim	27%	37%	36%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

Legenda: P.Chi-sq. — Pearson Chi-Square.
Fonte: elaboração própria.

Isto significa que se os visitantes participarem nas atividades representadas no quadro 3 tenderão a avaliar o evento mais positivamente. A percentagem dos visitantes “muito satisfeitos” que praticam as atividades é particularmente elevada no caso das atividades Juízo de Deus, Scriptorium e Torneio, o que sugere que estas atividades são as que têm potencialidade para gerar avaliações mais positivas do evento. É pois, muito importante, fomentar a participação dos visitantes nestas atividades.

Verifica-se também que as melhores avaliações se traduzem em maiores níveis de satisfação e fidelização ao evento, o que reforça a importância de avaliar os eventos e desenvolver estratégias que conduzam a uma melhor avaliação dos eventos por parte dos visitantes.

4. Conclusões e implicações

O presente artigo identifica diversas dimensões que devem ser analisadas quando se está a avaliar um festival e que os organizadores devem considerar quando organizam um festival, nomeadamente o espaço/ambiente onde se realiza o festival, o *staff* do evento e o serviço por ele prestado, as atividades existentes no evento, a informação fornecida (que inclui, entre outros aspetos, as brochuras e os postos de informação), os equipamentos de apoio (tais como estacionamento e áreas de descanso), a alimentação fornecida, os preços praticados e o *merchandising*. As atividades, que constituem geralmente o principal foco de atratividade do evento, podem integrar atividades realizadas em determinados locais fixos ou atividades que vão sendo realizadas em locais diferentes (ex: animação circulante), atividades temáticas ou não e, ainda, atividades em que o visitante só participa como espetador ou em que se envolve ativamente. Este último tipo de animação, em que se fomenta um maior envolvimento dos visitantes, deve merecer especial atenção por parte de organizadores

de eventos, tendo em consideração a crescente relevância que está a ter nos últimos anos.

A Viagem Medieval é um bom exemplo de um festival de história viva que está a ser avaliado de forma muito positiva pelos visitantes. Contudo, os organizadores deste evento deverão desenvolver estratégias para melhorar a informação, equipamentos de apoio, o *merchandising* e a perceção dos visitantes relativamente aos preços praticados, aspetos avaliados menos positivamente pelos visitantes. Também os organizadores de outros eventos, que muitas vezes focalizam a sua atenção no espaço do evento, no serviço do *staff* e nas atividades a desenvolver, não devem descurar os aspetos acima mencionados, que em muito podem contribuir para que os visitantes fiquem mais satisfeitos.

Os resultados revelam ainda a existência de grupos de visitantes muito satisfeitos, satisfeitos e menos satisfeitos com a Viagem Medieval. Os organizadores da Viagem deverão procurar identificar as razões para esses visitantes estarem menos satisfeitos.

A motivação, o facto de ter pernoitado no concelho onde o evento se realiza, o contacto com a população local e os fornecedores de serviços são aspetos que distinguem claramente os indivíduos que avaliam o evento de forma diferente e que estão associados a níveis de satisfação e fidelização ao evento diferentes. Por esse motivo, os responsáveis pela organização da Viagem Medieval e pela organização de outros eventos devem procurar organizar atividades e criar um espaço para o evento que sejam atrativos e capazes de motivar os potenciais visitantes. Devem também oferecer um conjunto de atividades que leve os visitantes a ficar no evento durante um tempo considerável, uma vez que estadas mais prolongadas estão associadas a melhores avaliações do evento e que promova o contacto com a população local, aspeto também bastante valorizado pelos visitantes. Os organizadores da Viagem Medieval devem sobretudo oferecer as atividades onde se detetaram diferenças significativas entre os segmentos gerados ou atividades semelhantes a estas, uma vez que a

maior participação nessas atividades está associada a uma melhor avaliação da Viagem Medieval.

As diferenças identificadas sugerem ainda a importância de se proceder à segmentação do mercado de outros eventos com base na avaliação que os visitantes fazem do evento. Seria também interessante, ao nível da Viagem Medieval, proceder-se a um estudo longitudinal e voltar a segmentar-se os visitantes com base nos critérios utilizados neste artigo após terem sido introduzidas medidas para melhorar o evento.

Referências bibliográficas

- Allen, J., McDonnell, I., O'Toole, W., e Harris, R., 2002, *Festival and Special Event Management* (2nd ed.), John Wiley & Sons Australia, Ltd, Australia.
- Baker, D. A., e Crompton, J. L., 2000, Quality, satisfaction and behavioural variables, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27 (3), pp. 785-804.
- Campos, M. R., 2009, *Um novo modelo de produto turístico em Terra de Santa Maria*, III Congresso Internacional de Turismo de Leiria e Oeste, 25 e 26 de novembro, Instituto Politécnico de Leiria.
- Carnegie, E., e McCabe, S., 2008, Reenactment events and tourism: meaning, authenticity and identity, *Current Issues in Tourism*, Vol.11, pp. 349-368.
- Carvão, S., 2009, Tendências do Turismo Internacional, *Exedra, Revista Científica, Número temático "Turismo e Património"*, pp. 17-32.
- Cole, T., e Illum, S., 2006, Examining the mediating role of festival visitor's satisfaction in the relationship between service quality and behavioural intentions, *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 12 (2), pp. 160-173.
- Crompton, J. L., e Love, L. L., 1995, The predictive validity of alternative approaches to Evaluating quality of a festival, *Journal of Travel Research*, Vol.34 (1), pp. 11-24.
- Crompton, J. L., e McKay, S. L., 1997, Motives of visitors attending festival events, *Annals of Tourism Research*, Vol.24, pp.425-439.
- Getz, D., 1991, *Festivals, Special Events and Tourism*, Van Nostrand Reinhold, USA.
- Getz, D., 1997, *Event management and event tourism*, Cognizant Communication Corporation, New York.
- Getz, D., 2001, *Explore Wine Tourism: Management, Development, Destinations*, Cognizant Communication Corp, New York.
- Getz, D., 2008, Event Tourism: Definition, evolution, and research, *Tourism Management*, Vol.29, pp. 403-428.
- Goldblatt, J. J., 1997, *Special Events: Best Practices in Event Management*, 2nd edition, VNR, New York.
- Grappi, S., e Montanari, F., 2011, The role of social identification and hedonism in affecting tourist re-patronizing behaviours: The case of an Italian festival, *Tourism Management*, Vol.32 (5), pp. 1128-1140.
- Hall, C., 1992, *Hallmark tourist events impacts, management and planning*, Belhaven Press, London.
- Handler, R., e Saxton, W., 1988, Dyssimulation: Reflexivity, Narrative, and the Quest for Authenticity in "Living History", *Cultural Anthropology*, Vol. 3, pp. 242-260.
- Jago, L., e Shaw, R., 1998, Special events: a conceptual and differential Framework, *Festival Management & Event Tourism*, Vol.5, pp. 21-32.
- Lee, C. K., Lee, Y. K., e Wicks, B. E., 2004, Segmentation of festival motivation by nationality and satisfaction, *Tourism Management*, Vol.25, pp. 61-70.
- Lee, Y. H., Lee, C. K., Lee, S. K., e Babin B. J., 2008, Festival scapes and patron's emotions, satisfaction, and loyalty, *Journal of Business Research*, Vol.61, pp. 56-64.
- Light, D., 1996, Characteristics of audience for events' at a heritage site, *Tourism Management*, Vol.17, pp. 183-190.
- Oliveira, M. R., 2009, *Os Impactos dos eventos turísticos: O caso da Viagem Medieval em Santa Maria da Feira*, Tese de mestrado, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Pais, P. S., 2009, Viagem Medieval em Terra de Santa Maria, *Exedra, Número temático "Turismo e Património"*, pp. 135-140.
- Tavares, S., 2009, *Eventos de Negócio*, Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Tenan, I., 2002, *Eventos*, Aleph, São Paulo.
- Tkaczynski, A., Sharyn, R., e Thiele, R., 2011, Event segmentation: A review and research agenda, *Tourism Management*, Vol.32, pp. 426-434.
- Yoon, Y. S., Lee, J. S., e Lee, C. K., 2010, Measuring festival quality and value affecting visitor's satisfaction and loyalty using a structural approach, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, pp. 335-342.