

Ângela Isabel Lopes Antunes

Caminhar na era tecnológica em direção a Santiago de Compostela: Estudo do uso de uma app por parte dos peregrinos



Ângela Isabel Lopes Antunes

Caminhar na era tecnológica em direção a Santiago de Compostela: Estudo do uso de uma app por parte dos peregrinos

Tese de Mestrado

Marketing Research

Professora Doutora Suzanne Amaro



"Peregrino... Para Ti que caminhas o Tempo não existe, segue o Caminho das Estrelas, na certeza de que cada passo é dado com Ilusão, com Segurança, com Liberdade de Ser e, sobretudo, com FÉ!"
(Autor Desconhecido)

Aos meus pais, à minha irmã que tem sido a minha guia na peregrinação da vida e às minhas sobrinhas que são a minha alegria. A todos os peregrinos, especialmente ao meu namorado, que Santiago nos guie sempre.

RESUMO

O Caminho de Santiago, sendo uma rota de peregrinação importante para o território Português e Galego, que envolve o ambiente paisagístico e o Património Cultural e Religioso, tem demonstrado uma grande afluência de peregrinos nos últimos anos. Aliado a este contexto, e numa era tecnológica em que se vive, pretende-se estudar o impacto das novas tecnologias neste ambiente de peregrinação da era medieval. Mais concretamente, pretende-se perceber a utilização da tecnologia móvel por parte dos peregrinos durante a realização do Caminho de Santiago, assim como quais as características que consideram importantes para uma aplicação móvel de apoio à peregrinação e se estas têm influência na intenção de uso da mesma.

Para o desenvolvimento desta investigação procedeu-se a uma exaustiva revisão da literatura sobre a utilização da tecnologia móvel no setor do Turismo, visto esta se revelar escassa no que concerne à peregrinação. Aliado à revisão da literatura, considerou-se relevante fazer um levantamento dos hábitos dos peregrinos e a utilização da tecnologia durante a peregrinação, realizando-se entrevistas exploratórias a 11 peregrinos que contribuíram para a construção do questionário. Após a realização das entrevistas, foi elaborado um questionário que foi distribuído online. Foram obtidas respostas de 1.140 peregrinos que já tinham realizado o Caminho de Santiago pelo menos uma vez.

Em relação ao uso das novas tecnologias no geral, a análise fatorial aplicada revelou que os motivos de utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação se podem dividir em quatro categorias: Lazer/informações, comunicar, conveniência e entretenimento. Em relação ao uso de uma aplicação específica sobre o caminho, os resultados mostram que apesar da grande maioria de inquiridos (81%) não ter conhecimento de uma aplicação móvel sobre o Caminho Português, mais de 55% afirmou que a probabilidade de usarem uma aplicação móvel de apoio à peregrinação seria elevada. Para analisar quais as características que os peregrinos mais valorizariam numa aplicação móvel de apoio à peregrinação a Santiago, foram identificadas três categorias de conteúdos através de uma análise fatorial: Características Gerais do Caminho, Características Turísticas e Culturais e Características Religiosas. Por último, aplicou-se uma regressão linear múltipla que revelou que os conteúdos relacionados com o Caminho e com os elementos turísticos e culturais são os que mais influenciam a intenção de uso da *app* por parte dos peregrinos.

Considerando-se este estudo pioneiro no que concerne à utilização da tecnologia móvel por parte dos peregrinos, poderá revelar-se um suporte importante para os programadores de aplicações móveis, bem como para o desenvolvimento de estudos futuros.

ABSTRACT

The *Camino de Santiago* is an important pilgrimage route for Portugal and Galicia, with natural landscapes and Religious and Cultural Heritage that has attracted a growing number of pilgrims in the last years. Considering the technological world that we live in nowadays, the main aim of this research is to understand the impact of mobile technology on a medieval pilgrimage. More specifically, the aim is to understand pilgrims' use of mobile technology along their pilgrimage of *Camino de Santiago*, as well as to examine which features are most valued in a pilgrimage app and which features affect the intention to use the app.

In order to achieve the objectives of this study, a deep literature review about the use of mobile technology in Tourism was carried out, because there is limited research regarding the use of new technologies by pilgrims. Along with the literature review, it was considered important to employ a qualitative approach to understand the pilgrims' habits and use of technology along the pilgrimage. Therefore, eleven interviews were conducted to collect information from pilgrims to support the development of the quantitative approach. Based on the literature review and on the interviews conducted, an online questionnaire was then designed and distributed. A total of 1,140 valid responses were obtained from pilgrims who had travelled the *Camino de Santiago* at least once.

Regarding the use of technology in general, a factor analysis was conducted and identified four dimensions of the use of mobile devices during the pilgrimage: leisure/information, communication, convenience and entertainment. Concerning the use of a specific app about the *Camino*, results revealed that although most of respondents (81%) were not aware of any *Camino Portugues de Santiago* mobile app, more than 55% consider that the probability of using a pilgrimage mobile application would be high. To examine which features pilgrims most value in pilgrimage app, a factor analysis identified three dimensions: General Way Features, Cultural and Tourist Features and Religious Features. A multiple linear regression was then conducted and revealed that contents about the *Camino* and about tourist and cultural elements are the most influential determinants of intention of use an app by pilgrims.

This study is pioneering in adding understanding of pilgrims' use of mobile technology and can therefore provide a valuable support to mobile app developers, as well as it can serve as a foundation for future research in this field.

PALAVRAS CHAVE

Aplicação Móvel

Caminho de Santiago

Peregrinação

Turismo Religioso

KEY WORDS

Camino de Santiago

Mobile Application

Pilgrimage

Religious Tourism

AGRADECIMENTOS

“O importante não é alcançar o objetivo mas sim seguir o Caminho que te leva a ele”
(Autor desconhecido)

Neste Caminho da vida para alcançarmos os nossos objetivos, temos de lutar com toda a nossa convicção, mas nem todas as batalhas são travadas sozinhos e muitas vezes precisamos da ajuda de quem nos rodeia nem que seja para uma palavra de força, assim como é no Caminho de Santiago quando desejamos “Buen Camino” por quem passamos, com estas duas pequenas palavras estamos a transmitir uma força a quem passamos ou quem passa por nós. Assim, eu não poderia terminar esta etapa sem agradecer a quem me proporcionou um “Buen Camino” nesta batalha.

Primeiramente, agradeço à minha Professora Orientadora Dra. Suzanne Amaro, por ter acreditado neste projeto e por me aconselhar e guiar durante todo este processo. Seguidamente agradeço a todos que estando próximos de mim me apoiaram, essencialmente o meu namorado que é um peregrino de Santiago tal como eu e foi o Caminho que nos fez conhecer e posteriormente apaixonar, a ele um muito obrigado pelo apoio e pela paciência nos momentos de maior pressão. Aos meus pais, sobretudo à minha mãe pelo apoio que tem dado dentro do possível. À minha irmã por ter acreditado sempre em mim e pelos conselhos que foram preciosos durante o meu crescimento enquanto pessoa. Às minhas sobrinhas, agradeço as palavras, os carinhos e os sorrisos com que me abraçam o coração. Aos meus amigos mais próximos, quase todos eles peregrinos de Santiago, o meu carinho especial pois com eles poderei contar sempre, agradeço por terem acreditado sempre em mim. A todas as pessoas que de alguma forma me foram apoiando, sobretudo àqueles que me ajudaram na tradução dos inquéritos, também deixo o meu agradecimento.

Não poderia deixar de agradecer à Associação Via Lusitana, por todo o apoio prestado na divulgação do inquérito, sobretudo ao Albergue de Peregrinos Rainha D. Teresa que me foi mantendo sempre informada. A todos os peregrinos dos grupos portugueses da rede social Facebook um muito obrigado pela partilha e pelas palavras que me foram escrevendo.

Por último, mas não menos importante, um especial obrigado aos meus alunos do TIG13 que estão a finalizar o seu curso profissional, e que durante este processo me foram sempre alimentado com palavras de apoio e de carinho, que o Caminho deles esteja repleto de sucesso.

E a Santiago, por me ter dado sempre forças de acreditar em mim mesma e de conseguir chegar sempre onde sou esperada.

Ultreia y Suseia!

ÍNDICE GERAL

Resumo	iii
Abstract.....	v
Palavras Chave	vii
Key Words.....	ix
Agradecimentos	xi
Índice Geral	xiii
Índice de Tabelas	xvii
Índice de Figuras	xix
Abreviaturas e Siglas	xxi
1 Introdução.....	25
1.1 Introdução.....	26
1.2 Apresentação do tema.....	26
1.3 Justificação teórica e prática do problema.....	27
1.4 Objetivos do estudo	28
1.5 Estrutura do estudo	29
2 Revisão da Literatura.....	31
2.1 Introdução.....	32
2.2 Turismo Cultural e Religioso	32
2.3 Peregrinação a Santiago de Compostela.....	36
2.4 Utilização de tecnologia móvel no Turismo.....	43
2.5 Os peregrinos e o uso de Tecnologia.....	46
3 Metodologia.....	51
3.1 Introdução.....	52
3.2 Objeto de investigação.....	52
3.3 Questões de investigação.....	53
3.4 Métodos de investigação	54
3.4.1 Método qualitativo: entrevista.....	54
3.4.2 Método quantitativo: questionário.....	56
3.4.2.1 Estrutura do questionário: Primeira secção	57

3.4.2.2	Estrutura do questionário: Segunda Secção	57
3.4.2.3	Estrutura do questionário: Terceira Secção	61
3.4.2.4	Pré-teste.....	62
3.4.2.5	Definição da Amostra e recolha de dados.....	62
3.5	Métodos de análise estatística	64
3.5.1	Estatística Descritiva.....	64
3.5.2	<i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA).....	64
3.5.3	Regressão Linear Múltipla.....	66
4	Resultados	67
4.1	Introdução	68
4.2	Resultados da investigação qualitativa: Análise das entrevistas.....	68
4.3	Caracterização dos inquiridos	71
4.3.1	Características sociodemográficas dos inquiridos	72
4.3.2	Características do inquirido enquanto peregrino	73
4.3.3	Características Tecnológicas dos Inquiridos.....	77
4.3.3.1	Utilização de sistemas e tecnologias móveis durante a peregrinação.....	77
4.3.3.2	Avaliação da utilidade de uma aplicação móvel e adequação de características	78
4.3.4	Síntese da caracterização dos inquiridos.....	86
4.4	Análise da relação de variáveis sociodemográficas com intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos de Santiago.....	87
4.4.1	Síntese da relação das variáveis sociodemográficas com a intenção de uso de uma aplicação de apoio.....	89
4.5	Análise fatorial.....	89
4.5.1	Análise fatorial – utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação	90
4.5.2	Análise fatorial – Preferências de conteúdos para uma <i>app</i> de apoio aos peregrinos de Santiago.....	92
4.5.3	Síntese da análise fatorial.....	96
4.6	Regressão Linear Múltipla	97
4.6.1	Avaliação da viabilidade de desenvolvimento de uma <i>app</i> com base nas características	97
4.6.2	Síntese da regressão linear	99
5	Conclusões, Contributos, Limitações e Investigação Futura	101

5.1	Introdução	102
5.2	Conclusões da investigação	102
5.3	Contributos da investigação.....	104
5.4	Limitações e investigação futura	105
	Referências	107
	Anexos	113
	Anexo 1 – Guião da entrevista	114
	Anexo 2 – Síntese das Entrevistas aos peregrinos.....	120
	Entrevista ao Peregrino 1	120
	Entrevista ao Peregrino 2.....	122
	Entrevista ao Peregrino 3.....	125
	Entrevista ao Peregrino 4.....	127
	Entrevista ao Peregrino 5.....	129
	Entrevista ao Peregrino 6.....	131
	Entrevista ao Peregrino 7.....	133
	Entrevista ao Peregrino 8.....	135
	Entrevista ao Peregrino 9.....	137
	Entrevista ao Peregrino 10.....	139
	Entrevista ao Peregrino 11	141
	Anexo 3 – Inquérito em Português	144
	Anexo 4 – Inquérito em Inglês	148
	Anexo 5 – Inquérito em Espanhol	152
	Anexo 6 – Inquérito em Francês.....	156
	Anexo 7 – Inquérito em Alemão	160
	Anexo 8 – Teste Scheffé da relação entre a idade e a intenção de uso da <i>app</i> de apoio	164
	Anexo 9 – Teste Scheffé da relação entre nacionalidade e intenção de uso da <i>app</i> de apoio	165

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2-1: Resumo da pesquisa sobre o Turismo Cultural e Religioso.....	35
Tabela 2-2: Resumo da pesquisa sobre a Peregrinação a Santiago de Compostela	42
Tabela 2-3: Resumo da pesquisa sobre a utilização das novas tecnologias no Turismo.....	45
Tabela 2-4: Resumo da pesquisa sobre o uso de tecnologia por parte dos peregrinos.....	49
Tabela 3-1: Questões principais da entrevista e objetivos.....	55
Tabela 3-2: Primeiras nove questões sobre as características de do Peregrino	57
Tabela 3-3: Questão 10 respeitante às características de uso de tecnologia móvel.....	58
Tabela 3-4: Questões 12 e 13 da segunda parte do questionário.....	59
Tabela 3-5: Questão 14 da segunda parte do questionário	59
Tabela 3-6: Questões respeitantes à terceira secção do questionário	61
Tabela 3-7: Lista de Associações contactadas para partilha do questionário.....	62
Tabela 4-1: Características sociodemográficas dos inquiridos	72
Tabela 4-2: Estatística do número de vezes que os inquiridos percorrem o Caminho de Santiago	74
Tabela 4-3: Frequência do método de peregrinação dos inquiridos.....	75
Tabela 4-4: Método de peregrinação escolhido por género	75
Tabela 4-5: Estatísticas do número de pessoas com que os inquiridos fizeram peregrinação	76
Tabela 4-6: Itens de avaliação da utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação	77
Tabela 4-7: Avaliação da utilidade de uma <i>app</i> por parte dos inquiridos	79
Tabela 4-8: Percentagem de inquiridos que demonstram intenção de uso de uma aplicação móvel	79
Tabela 4-9: Itens de avaliação das características a estarem contidas numa aplicação móvel de apoio aos peregrinos	80
Tabela 4-10: Sugestões dos peregrinos	82
Tabela 4-11: Intenção de uso da <i>app</i> de apoio ao Caminho de Santiago por faixa etária.....	87
Tabela 4-12: Intenção de uso da <i>app</i> de apoio ao Caminho de Santiago por género.....	88
Tabela 4-13: Intenção de uso da <i>app</i> de apoio ao Caminho de Santiago por habilitações.....	88
Tabela 4-14: Intenção de uso de uma <i>app</i> de apoio ao Caminho de Santiago por nacionalidade	89

Tabela 4-15: KMO e teste de esfericidade de <i>Bartlett</i> – Utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação	90
Tabela 4-16: Análise fatorial aos itens da utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação a Santiago	90
Tabela 4-17: KMO e teste de esfericidade de <i>Bartlett</i> – preferências de conteúdos para uma <i>app</i> de apoio aos peregrinos de Santiago	93
Tabela 4-18: Análise fatorial aos itens de características de uma <i>app</i> de apoio aos peregrinos de Santiago	93
Tabela 4-19: Correlações entre os fatores e variável dependente.....	97
Tabela 4-20: Resumo do teste de regressão linear para a intenção de uso de uma <i>app</i> com base nos fatores	98
Tabela 4-21: Coeficientes para o modelo de regressão linear múltipla da intenção de uso de uma <i>app</i>	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1: Produto turismo cultural e religioso	33
Figura 2-2: Número de propriedades de Património da Humanidade por região	33
Figura 2-3: Principais Caminhos de Santiago	39
Figura 2-4: Peregrinos que chegaram a Santiago em 2015 por idades	40
Figura 2-5: Peregrinos registados na Oficina do Peregrino de 2004 a 2015.....	41
Figura 2-6: Relação do utilizador com o uso do <i>smartphone</i> durante a viagem.....	44
Figura 2-7: Relação entre motivações turísticas nos locais sagrados e as novas tecnologias.	47
Figura 3-1: Etapas da aplicação da análise fatorial	65
Figura 4-1: Nacionalidades dos inquiridos.....	73
Figura 4-2: Frequências do número de vezes que os inquiridos percorreram o Caminho de Santiago	74
Figura 4-3: Caminhos Oficiais realizados pelos inquiridos	75
Figura 4-4: Conhecimento de aplicação móvel de apoio à peregrinação.....	78
Figura 4-5: Avaliação do preço que os inquiridos pagariam por uma <i>app</i> de apoio.....	86
Figura 4-6: Modelo com as variáveis que influenciam a intenção de uso de uma <i>app</i> de apoio aos peregrinos de Santiago	99

ABREVIATURAS E SIGLAS

ANOVA	Análise de Variância
AACPSC	Associação dos Amigos do Caminho Português de Santiago de Compostela
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya
ESTGV	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu
GIS	Geographic Information System
GPS	Global Positioning System
IPDT	Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo
IPV	Instituto Politécnico de Viseu
ITU	International Telecommunications Union
ONU	Organização das Nações Unidas
PENT	Plano Estratégico Nacional do Turismo
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNWTO	United Nations World Tourism Organization

1 Introdução

“O mais importante de um caminho, não é chegar ao fim,
mas principalmente o início e o durante...”

Luís Ferreira

1.1 Introdução

No presente capítulo procede-se à apresentação do tema da investigação, expondo os aspetos que justificam a sua escolha, bem como os objetivos que se pretendem atingir. Por fim, é apresentada a estrutura em que se compõe o presente trabalho.

1.2 Apresentação do tema

Nos últimos anos tem-se revelado um aumento exponencial da aquisição de dispositivos móveis (Kawash, Morr, & Itani, 2007) assim como, se têm desenvolvido as características de mobilidade e ligação a qualquer tipo de aplicação em qualquer momento e, em qualquer lugar (Neuhofer, Buhalis, & Ladkin, 2014). No caso particular do Turismo, o desenvolvimento e inovação das tecnologias de informação e comunicação facilitou a promoção de destinos turísticos e culturais, contribuindo para o seu desenvolvimento. De facto, a tecnologia móvel oferece grande flexibilidade para a indústria do Turismo e, mesmo para os turistas que pretendem obter toda a informação acerca do destino escolhido (Oh, Lehto, & Park, 2009). A pesquisa e o uso da informação de modo dinâmico permite uma transformação na experiência turística aumentando assim a relação entre o turista e o destino escolhido (Peres, Correia, & Moital, 2011). O turista tornou-se mais sofisticado tendo em conta a quantidade de informação que tem ao seu dispor e as tecnologias que tornam o acesso a ela cada vez mais rápido.

A par desta evolução, também se tem observado que a peregrinação a Santiago de Compostela se tem desenvolvido exponencialmente desde os anos 90, tornando este local sagrado num produto turístico religioso de excelência para a promoção da Galiza, contribuindo assim para a melhoria das vias, abertura de albergues, casas rurais e hotéis e, através de uma forte campanha publicitária permitindo a afluência de pessoas vindas de toda a parte (Solla, 2006). Durante a peregrinação a Santiago de Compostela, os peregrinos podem usufruir da paisagem natural que o próprio Caminho oferece, assim como também de visitas a monumentos, ou mesmo conhecer as localidades por onde passa, aproveitando para saborear a gastronomia local. Estes aspetos são tomados em consideração nos guias pelo qual se fazem acompanhar, ou para aqueles que apenas seguem as indicações dadas pelas setas em que também se encontram as indicações de diversos locais. Nos tempos medievais os peregrinos para conhecerem e se orientarem melhor no Caminho guiavam-se pelo livro *Códice Calixtinus*, que era escrito em latim. Posteriormente, num passado mais recente em que começou a crescer a

peregrinação, apareceram os guias para ajudarem no plano do Caminho (e.g. Brierley, 2012), mesmo o Caminho encontrando-se bem sinalizado através do símbolo da seta amarela.

Nos tempos que correm e com o avançar da tecnologia, quando um indivíduo decide visitar um país ou uma cidade que desconhece, tem ao seu dispor uma aplicação apropriada para o seu dispositivo móvel para que possa explorar o destino escolhido. Tendo a comunicação digital como fator chave na promoção de bens culturais e numa sociedade altamente tecnológica em que os peregrinos estão integrados, torna-se oportuno realizar uma análise sobre o uso de tecnologia móvel que estes fazem durante a sua peregrinação e qual a intenção de uso de uma aplicação de apoio contendo as informações essenciais para a sua jornada.

Assim, com esta investigação pretende-se relacionar as tecnologias e sistemas móveis com os peregrinos do século XXI que realizam a sua jornada até Santiago de Compostela, pretendendo-se contribuir para o desenvolvimento de uma aplicação móvel de apoio à peregrinação no Caminho de Santiago.

1.3 Justificação teórica e prática do problema

Para estudar a utilização de tecnologia móvel e os seus serviços por parte de peregrinos, iniciou-se esta investigação pela análise de estudos publicados sobre Turismo Religioso, envolvendo a peregrinação essencialmente a Santiago de Compostela. No entanto, a revisão da literatura em relação ao uso de tecnologia móvel por parte dos peregrinos de Santiago é muito escassa, pois apenas foram encontrados dois artigos do mesmo autor acerca da existência e uso de aplicações sobre o Caminho de Santiago (Nickerson, Austreich, & Eng, 2014; Nickerson & Mourato-Dussault, 2015).

Perante isto tornou-se necessário estudar o uso de tecnologia por parte dos turistas, apesar das principais motivações dos peregrinos serem diferentes dos turistas, alguns autores defendem que é difícil distingui-los (e.g. Digance, 2003; Turner & Turner, 1978). Durante a sua jornada, os peregrinos visitam igrejas e locais de cultura histórica, apreciam a natureza, a aventura ou desporto. Por outro lado um turista pode incluir no seu plano de viagem visitas a igrejas, catedrais e locais sagrados (Digance, 2003). Quando viajam, os turistas levam consigo o seu smartphone com acesso à Internet, permitindo assim a pesquisa de informação acerca do local a visitar, restaurantes e outros locais (Wang, Park, & Fesenmaier, 2012). Segundo as estatísticas, 94% dos indivíduos que viajam por lazer, levam consigo pelo menos um dispositivo móvel (Statista, 2016b). Durante a viagem o uso que fazem do dispositivo é a consulta de mapas (67%), pesquisa de restaurantes (56%), pesquisa de coisas para fazer (51%), obter opiniões (47%), pesquisa de hotéis (36%) e reserva de restaurantes (36%) (TripAdvisor, 2015). Pode-se considerar que associado a estas estatísticas se encontra o uso de aplicações móveis (*apps*) turísticas, sendo este tipo de *apps* uma das categorias mais acedidas das lojas online (Statista, 2016a).

As características presentes numa *app* turística podem ser úteis adaptadas a aplicações destinadas aos peregrinos, visto estes serem também reconhecidos frequentemente como turistas religiosos (Rinschede, 1992). Durante a peregrinação, eles precisam de aceder a mapas, saber as características das etapas, ou mesmo quando chegam a uma localidade para pernoitar, podem querer explorar a localidade ficando a conhecer a sua cultura. Uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos de Santiago pode ser útil na medida de lhes proporcionar uma peregrinação com mais segurança e conforto, fornecendo informações acerca das etapas, respetiva dificuldade, albergues para pernoitar, locais de interesse entre outras informações.

Com esta investigação pretende-se estudar as características pretendidas pelos peregrinos para uma aplicação móvel de apoio à peregrinação tendo como base alguns estudos sobre a utilização de dispositivos móveis por parte dos turistas (e. g. Lee et al., 2013; Oh et al., 2009; Palumbo et al., 2014; Peres et al., 2011; Schieder et al., 2013; Wang et al., 2012; Wang, Park, & Fesenmaier, 2011; Wang et al., 2014).

A determinação de tratar este problema surge da combinação de duas temáticas, que parte do interesse que existe pelo Caminho de Santiago, nascido das oito peregrinações já realizadas desde 2010 e do conhecimento e hábito de utilização de tecnologias e sistemas móveis. Espera-se que o resultado contribua para o devido desenvolvimento de uma aplicação com o que os peregrinos necessitam mais.

1.4 Objetivos do estudo

Pretende-se com esta investigação perceber a utilização de tecnologia móvel por parte dos peregrinos quando realizam o Caminho de Santiago, sendo que como objetivo principal tenciona-se identificar quais as características que valorizam para estarem contidas numa aplicação móvel de apoio à peregrinação e, adicionalmente, analisar a aceitação da aplicação por parte dos peregrinos. Deste modo pretende-se como objetivos gerais:

- Analisar a utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação, percebendo para que serviços utilizam;
- Realizar uma análise da preferência das características que pretendem ter numa aplicação móvel de apoio à peregrinação;
- Estudar a aceitação da aplicação móvel com as características avaliadas;
- Contribuir para o desenvolvimento de aplicações móveis de apoio à peregrinação no Caminho de Santiago de Compostela.

Mais especificamente ainda se pretende:

- Analisar qual a faixa etária que apresenta maior intenção de uso de uma aplicação móvel;
- Verificar se existem diferenças significativas entre os géneros na intenção de uso de uma aplicação móvel;
- Analisar se existem diferenças estatisticamente significativas entre as habilitações na intenção de uso de uma aplicação móvel;
- Analisar se existem diferenças estatisticamente significativas entre as nacionalidades na intenção de uso de uma aplicação móvel.

1.5 Estrutura do estudo

Para atingir os objetivos propostos neste estudo, desenvolve-se esta investigação compondo-se em cinco capítulos.

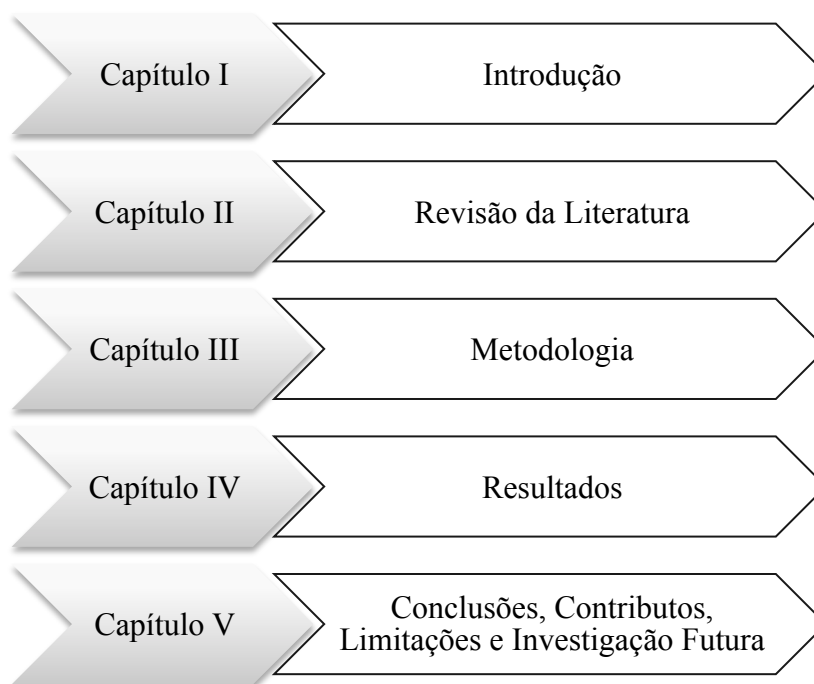


Figura 1- 1: Estrutura da Investigação

No primeiro capítulo encontra-se a introdução ao tema, que se divide em quatro subtemas: exposição do contexto de estudo e definição, a justificação da escolha do tema da

investigação, os objetivos da investigação e a apresentação da estrutura do trabalho. É realizada uma breve introdução à peregrinação no Caminho de Santiago e uma breve abordagem à literatura existente sobre a utilização das tecnologias móveis no setor turístico religioso. Nos objetivos encontram-se resumidas as metas a atingir com o presente estudo.

A revisão da literatura é apresentada no segundo capítulo, sendo o suporte de estudo e da metodologia aplicada, procurando-se apresentar o peregrino que atravessa o Caminho de Santiago até chegar à praça do Obradoiro desde o século IX até aos dias de hoje abordando o Turismo Cultural e Religioso. Neste capítulo também se expõe a utilização das novas tecnologias por parte dos turistas, analisando-se também as tecnologias e os sistemas móveis que os peregrinos de Santiago têm atualmente ao seu dispor para a realização da peregrinação.

No terceiro capítulo, encontra-se a descrição da análise proposta para a investigação bem como da metodologia utilizada. Na definição metodológica encontram-se os diferentes tipos de investigação e a explicação da amostra aplicada ao estudo. A metodologia passou por uma análise qualitativa para avaliar primeiramente a utilização de dispositivos móveis por parte dos peregrinos. Posteriormente, aplicou-se o método quantitativo por questionário que também se explica neste capítulo assim como também se apresenta a descrição dos métodos de análise que foram aplicados.

No capítulo quatro, apresentam-se os resultados, que estão estruturados em cinco fases. Na primeira é efetuada uma análise das entrevistas exploratórias, sintetizando-se os principais contributos desta fase. Na segunda fase caracteriza-se a amostra numa perspetiva sociodemográfica, assim como também se realiza a caracterização dos inquiridos enquanto peregrinos. Seguidamente, na terceira fase estuda-se a relação de algumas variáveis sociodemográficas com a intenção de uso da aplicação de apoio aos peregrinos. Na quarta fase, estuda-se o tipo de utilização que os peregrinos fazem da tecnologia móvel durante a peregrinação e os conteúdos que os inquiridos consideram importantes para adquirirem uma aplicação móvel. Por último, avaliam-se as características mais importantes da aplicação na intenção do seu uso por parte dos peregrinos.

As conclusões, presentes no quinto capítulo, pretendem dar resposta aos objetivos propostos, apresentando-se também os contributos, as principais limitações ao estudo e ainda as perspetivas de trabalho futuro sobre a investigação.

Por fim apresentam-se os anexos, onde constam o guião da entrevista, bem como as entrevistas realizadas, o inquérito em Português, Inglês, Espanhol, Francês e Alemão e os resultados de testes de comparações múltiplas efetuados.

2 Revisão da Literatura

“De todos os caminhos que podemos seguir na vida,
existe um mais especial e importante do que todos os outros.
É aquele que fará de nós o que verdadeiramente somos,
É aquele que nasce e nos conduz ao coração”
Pedro Marques

2.1 Introdução

Com Revisão da Literatura pretende-se: identificar, obter e consultar bibliografia cuja informação se revele útil para o desenvolvimento da investigação e assim alcançar os devidos objetivos da mesma (Carvalho, 2009). Neste capítulo irá apresentar-se a revisão da literatura que trata o Turismo Cultural e Religioso tendo em consideração a tendência atual do Turismo. De seguida apresenta-se a peregrinação a Santiago de Compostela, descrevendo resumidamente a história do apóstolo. E posteriormente trata-se a relação do Turismo com o uso da tecnologia sendo que por fim, abordam-se a utilização das novas tecnologias por parte dos peregrinos.

2.2 Turismo Cultural e Religioso

Atualmente o Turismo faz parte da vida das pessoas, pois a prática desta atividade permite sair do seu ambiente rotineiro e explorar outras culturas e modos de vida (Glaesser, 2006). Mesmo não sendo reconhecido como uma ciência, o Turismo é uma das atividades económicas mais relevantes ao nível global, estando em constante crescimento, evidenciando-se também o desenvolvimento do Turismo Cultural e Religioso (Turismo de Portugal, 2015b; UNWTO, 2016). A área de Turismo inclui as atividades e serviços turísticos prestados a pessoas que realizam uma viagem a um local distinto do que vivem, passando a ser designadas turistas. A definição de turista, declarada pela ONU em 1993, é todo o indivíduo que passa pelo menos uma noite num alojamento do local escolhido para visitar (UNWTO, 1994). A Cultura tem como principais motivações o conhecimento levando à valorização cultural. Por sua vez a Religião é um conjunto de sistemas culturais e de crenças, é um domínio que se orienta por motivações devocionais. O Património Religioso está no centro do Turismo, Religião e Cultura (Figura 2-1), pois para além das razões espirituais inerentes, possui fortes aspetos arquitetónicos, artísticos, históricos, simbólicos e paisagísticos que transformam o local num poderoso recurso turístico cultural de uma região e país (Pereira, 2010). Este fenómeno fez com que a UNESCO estabelecesse um sistema de proteção eficaz, investindo no património cultural, com o objetivo da sua projeção internacional (Lopes, 2000).

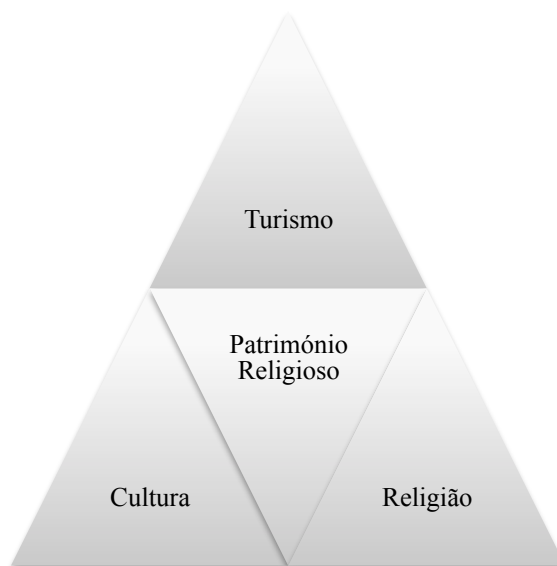


Figura 2-1: Produto turismo cultural e religioso

Fonte: Adaptado de Pereira (2010)

Na verdade, os locais culturais e de atração ligados à natureza têm de ser geridos por organizações e empresas, com profissões variadas produzindo bens e serviços com o objetivo da satisfação do visitante (Cunha, 2010). Como se pode observar através das estatísticas representadas na Figura 2-2, a Europa é a região que contém mais propriedades registradas como Patrimônio da Humanidade pela UNESCO, sendo que em 2014 a Espanha era o segundo país com mais Patrimônio Cultural, composto por 40 locais culturais e Portugal apenas apresentava 14 locais (Statista, 2016c).

Número de Propriedades de Patrimônio da Humanidade por região

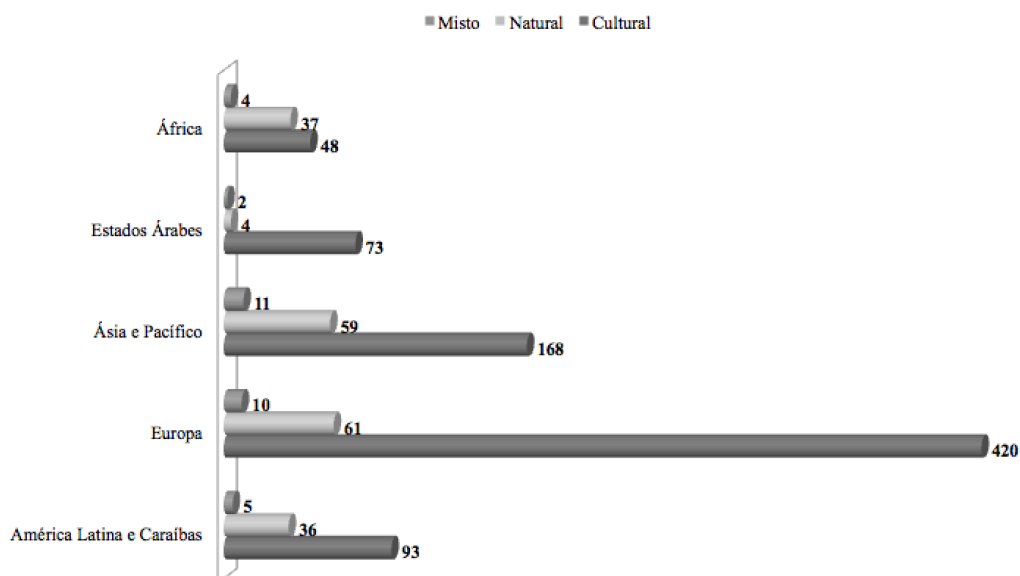


Figura 2-2: Número de propriedades de Patrimônio da Humanidade por região

Fonte: UNESCO (2016)

Com a relevância do Património Cultural e Religioso para o setor do Turismo, um número crescente de estudos tem abordado este tema. O Turismo Cultural aliado ao Religioso é identificado pela procura de locais culturais, desde monumentos a artefactos históricos, passando por festivais tradicionais, os turistas podem experimentar culturas diferentes aumentando o seu conhecimento (Trono, 2014). O património cultural religioso, mais do que qualquer outro tipo de património, representa uma grande parte dos valores culturais e históricos da Humanidade (Bond, Packer, & Ballantyne, 2014). Considera-se que o crescimento deste setor do Turismo deve-se às necessidades atuais da sociedade que pretende fugir ao dia a dia fatigante e procura um equilíbrio espiritual e sereno (Trono, 2014). Esta nova tendência de turismo, contrapõe-se ao já muito procurado turismo dos três “S” – *sun* (sol), *sea* (mar) *and sand* (areia) -, desenvolvendo-se o turismo dos três “E” – *excitement* (emoção), *education* (educação) *and entertainment* (entretenimento) (Matoga, 2014; Rotariu, 2007; Trono, 2014). No estudo de Bond et al. (2014), os resultados demonstraram que a prática de Turismo Religioso proporciona uma quebra de rotina ao turista, restabelecendo a ligação consigo mesmo, com a família e com o património cultural. Consumando esta teoria, a Organização Mundial do Turismo (UNWTO) considera que o Turismo Religioso envolve visitas a locais sagrados que tenham ligação a uma religião, aplicando o mesmo conceito ao ato de peregrinação e classificando assim o Turismo Religioso no quinto lugar entre as motivações para viajar (Štefko, Kiralova, & Mudřík, 2014). Para atrair mais turistas a Portugal, o Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT) apresentou em 2012 uma revisão aos objetivos do Turismo para Portugal incluindo o património histórico, cultural, religioso e paisagístico nas suas principais apostas para potenciar a oferta turística (PENT, 2012), sendo o Caminho de Santiago um dos projetos para o reforço da cooperação internacional (Turismo de Portugal, 2015b). Autores como Rinschede (1992), defendem que o Turismo Religioso faz parte da exploração cultural, tornando assim o conceito de peregrino muito próximo do turista. Alguns autores também defendem que o turista moderno é considerado uma metamorfose do peregrino (e.g. Lopez, 2013).

Devido à existência de património cultural, que em grande parte é religioso tanto em Portugal como na Galiza, entende-se que o Turismo Religioso e Cultural encontram-se muito próximos no que respeita ao Turismo na Península Ibérica (Collins-Kreiner, 2010). Ao estudar o Turismo Religioso em Espanha, Valiente, Romagosa, Blanco e Priestley (2012) defendem que aliado a motivos culturais, os locais religiosos se tornaram produtos turísticos em crescente adesão concluindo que o Turismo Religioso em Espanha encontra-se em crescimento. Em conjunto com Espanha, Portugal tem fortes elementos culturais que contribuem para o Turismo Cultural e Religioso, tendo também em comum o Caminho de Santiago que oferece uma cultura religiosa, torna-se importante o trabalho contínuo e cooperativo para atrair o novos peregrinos (Turismo de Portugal, 2015b). O Turismo Religioso e os caminhos de peregrinação são considerados formatos de Turismo muito antigos (Csapó, 2012).

No últimos anos a peregrinação tem sido uma realidade em crescimento que tem despoletado o interesse em diversos investigadores, isto porque evidenciam-se novas formas de

espiritualidade que descrevem os peregrinos da atualidade o que leva a um novo tipo de peregrinação. A peregrinação é vista por alguns autores como “Uma viagem resultante de motivações religiosas, sendo causa externa a visita a um local sagrado e internamente por motivações espirituais e reflexão interna”¹ (Barber, 1993, p.1). A peregrinação atualmente revela-se em diferentes padrões, sendo que as motivações despoletadas nos indivíduos que a praticam são de diferentes características, dependendo do grau de importância que se aplicam a determinados fatores presentes na concepção de expectativas e na avaliação da experiência (Venceslau, 2014). As principais razões apontadas para uma peregrinação podem ser religiosas e espirituais ou apenas turísticas, sendo que as primeiras estão mais ligadas ao interior da pessoa e as segundas ao espaço físico, paisagem, monumentos e história (Venceslau, 2014). Segundo Petreas (2014), existem três elementos fundamentais para a peregrinação, sendo o primeiro relacionado com o lugar em si, manutenção e funcionamento quanto às atividades religiosas; o segundo elemento está ligado ao contexto territorial, ou seja, a relação com o local e a história, a geografia e em geral a vida da população local; e o terceiro diz respeito com a atração turística e com os padrões de visita ao local sagrado.

Devido à grande afluência ao Caminho de Santiago, tem-se verificado uma maior revitalização desde 1993 (Solla, 2006), contribuindo assim para que o Caminho de Santiago se torne um dos pacotes turísticos com mais sucesso da Europa (Valiente et al., 2012). Nos últimos anos, tem-se reposto a importância de elementos religiosos, tais como a reabilitação de igrejas e mosteiros, embelezamento das cruzes de pedra e outros elementos, sendo que o objetivo é de atrair turistas (Lois-González, Paül, Pazos-Otón, & Santos, 2015).

Santos (2002) e Solla (2006) defendem que o Caminho de Santiago é um destino turístico atrativo, ao contrário do que a Igreja pretende que seja. A cidade Galega tem vivido uma grande afluência de turistas, também devido à revitalização das vias Jacobeias, e sejam culturais ou religiosas as motivações de visita, este facto torna Santiago num destino turístico cultural (Santos, 2002). O Caminho é considerado um produto turístico consolidado do noroeste espanhol, promovido pelas entidades governamentais galegas, que favorece não só a Espanha mas também os países vizinhos (Valiente et al., 2012), conforme o método de viagem que se escolhe para chegar a Santiago de Compostela, considerando se o indivíduo é um peregrino ou um turista. A escolha de se fazer a viagem a pé, de bicicleta ou a cavalo, escolher albergues ou outros locais mais simples para se acomodar e fazer as refeições em locais mais baratos significa que o Turismo propriamente dito torna-se um fator secundário (Santos, 2002), dando maior significado à peregrinação em si.

As principais conclusões retiradas da pesquisa sobre o Turismo Cultural e Religioso encontram-se resumidas na Tabela 2-1.

¹ “A journey resulting from religious causes, externally to a holy site, and internally for spiritual purposes and internal understanding” (Barber, 1993, p.1)

Tabela 2-1: Resumo da pesquisa sobre o Turismo Cultural e Religioso

Referências	Principais Conclusões
Valiente et al. (2012)	Os locais religiosos em Espanha têm sido transformados em espaços com atividades culturais, espirituais e de lazer e, devido à variedade de motivações por parte das pessoas que visitam estes locais é difícil distinguir se são turistas culturais ou turistas religiosos.
Collins-Kreiner (2009)	A peregrinação e o Turismo seguem linhas paralelas, em que as motivações podem ser diversas, desde a curiosidade até ao encontro por algo com significado, sendo que estas semelhanças têm-se mostrado emergentes mais do que as diferenças.
Csapó (2012)	O Turismo Cultural tem crescido bastante nos últimos anos revelando-se uma parte dominante da área de Turismo.
Digance (2003)	Alguns locais sagrados têm tido bastante adesão e muitas vezes os interesses turísticos sobrepõem-se aos dos peregrinos, resultando no difícil acesso e visita ao local.
Rinschede (1992)	O Turismo Religioso é uma forma de Turismo e na sociedade atual as motivações religiosas não são as mais importantes para praticar esta forma de Turismo.

2.3 Peregrinação a Santiago de Compostela

Considerando-se a peregrinação para um local sagrado como um dos fenómenos religiosos e culturais mais conhecidos da sociedade, esta ação revela-se como um comportamento humano que gera uma relação universal entre o peregrino e o próprio local, onde se manifesta um diálogo entre o homem e a Natureza, que se pode traduzir numa experiência pessoal única e por conseguinte no crescimento espiritual (Thorley & Gunn, 2008).

A peregrinação para Santiago representa o ressurgimento do legado histórico medieval da Europa que entrou na História há doze séculos. Santiago, que segundo a Bíblia é Tiago Maior, que em Latim significa *Iacobus*, e vem de Jacob em hebraico, nasceu na Galileia e era pescador. Tiago era um dos três discípulos preferidos de Jesus Cristo e após a sua

crucificação, morte e ressurreição, Santiago tal como os outros discípulos foi pregar em terras longínquas sendo que a Galiza foi a região escolhida para evangelizar. No entanto, no seu regresso à Palestina, no ano 44, foi capturado, decapitado e lançado aos cães a decreto do rei Herodes, que segundo facto bíblico foi o primeiro discípulo a ser executado. Atanásio e Teodoro, dois dos seus discípulos, resgataram o corpo, colocaram-no numa barca e fugiram pelo mar fora, segundo a lenda, sem vela nem leme, unicamente com a ajuda dos Anjos, parando apenas em Iria Flávia. Os dois discípulos dando conta que aquelas terras pertenciam a uma poderosa rainha com o nome Lupa, decidiram falar com ela para lhes permitir sepultar o corpo do Santo. A rainha querendo livrar-se dos visitantes, determinou-lhes algumas provas ardilosas em que eles demonstraram a superioridade divina levando a rainha a converter-se em cristã depois de assistir a tais milagres. Depois de conseguirem um local para repousar os restos mortais de Santiago, uma capelinha em *Liber Donum* (Libredão), mantendo-se fiéis ao seu mestre, guardaram as suas relíquias até ao final das suas vidas. Este local sagrado permaneceu em esquecimento por quase 800 anos, quando o eremita Pelágio no século IX descobriu o presumível túmulo de São Tiago Maior no bosque de Libredão e avisou o bispo de Iria Flávia, Teodomiro. Posteriormente Afonso II das Astúrias, fez a peregrinação até ao local que se veio a chamar Compostela, derivado de *Campus Stellae*, ou seja, campo de estrelas (Fronteiras, 2015). Segundo a Lenda Áurea, Santiago quando desembarcou pela primeira vez na Hispânia fê-lo onde atualmente é Portugal, tornando assim o Caminho Português como o primeiro Caminho a Santiago de Compostela (Adrião, 2011).

Santiago de Compostela começou a ser o centro de peregrinação na Idade Média, iniciando-se as peregrinações por volta do ano 1000. O Papa Calixto II escreveu o primeiro guia de acesso a Santiago, o Códice Calixtino ou “*Liber Sancti Jacobi*”, em que se declara que quando o dia 25 de Julho ocorre num domingo é considerado Ano Santo Jacobeu. A partir desse momento, grupos de peregrinos provenientes da Europa deixaram as suas casas, desenvolvendo as cidades por onde passavam, para chegar ao seu destino sagrado, a Santiago de Compostela. Os trilhos mais usados foram os caminhos antigos medievais e romanos. Muitos foram os peregrinos portugueses a realizar a rota até ao local sagrado, devendo-se ao facto da proximidade geográfica e às identidades históricas, culturais e religiosas portuguesas que sempre tornaram Portugal muito próximo da Galiza. Desde cedo começaram as peregrinações portuguesas a Santiago, datando-se a primeira no ano 1064, o que se deve também ao facto do Apóstolo Santiago ser considerado protetor do exército português, devido à conquista dos territórios aos mouros. À medida que a História vai avançando, com a conquista das terras, a paz estabelecida e igrejas edificadas em nome de Santiago, a peregrinação ao seu local sagrado vai evoluindo. Registos históricos denunciam que elementos reais fizeram a peregrinação em louvor ao poder do Apóstolo, sendo que uma das peregrinações mais conhecidas foi a da Rainha Santa Isabel em 1325 (Alves, 2011). Poucos séculos mais tarde, século XIV, com o aparecimento da Peste Negra e a Reforma Protestante, a Peregrinação entrou em declínio, considerando-se o culto como idolatria (Rocha, 1993).

No ano 1879, século XIX, a peregrinação a Santiago volta a ganhar vida com a re-descoberta do túmulo, quando se abre ao público a cripta do apóstolo localizada por baixo do altar-mor (Alves, 2011). Mas com a crise espanhola que se desenvolve em guerra civil e o acontecimento das duas Grandes Guerras na primeira metade do século XX, a afluência de peregrinos a Compostela diminui vindo a recuperar na segunda metade do século (Solla, 2006). Apesar da peregrinação a Santiago ter os seus momentos altos e baixos na História, o que se verifica é que a partir do século XX com o desenvolvimento das redes de comunicação e da ação das autoridades espanholas e juntas locais, o Caminho voltou a recuperar com o fluxo de peregrinos. As autoridades têm vindo a investir na promoção do Caminho através da publicidade, da melhoria dos acessos e outras infraestruturas para receber e acolher os peregrinos, olhando para estes como os “turistas” da atualidade que contribuem para o desenvolvimento de algumas aldeias e cidades pertencentes ao Caminho (Santos, 2000). A mudança na mentalidade das pessoas, de se quererem ligar cada vez mais à Natureza, promove a adesão ao Caminho de Santiago.

Na cidade de Santiago de Compostela, a história e a religião aliam-se ao misticismo do Caminho e ao reconhecimento internacional da cidade: “Santiago de Compostela, a capital da Galiza. Um lugar onde todos os anos chegam milhões de pessoas que vêm de todo o mundo, muitos deles depois de viajarem pelo Caminho de Santiago” (Turespaña, 2010). Os milhares de peregrinos que chegam a Santiago de Compostela durante o ano, torna este local o terceiro mais sagrado do cristianismo depois de Jerusalém e Roma (Mendes, 2009). Devido à sua beleza urbana e monumental e com o volume de peregrinos a este local de culto, em 1985, Santiago de Compostela foi declarado “Património da Humanidade” pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) (Santiago, 2015). Em 1987, o Conselho da Europa reconhece-o como “Primeiro Itinerário Cultural Europeu” (Council of Europe, 1989). Em 1993, a UNESCO considera também o Caminho Francês como “Património da Humanidade” pela quantidade de vestígios arquitetónicos românicos, góticos, barrocos e neoclássicos.

Desde o início do século XXI, a peregrinação para Compostela tem estado associada a um grande número de turistas que buscam a aventura e uma série de fatores (Centro de Estudos Turísticos & Xacobeo, 2010). Este facto leva a que a peregrinação a Santiago de Compostela tenha um carácter mais espiritual e alguns autores consideram que a peregrinação atual não é uma atividade religiosa, devido à diversidade de motivações que movem as pessoas, que passam por conhecer novas culturas, tradições e pessoas (e.g. Drule, Chiş, Băcilă, & Ciornea, 2012). Richards (2013) defende que a peregrinação é um pacote turístico não apenas para o destino sagrado mas para todo o percurso com a finalidade de atrair pessoas que não têm motivações religiosas.

No que respeita a Santiago de Compostela, a peregrinação revela-se como uma viagem tanto cultural como religiosa, pois trata-se de um Caminho em que a pessoa não se pode desprender dos interesses culturais inerentes. Ao sair de casa com a mochila às costas, o peregrino tem os

pés preparados para trilhar um trajeto com encontros marcados com outra cultura. Sendo uma realidade diferente do cotidiano, o contemplar da natureza, conhecer outras pessoas, monumentos, gastronomia, transforma a sua jornada num motivo cultural (Rinschede, 1992). O Caminho de Santiago proporciona o aspeto turístico e cultural promovendo a visita do turista/peregrino a lugares tradicionais, monumentos históricos, apreciando o turismo rural e a paisagem natural (Lois-González & Santos, 2014). Os vários Caminhos de Santiago são atualmente palmilhados por milhares de peregrinos. Historicamente fazem parte do Caminho de Santiago sete percursos principais: o Caminho Francês, o Caminho Português, o Caminho Inglês, o Caminho do Norte, o Caminho Primitivo, a Via de La Plata e a Rota Marítima. Atualmente em Portugal não existe apenas um Caminho, sendo que em território português podemos alcançar o Caminho Central, que é um dos Caminhos Oficiais (Caminho número 12 na Figura 2-3) e o segundo Caminho de Santiago mais percorrido segundo as estatísticas (Oficina de Acogida al Peregrino, 2016), o Caminho Português pela Costa que se encontra com o Português Central em território Espanhol na localidade de Redondela e Português do Interior que parte de Viseu encontrando a Via de La Plata na localidade de Verín.

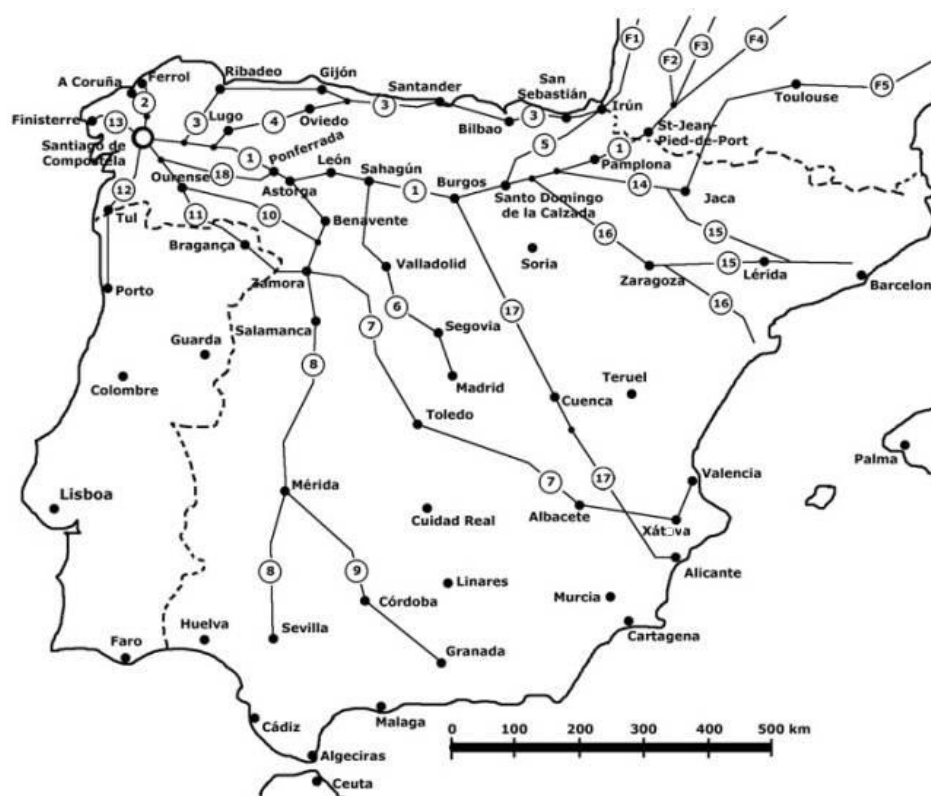


Figura 2-3: Principais Caminhos de Santiago

Fonte: Xacobeo (2015)

Devido à espiritualidade, paisagem e cultura proeminentes torna-se claro que o Caminho de Santiago é um itinerário vivo e contemporâneo de referência. A gestão de todo o Caminho, para que se torne sustentável, é da responsabilidade das autoridades locais, das associações de amigos do Caminho, da Administração Pública e das empresas privadas (Tresserras, 2007).

Esta gestão passa pela sinalética, que é formada pelas setas amarelas, ajudando os peregrinos a conhecer o caminho que devem seguir e pela conservação do Caminho. O peregrino de Santiago é reconhecido como tal através de um documento que se designa por Compostela, que é dado a quem faz o Caminho por razões religiosas ou espirituais. Para obter o documento será necessário percorrer o Caminho de forma continuada a pé com distância mínima de 100 kms e 200 kms se for em bicicleta ou a cavalo, num dos Caminhos oficiais de Santiago (Lois-González & Santos, 2014).

Estudos recentes revelam que os peregrinos ao realizarem o Caminho não o fazem com objetivo religioso mas por diversas motivações espirituais que passam pela procura de novas sensações (Oviedo, de Courcier, & Farias, 2014). Com a abertura de novos acessos, reabilitação de outros e facilidade de transporte, é possível para quem quer realizar a peregrinação que o faça por etapas e não de modo contínuo (Power, 2015). O desapego dos bens materiais e a experiência de uma vida simples são alguns dos fatores que levam muitas pessoas a abandonarem as suas vidas rotineiras e a viverem uma nova experiência (Oviedo et al., 2014). A peregrinação para Santiago é considerada um fenómeno único em que o mais importante não é chegar à Catedral de Santiago mas sim percorrer o Caminho (Santos, 2002). Só no ano de 2015, segundo os dados estatísticos da Oficina do Peregrino, chegaram a Santiago 262.515 peregrinos sendo que 90,03% foram a pé, 9,65% de bicicleta, 0,29% a cavalo e 0,03% de cadeira de rodas.

Peregrinos por Idades

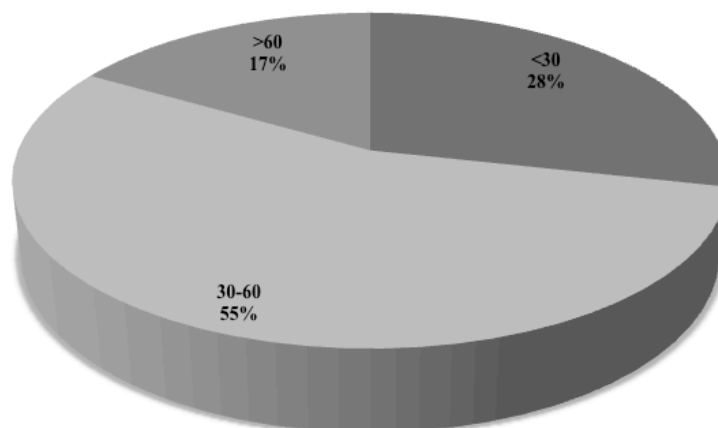


Figura 2-4: Peregrinos que chegaram a Santiago em 2015 por idades
Fonte: Oficina de Acogida al Peregrino (2016)

Quanto à idade dos peregrinos, não há limites, mas verifica-se que o Caminho é percorrido maioritariamente por peregrinos com idade entre os 30 e 60 anos (55%) (Figura 2-4). O Caminho mais percorrido foi o Francês (65,61%) seguido do Português (16,44%). As motivações manifestadas foram maioritariamente religiosas-culturais (141.993 peregrinos,

54,09%), seguido de apenas religiosas (99.704 peregrinos, 37,98%) e, por último, apenas culturais (20.818 peregrinos, 7,93%) (Oficina de Acogida al Peregrino, 2016).

Associações de Peregrinos por todo o mundo preocupam-se em desenvolver informações de apoio sobre os diversos trajetos e os cuidados a terem durante a peregrinação. A divulgação tem tornado o Caminho cada vez mais percorrido desde o último Ano Santo (2010). Observando a Figura 2-5, verifica-se que o ano que Santiago recebeu mais peregrinos foi no Ano Santo de 2010, com 272.135 peregrinos, seguindo-se o ano 2015 com 262.515.

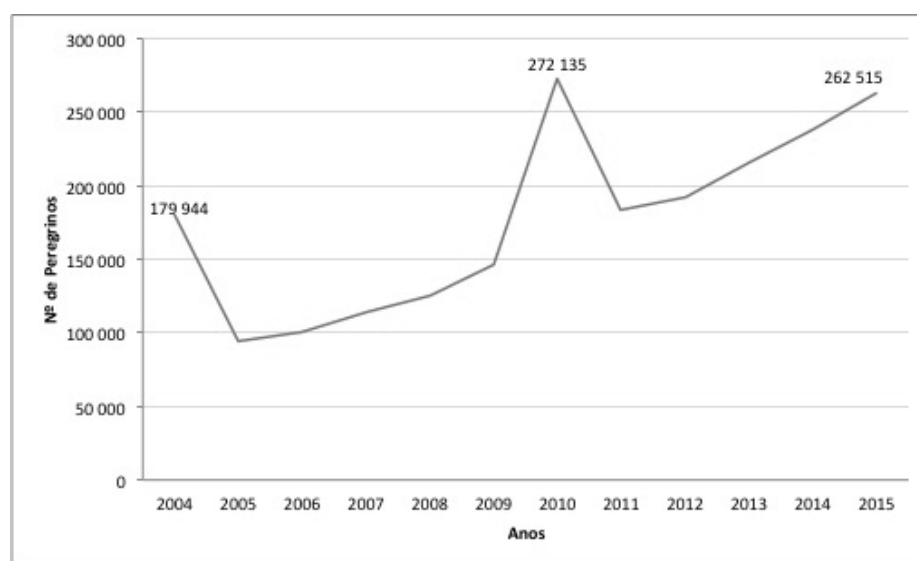


Figura 2-5: Peregrinos registados na Oficina do Peregrino de 2004 a 2015
Fonte: Oficina de Acogida al Peregrino (2016)

Atualmente, os peregrinos que percorrem o Caminho de Santiago não são apenas os Católicos, mas também pessoas de outras religiões ou mesmo os agnósticos e ateus (Lois-González et al., 2015). O que distingue a peregrinação a Santiago de Compostela é a interculturalidade existente, pois verifica-se que o Caminho é palmilhado por milhares de pessoas provindas de toda a parte do mundo, favorecendo assim a troca cultural (Alves, 2011). Para além de que os monumentos que se erguem no meio da paisagem convidam os peregrinos a uma visita, sejam estes igrejas, mosteiros ou catedrais, contribuindo assim para o enriquecimento cultural de cada um. Sendo religiosas ou espirituais as motivações principais apontadas pelos peregrinos quando chegam a Santiago, estes levam algo mais consigo, o conhecimento de novas culturas juntamente com uma renovação espiritual.

Atualmente os peregrinos percorrem o Caminho de Santiago por inúmeras razões, verificando-se que as religiosas já não são o principal motivo para realizar a peregrinação (Fernandes, Pimenta, Gonçalves, & Rachão, 2012). Os peregrinos modernos, mesmo não pertencendo a nenhuma religião, procuram o crescimento espiritual e estar em harmonia com

a Natureza acreditando que esta contribui para obter poder espiritual e boa energia (Timothy, 2011). Desta forma, a peregrinação é vista como uma atividade moderna de férias para quem tem um trabalho exigente com pausas limitadas ou até para quem está desempregado (Power, 2015). Uma vez que as motivações dos peregrinos são muitas vezes de ordem cultural e turística, alguns autores defendem que os peregrinos têm semelhanças com os turistas. Por exemplo, Turner e Turner (1978) afirmam que “um turista é meio peregrino, e um peregrino é meio turista”² (p.20) concluindo que é difícil distinguir um turista de um peregrino.

As principais conclusões retiradas da pesquisa sobre a Peregrinação a Santiago de Compostela encontram-se resumidas na Tabela 2-2.

Tabela 2-2: Resumo da pesquisa sobre a Peregrinação a Santiago de Compostela

Referências	Principais Conclusões
Lois-González & Santos (2014)	Durante a realização do Caminho de Santiago apreciam a paisagem e experienciam a troca de experiências com outras pessoas.
Lois-González et al. (2015)	O Caminho de Santiago não é palmilhado apenas por peregrinos Católicos, mas sim de outras religiões, ou mesmo agnósticos ou ateus, revelando-se um Caminho rico em paisagem que tem muito para oferecer aos seus peregrinos.
Oviedo et al. (2014)	A maioria dos peregrinos não têm interesses religiosos, no entanto fazem a sua jornada em busca da simplicidade e fora das linhas consumistas.
Solla (2006)	As vias de acesso a Santiago devem ser geridos por forma a atrair novos segmentos de turistas e peregrinos.
Santos (2002)	Santiago de Compostela tem-se revelado um importante símbolo para a Galiza, não pela cidade em si, mas pelo Caminho, colocando assim Santiago de Compostela e a Galiza como destinos privilegiados de Espanha.

² “A tourist is half pilgrim, if a pilgrim is half a tourist” (Turner & Turner, 1978, p.20)

2.4 Utilização de tecnologia móvel no Turismo

Ao mesmo tempo que cresce o Turismo Cultural e Religioso, também se assiste ao desenvolvimento acelerado da tecnologia com os avanços do *hardware*, *software* e dos fluxos da informação através da *Internet*. Apesar da crise sentida praticamente em todo o mundo, a aquisição e utilização de dispositivos móveis tem vindo a crescer exponencialmente (Palumbo et al., 2014). Em Julho de 2015, cerca de quatro milhões de aplicações móveis estavam disponíveis nas diversas *app stores* (lojas de aplicações) (Statista, 2015a). Em 2014 foram descarregadas 138.809 milhões de *apps* por *smartphones* e *tablets* e prevê-se que em 2016 os *downloads* atinjam os 224.801 milhões (Statista, 2015b). Segundo o International Telecommunications Union (ITU) (2014), agência das Nações Unidas, especialista em tecnologias da informação e comunicação, em 2014 59,78% da população mundial era utilizador individual da *Internet*. A dependência da utilização destes dispositivos na vida das pessoas relaciona-se com o facto de quererem e terem que estar *always connected*, ou seja, ligados a todo o mundo em qualquer lugar (Palumbo et al., 2014). O mundo das aplicações móveis é enorme, todos os dias saem para o mercado novas aplicações e atualizações das que já existem, isto deve-se ao facto de que os seus conteúdos dependem da importância que o utilizador lhes dá bem como da plataforma de uso.

No caso particular do Turismo, a aliança entre este setor e as Novas Tecnologias, contribuiu para que os turistas se tornassem mais sofisticados, exigentes e críticos no que diz respeito ao processo de decisão, o que provocou a transformação deste setor numa atividade intensa em conhecimento e informação (Turismo de Portugal, 2015c). O PENT (2012) destaca que é visível a dependência da utilização das novas tecnologias na geração atual, influenciando também outras gerações, seja com o acesso às redes sociais ou com a proliferação das aplicações móveis, tornando-se assim urgente o esforço das empresas na adopção de ferramentas e devido conhecimento de modo a desenvolver estratégias de comunicação e distribuição respondendo aos desafios atuais apresentados pela evolução tecnológica. O desenvolvimento de aplicações móveis com as suas características de conveniência, personalização e facilidade de uso fazem com que este meio seja um canal importante na área de marketing (Lu, Mao, Wang, & Hu, 2015). Já em 1934, Schumpeter argumentava que a tecnologia e a inovação são dois aspetos fundamentais para a formação da economia e que as empresas devem adaptar-se às mudanças tecnológicas de modo a tornarem-se competitivas. De facto, as tecnologias móveis produziram efeitos na acessibilidade à informação em tempo real e a *Internet* transformou totalmente a oferta turística (Buhalis & Law, 2008). Por outro lado, as tecnologias da informação e comunicação facilitam a partilha de informação entre as empresas, destinos turísticos e potenciais visitantes (IPDT, 2008).

No mundo tecnológico que se vive atualmente, não só se verifica que o uso do *smartphone* se tornou essencial no uso diário para pequenas tarefas como também os turistas alteraram o modo de planear as suas viagens (Kim, Lehto, & Morrison, 2007; Neuhofer et al., 2014; Wang et al., 2014). Segundo estudos do Turismo de Portugal (2015b), as transformações que

este setor sofrerá no futuro estarão relacionadas com a adoção da tecnologia na vida das pessoas, como planeiam, reservam, usufruem e partilham a experiência das suas viagens. Observando as lojas virtuais de aplicações de cada plataforma, verifica-se o número avultado de aplicações que existem sobre destinos turísticos, hotéis, restaurantes, museus entre outras que permitem a pesquisa rápida por parte do utilizador e reserva facilitada para o produto ou serviço que pretende. Segundo Buhalis (2000), as agências turísticas devem adaptar os seus serviços com a evolução das tecnologias e desempenharem novas formas de operar no setor, caso contrário correm o risco de perder mercado.

Wang and Xiang (2012) realizaram um estudo em que identificaram 12 categorias de aplicações para iPhone, específicas para viagem, sendo estas relativas a conteúdos com informação de voos, guias turísticos, agências online, facilitadoras (por exemplo procura de pontos *Wi-fi*, hora local, postos de gasolina baratos, etc.), guias de atrações turísticas, entretenimento, procura de restaurantes, tradutores, guias de transportes locais, realidade aumentada, conversor de moeda e câmara em tempo real. Os investigadores também realçam no mesmo estudo, que o *touch screen* permite um diálogo entre o utilizador e o mapa, sendo que algumas aplicações nem precisam de acesso à Internet para fornecerem informação e que também existem aplicações com a funcionalidade “*push notification*” (notificações) para alertar o utilizador sobre factos importantes. De facto as aplicações móveis são um grande potencial na área do Turismo providenciando mecanismos de informação, entre outros serviços turísticos, ao utilizador (Oh et al., 2009).

De acordo com Wang et al. (2014), o uso do smartphone tem grande impacto na experiência do turista, devido ao uso de *apps* sociais, de entretenimento e de informação que lhes permite estar sempre em contacto com a família e amigos, partilhar a experiência da viagem, alterar as atividades de visita durante a própria viagem. Neste estudo, os investigadores também verificaram que os turistas utilizam o *smartphone* e aplicações apropriadas para se manterem em contacto com a família e amigos.

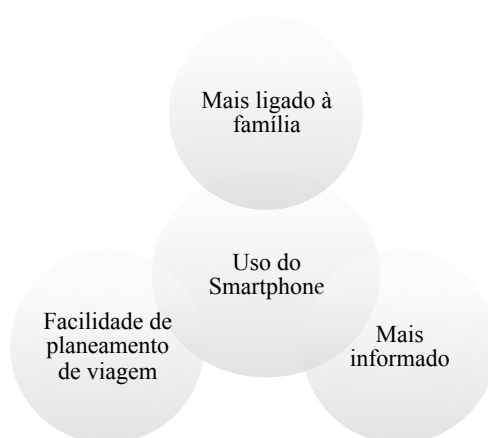


Figura 2-6: Relação do utilizador com o uso do *smartphone* durante a viagem
Fonte: Adaptado de Wang et al. (2014)

Com a forte tendência a que se assiste do uso da Internet como canal de comunicação, informação e comercialização, assim como o aparecimento de novos canais de comunicação e sistemas de reservas e de pagamento, a crescente importância das redes digitais e do acesso à cultura presente na partilha e no acesso aos conteúdos *online*, faz com que o turista tenha num maior controlo na comparação de preços e produtos, na pesquisa de informação e na aquisição de produtos turísticos e culturais aumentando o conhecimento prévio sobre os serviços e destinos e tornando-o simultaneamente produtor, ator e espectador (Buhalis & Law, 2008; Turismo de Portugal, 2015a). As aplicações móveis permitem que o utilizador possa planear, pesquisar e partilhar a sua experiência e com esta ferramenta ainda pode inspirar-se, escolhendo atrações e predefinindo a sua visita (Lapointe, Guimont, & Sévigny, 2015). Com esta evolução visível da relação Tecnologia e Turismo, deve-se aceitar a evolução e aplicar a inovação resultando numa mudança cultural contribuindo para a inspiração, ao fácil acesso à informação e reservas online, à partilha e ainda mais à experiência da viagem (Buhalis & Law, 2008; UNWTO, 2011). Gavalas, Konstantopoulos, Mastakas e Pantziou (2014), revelam que os Sistemas de Recomendação cada vez mais são aplicados de modo a reduzir a sobrecarga de informação e fornecendo recomendações de viagens aos turistas que são utilizadores de dispositivos móveis, de modo a enriquecer a experiência turística, aconselhando assim conteúdos de multimédia e sensíveis ao contexto. Perante estes factos abrem-se oportunidades para o mercado do Turismo, sendo que os agentes turísticos devem estar atentos às motivações e estímulos que prendem o turista ao destino escolhido (Turismo de Portugal, 2015c) e apostar na inovação tecnológica de modo a atingir a satisfação dos turistas e assim aumentando a competitividade (Lapointe et al., 2015).

As principais conclusões retiradas da pesquisa sobre a utilização da tecnologia móvel no Turismo encontram-se resumidas na Tabela 2-3.

Tabela 2-3: Resumo da pesquisa sobre a utilização das novas tecnologias no Turismo

Referências	Principais Conclusões
Gavalas et al. (2014)	O Turismo tem sido uma das áreas onde os Sistemas de Recomendação têm vindo a ser testados, sendo integrados em aplicações móveis que captam o contexto pessoal, social e ambiental e em função disso enviam recomendações ao utilizador.
Oh et al. (2009)	Os sistemas móveis devem ser adaptados de forma eficaz de modo a responder às necessidades dos turistas, essencialmente aos que viajam frequentemente, fornecendo assim informações personalizadas

Referências	Principais Conclusões
Schieder et al. (2013)	As entidades responsáveis pelo Património da Humanidade têm vindo a investir na comunicação e no marketing da propriedade através dos sistemas móveis de comunicação.
Tan, Foo, Goh, & Theng (2009)	Desenvolvimento de sistemas com base nas preferências e necessidades do utilizador.
Dan Wang et al. (2011)	Os turistas substituem outros meios de comunicação pelo uso do <i>smartphone</i> quando viajam, pois estes equipamentos têm capacidade para fornecer as informações necessárias e personalizadas ao utilizador, aumentando assim a satisfação durante a visita turística.
Wang et al. (2014)	O uso do <i>smartphone</i> altera substancialmente a experiência turística, logo as agências de Turismo devem estar a par das tendências tecnológicas e adaptar as suas ferramentas e criar serviços com base na localização do turista.

2.5 Os peregrinos e o uso de Tecnologia

Como já referido, a Tecnologia tem uma forte envolvimento no setor turístico com a partilha e o acesso à informação em tempo real alterando a experiência turística atual. Estes aspetos também se podem aplicar aos peregrinos da atualidade que, integrados na sociedade da informação digital, apresentam comportamentos idênticos aos do turista. De facto, o uso das tecnologias podem dar grande contributo para a relação entre os utilizadores e os locais que são Património da Humanidade, assim como também para a exploração da paisagem que, com a ajuda da tecnologia *Global Positioning System* (GPS) e *Geographic Information System* (GIS) podem facilitar o acesso ao local (Rolando & Scandiffio, 2013).

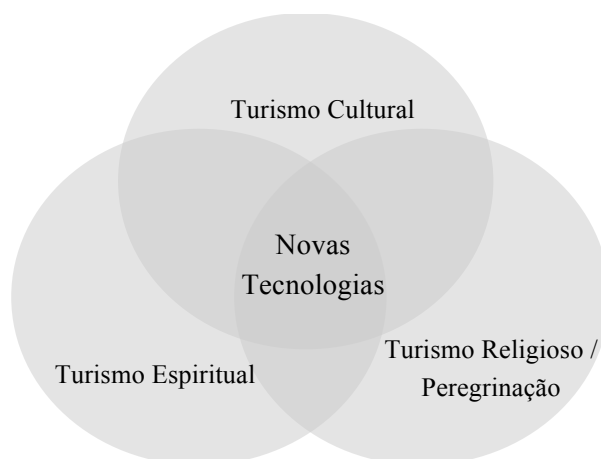


Figura 2-7: Relação entre as motivações turísticas nos locais sagrados e as novas tecnologias
Fonte: Prats, Aulet e Vidal (2015)

A tecnologia móvel pode também ajudar na preservação dos locais com valor simbólico para a Humanidade, fazendo com que o utilizador valorize mais o local e tornando-o mais responsável à sustentabilidade do local (Dickinson et al., 2014). Alguns autores consideram que a tendência do uso de tecnologia fora da vida rotineira, tem a ver com a prática que se faz dela no dia-a-dia (e. g. Oh et al., 2009; Vatanparast & Qadim, 2009). Para além da partilha de experiências, o peregrino tem a necessidade de trocar opiniões e conselhos acerca da peregrinação. Embora apresentem diferenças bem notáveis, o Caminho com milhares de anos e a tecnologia que evolui diariamente, estes dois elementos podem ter uma relação favorável para os peregrinos da atualidade (AFoTC, 2012). Geralmente, antes de iniciarem a sua jornada, os peregrinos acedem à Internet para pesquisar informações sobre os locais por onde passam, recolhendo informação sobre o trajeto, locais a visitar, sítios onde pernoitar e outros locais para jantar e almoçar. Normalmente acedem e leem blogs, diários, opiniões, comentários, seguem grupos em redes sociais onde se partilham histórias de quem já fez a mesma viagem preparando assim a sua experiência (AFoTC, 2012; Lopez, 2013; López & Fernández, 2011; Rodriguez-Fernández, Rodriguez-Vázquez, & Martínez-Fernández, 2015). A partilha da experiência nas redes sociais tem vindo a crescer exponencialmente, novos grupos e páginas se desenvolvem para comunicar ao mundo digital os pormenores da viagem. Na rede social Facebook, é visível a partilha de experiências, fotografias, conselhos sobre o Caminho e o que levar na mochila e mesmo procurar por outras pessoas para realizar a peregrinação em conjunto. Este registo pode ser feito durante ou após a jornada ou em qualquer outro momento que o peregrino queira, tornando assim o mundo virtual noutro elemento que liga o turista ao peregrino (Lopez, 2013). Ainda tem ao seu dispor a página oficial de apoio ao Peregrino (Oficina do Peregrino) onde pode encontrar diversas informações, tais como os horários das atividades religiosas.

Acompanhado do *smartphone*, o peregrino pode, em qualquer local que tenha *wi-fi*, aceder à Internet para obter e partilhar informações. Para facilitar estas operações, com o desenvolvimento das novas tecnologias e sistemas de informação as aplicações móveis tornaram-se essenciais e fundamentais. No tempo medieval o guia utilizado para realizar o Caminho de Santiago era o *Codex Calixtinus*, escrito em latim entre os anos 1130 e 1160, foi considerado o primeiro guia do Caminho. Mais recentemente, e abrangendo os dias atuais, peregrinos de diversas nacionalidades fazem-se acompanhar de guias de apoio que existem nos mais variados idiomas, desde português, inglês, francês, alemão, sul-coreano, entre outros (e.g Brierley, 2012). Estes guias seguem a estrutura do livro V do *Codex Calixtinus* que se aplica diretamente ao guia do percurso de Santiago. Na sua maioria estes guias dispõem de informações tais como: as etapas do Caminho de Santiago que contêm as distâncias e pontos de interesse bem como a sua descrição; indicação dos albergues e alojamento alternativo para os peregrinos; descrição de povoações que pertencem ao Caminho de Santiago; nível de dificuldade de cada etapa; entre outras anotações de cada autor do guia.

O Caminho de Santiago, sendo um itinerário religioso, cultural e também turístico (López & Fernández, 2011; Solla, 2006) começa a revelar-se tecnológico apesar da reduzida utilização por parte dos caminhantes, os peregrinos em bicicleta introduzem as novas tecnologias neste caminho de peregrinação através do uso de GPS, partilha do itinerário em páginas *web* e fóruns *online* próprios (Pereira, 2014). Num relatório de 2015 sobre *smart destinations* em Espanha, é aconselhado o desenvolvimento de um sistema automático que dê a conhecer locais ligados ao Caminho de Santiago, a rota religiosa, os monumentos mais significativos do Caminho e ainda proporcionar informação sobre os restaurantes que tenham o menu de peregrino (SEGITTUR, 2015).

Durante a pesquisa não se encontraram muitas investigações sobre o uso das tecnologias móveis durante as peregrinações, essencialmente sobre o Caminho de Santiago. Talvez esta situação se deva a que a tecnologia seja aceite por uns e rejeitada por outros (AFoTC, 2012), pois muitos são da opinião de que apesar do fácil acesso à informação através da Internet, esta nunca se irá sobrepor às formas tradicionais de comunicação (*flyers*, publicidade) (López & Fernández, 2011). No entanto, um dos poucos estudos encontrados confirma que as tecnologias usadas sobre o Caminho de Santiago por parte dos peregrinos se resumem a websites de instituições ligadas ao Caminho de Santiago; a fóruns de discussão, troca de ideias, partilha de experiências, de imagens e conselhos através da rede social Facebook; a websites de partilha de ficheiros GPS com diferentes itinerários de Peregrinação Jacobea; e ainda, uma aplicação móvel utilizando a realidade aumentada, desenvolvida pelo Banco Bilbao Vizcaya (BBVA) que apenas cobre o Caminho Francês (Pereira, 2014). Durante a peregrinação é possível encontrar diversos locais com acesso *wi-fi*, em que o peregrino pode aceder através do seu dispositivo móvel, às várias fontes de informação sobre o Caminho e ainda obter *ebooks* sobre guias da peregrinação e partilhar as suas fotografias e testemunho (AFoTC, 2012).

No estudo de Nickerson, Austreich e Eng (2014), cujo objetivo era analisar a difusão de tecnologia móvel no Caminho de Santiago, evidenciam que as opiniões sobre o uso de tecnologia durante a peregrinação apresentam-se muito fortes, tanto positivas como negativas. Os investigadores descobriram que existe associação entre as características de inovação e o tipo de utilizador que o peregrino é, sendo que os utilizadores mais inovadores e pioneiros são os que mais consideram que a tecnologia móvel e a utilização de uma *app* lhes traz vantagem na peregrinação a Santiago. Ainda concluíram, a partir das respostas de 503 inquiridos, que apenas 69% dos inquiridos levam smartphone durante a peregrinação e 17% confirmaram que usam uma aplicação móvel específica sobre o Caminho. No entanto, afirmam que os peregrinos fazem o Caminho por diversas motivações, desde religiosas, espirituais a turísticas e que este facto pode contribuir para a intenção de adoção de tecnologia móvel durante a peregrinação. Noutro estudo em que o mesmo autor participa, foi realizado um levantamento das aplicações existentes na lojas virtuais sobre o Caminho de Santiago, no entanto referem que apesar do serviço de comunicação móvel ser muito bom em Espanha, muitos peregrinos, sobretudo os Americanos, preferem não usar devido ao alto custo de roaming (Nickerson & Mourato-Dussault, 2015). Neste mesmo estudo, mencionam que os mapas são uma característica importante para uma *app*, no entanto esta particularidade necessita de bastante largura de banda e de armazenamento considerável no dispositivo, revelando através de um inquérito aplicado aos peregrinos, que estes dão preferência a *apps* em modo *offline*, só que existe o problema de que a informação fornecida não é em tempo real. As *apps* em modo *offline* existentes sobre o Caminho de Santiago, apenas fornecem informação básica acerca dos albergues, e nenhuma das que são sincronizadas quando ligadas à Internet contêm mapas, encontrando-se esta característica apenas nas *apps online* assim como a informação de restaurantes e cafés (Nickerson & Mourato-Dussault, 2015). Os autores realizaram o estudo centrando-se apenas numa *app* existente sobre o Caminho, concluindo que os programadores conseguiram desenvolver uma *app* em que a informação pode ser acedida *offline*, no entanto é preciso realizar a sincronização quando o dispositivo estiver ligado à Internet (Nickerson & Mourato-Dussault, 2015).

Num estudo recente realizado com 222 peregrinos Portugueses, verificou-se que um dos fatores mais importantes na intenção de utilização de uma aplicação móvel sobre o Caminho de Santiago era a sua utilidade, ou seja, uma aplicação com informações úteis que lhes permita poupar tempo na peregrinação (Antunes & Amaro, 2016). Este estudo contribui para o desenvolvimento de uma *app*, que aconselha uma interface fácil de utilizar, a integração de conteúdos que forneçam informação útil mediante a localização do peregrino e também a implementação de um mecanismo de partilha de conteúdos nas redes sociais, visto este ser um meio muito utilizado pelos peregrinos para a partilha de experiências.

As principais conclusões retiradas da pesquisa sobre a Peregrinação a Santiago de Compostela encontram-se resumidas na Tabela 2-4.

Tabela 2-4: Resumo da pesquisa sobre o uso de tecnologia por parte dos peregrinos

Referências	Principais Conclusões
Antunes & Amaro (2016)	A existência de uma aplicação móvel com informações úteis sobre o Caminho de Santiago promove a intenção de uso da mesma.
Nickerson et al. (2014)	O uso de tecnologia durante a peregrinação a Santiago é totalmente voluntário, pois alguns peregrinos preferem libertar-se da tecnologia durante a peregrinação e outros mantêm-se bastante ligados a ela, não sendo claro a decisão do uso de tecnologia.
Nickerson & Mourato-Dussault (2015)	O uso de aplicações móveis dependem da forma de armazenamento de informação e respetiva transmissão no contexto de uso num país estrangeiro.

3 Metodologia

“E quando à tua frente se abrirem muitas estradas e não souberes a que hás de escolher, não metas por uma ao acaso, senta-te e espera...Fica quieta, em silêncio, e ouve o teu coração. Quando ele te falar, levanta-te, e vai para onde ele te levar.”

Susanna Tamaro

3.1 Introdução

Neste capítulo, é apresentado o objeto em estudo com as suas questões associadas. De seguida expõe-se a metodologia seguida para a investigação, os métodos de recolha de informação, a estrutura do questionário assim como também a apresentação dos métodos estatísticos aplicados ao estudo.

3.2 Objeto de investigação

Na sociedade de informação que se vive atualmente, e tendo Santiago de Compostela como ícone religioso e cultural, pretende-se analisar como questão central a aceitação de uma aplicação de apoio aos peregrinos do Caminho de Santiago. Devido à revisão da literatura ser escassa no âmbito da utilização de tecnologias e sistemas móveis por parte dos peregrinos, realizou-se primeiramente um estudo exploratório qualitativo a um conjunto de indivíduos que permitisse a compreensão da utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação. Posteriormente, construiu-se o instrumento quantitativo com base nos resultados obtidos da análise das entrevistas e consultaram-se as estatísticas sobre o número de peregrinos e respetivas características de modo a aplicar devidamente o inquérito para o sucesso da investigação.

Para chegar a uma conclusão concisa irá estudar-se primeiramente a utilização das tecnologias móveis por parte dos peregrinos durante a peregrinação e as características que mais valorizam para estarem integradas numa aplicação de apoio aos peregrinos. Ainda irá estudar-se a relação de algumas variáveis sociodemográficas com a intenção de uso da aplicação móvel de apoio, bem como as características da aplicação mais determinantes na intenção de uso.

3.3 Questões de investigação

Para compreender a utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação e perceber a intenção de uso de uma aplicação de apoio por parte dos peregrinos, com a presente investigação pretende-se dar resposta às seguintes questões principais:

Q1 – Os peregrinos utilizam os dispositivos móveis durante a peregrinação com que finalidade?

Q2 – Que tipos de características é que os peregrinos valorizam mais para constarem numa aplicação móvel de apoio à peregrinação?

Q3 – Que características da aplicação é que influenciam a intenção de uso de uma aplicação móvel?

Ainda é pretendido analisar quais os dados sociodemográficos que apresentem resultados significativos para a intenção de uso da aplicação móvel. Para tal, são elaboradas as seguintes questões específicas:

Q4 – Os peregrinos de diferentes faixas etárias mostram diferenças significativas na intenção de utilização de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago?

Q5 – Os peregrinos do sexo masculino e feminino mostram diferenças significativas na intenção de utilização de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago?

Q6 – Os peregrinos com diferentes níveis de habilitações académicas mostram diferenças significativas na intenção de utilização de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago?

Q7 – Os peregrinos de diferentes nacionalidades mostram diferenças significativas na intenção de utilização de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago?

Pretende-se, desta forma perceber se as variáveis sociodemográficas idade, género, habilitações e nacionalidades influenciam a intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos de Santiago.

3.4 Métodos de investigação

Para responder às questões em estudo definiu-se a metodologia que irá ser apresentada nesta secção. A metodologia é composta pelos processos que levam ao encontro da resposta à questão que se pretende estudar. Deve incluir principalmente as técnicas utilizadas, definição da amostra, recolha de dados e os processos de análise (Carvalho, 2009). A técnica de recolha de dados utilizada passou por duas etapas: qualitativa e quantitativa. A aplicação destes dois métodos apresenta-se nos dois subcapítulos seguintes.

3.4.1 Método qualitativo: entrevista

Como método qualitativo utilizou-se o método das entrevistas, para obter informações gerais sobre motivações para a realização do Caminho de Santiago, o uso de novas tecnologias durante a peregrinação e que funcionalidades valorizaria a estar presente numa *app*. A entrevista é um método excelente para obter informações e diversas opiniões e experiências sobre o objeto em estudo (Dunn, 2005; Malhotra, 1999). A entrevista seguiu de um modo semiestruturado, tendo sido elaborado um guião de entrevista (Anexo 1) que abordou diferentes tipos de questões. Este método é importante para que o entrevistador obtenha de forma lógica a informação, não impondo inflexibilidade nas questões e dando liberdade de resposta ao entrevistado evidenciando o que para ele for mais significativo (Amado, 2009).

O conjunto de questões passou por obter informação sobre o perfil do entrevistado, identificação das motivações que o levam a realizar o Caminho, indicação dos locais que apreciam e visitam, quais as necessidades que sentem mais ao longo do Caminho, avaliar a utilização das novas tecnologias durante a peregrinação e avaliar a aceitação de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos (Tabela 3-1). A escolha desta metodologia deve-se à necessidade de saber se os peregrinos utilizam tecnologia móvel durante a peregrinação e para que finalidade, para perceber se aceitariam e utilizariam uma aplicação móvel, pois a revisão da literatura quanto ao uso de tecnologia móvel por parte dos peregrinos é muito escassa. A informação recolhida através deste método, serviu de apoio à construção do método quantitativo, o questionário, confirmando os itens de escala obtidos a partir da revisão da literatura do uso de tecnologia por parte dos turistas.

As entrevistas foram realizadas a onze peregrinos que já fizeram o Caminho de Santiago pelo menos uma vez, para os caracterizar enquanto peregrinos e utilizadores de novas tecnologias durante o Caminho. Para este método pretendeu-se recolher informação de peregrinos de diversas faixas etárias e que tenham percorrido o Caminho mais do que uma vez, ou seja, pretendeu-se escolher indivíduos que pela sua experiência de vida e responsabilidades estejam envolvidos ou em contacto próximo com o objeto em estudo (Amado, 2009).

Tabela 3-1: Questões principais da entrevista e objetivos

Questões da Entrevista	Objetivos
1. Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Saber qual o nível de utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação.
2. Como se sente com o smartphone? E sem?	Perceber o nível de dependência do dispositivo móvel.
3. Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Saber se utiliza a Internet durante a peregrinação e para que fins.
4. Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Perceber que utilização faz da Internet para obter informações sobre o Caminho.
5. Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Saber se os peregrinos conhecem e utilizam <i>apps</i> sobre roteiros.
6. O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Perceber o que os peregrinos consideram importante numa <i>app</i> sobre um caminho de peregrinação.
7. Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Saber se os peregrinos têm interesse em características turísticas numa <i>app</i> para visitar outros locais de interesse que não sejam os que estão ligados à peregrinação.
8. Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Saber que outras características podem ser interessantes para os peregrinos, que não as referidas.
9. Considera o design gráfico importante?	Perceber se é importante a <i>app</i> ser graficamente atrativa para os peregrinos.
10. Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Perceber se os peregrinos consideram os conteúdos multimédia importantes.
11. O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus <i>online</i> para outros peregrinos?	Conhecer a disposição em partilhar informações com outros peregrinos.

3.4.2 Método quantitativo: questionário

Após a fase inicial da revisão da literatura, onde se enquadra todo o decurso de investigação e da análise das entrevistas realizadas, procedeu-se a uma recolha maior de dados primários para satisfazer a necessidade de informação específica acerca do uso de tecnologia móvel durante a peregrinação e conseqüente intenção de uso de uma *app* específica do Caminho.

O método de recolha de dados escolhido foi o de questionário, sendo uma técnica estruturada que através de um conjunto de questões permite a recolha de dados dos inquiridos (Malhotra, 1999). A construção desta ferramenta incidiu essencialmente num conjunto de questões sobre o uso das novas tecnologias durante e sobre o Caminho.

O questionário foi desenvolvido em cinco idiomas: Português, Inglês, Espanhol, Francês e Alemão. A escolha dos referidos idiomas deveu-se ao facto de serem algumas das nacionalidades que mais chegam a Santiago todos os anos.

O inquérito contém uma introdução com a razão de aplicação e nome da Instituição para o qual é feito o pedido de cooperação para o seu preenchimento, expondo também uma breve apresentação da natureza geral do mesmo e uma declaração da confidencialidade das respostas. Procurou-se construir um inquérito claro e atraente de modo a obter a cooperação dos inquiridos.

Quanto à sua estrutura, é constituído por 21 questões maioritariamente fechadas, tendo sido elaborado com base nas necessidades de recolha de informação e está estruturado em três categorias de questões:

1. O primeiro grupo diz respeito às características do inquirido enquanto peregrino dos Caminho de Santiago;
2. O segundo grupo diz respeito ao uso das novas tecnologias e é onde se procura medir a relevância dos itens no processo de valorização de uma *app* para os peregrinos de Santiago. As várias questões constituintes deste grupo encontram-se na escala de Likert de 5 pontos (variando por exemplo, de 1='Nada Importante' a 5='Muito Importante');
3. O terceiro grupo diz respeito às características sociodemográficas dos inquiridos.

A escolha dos itens que constituem cada uma das questões foi com base na revisão da literatura e nas entrevistas realizadas aos peregrinos. Sendo muito escassa a literatura sobre o uso das novas tecnologias por parte dos peregrinos, o estudo focou-se no uso da tecnologia móvel por parte dos turistas, visto que os turistas cada vez mais escolhem visitar locais culturais e religiosos.

3.4.2.1 Estrutura do questionário: Primeira secção

Tabela 3-2: Primeiras nove questões sobre as características de do Peregrino

Nº da Questão	Questão	Medida
1	Número de vezes já fez o Caminho de Santiago	Numérica de escala
2	Qual ou quais os Caminhos realizados	Seleção de 9 possibilidades + resposta Outra
3	Como costuma percorrer o Caminho	Seleção de 4 possibilidades + resposta Outra
4	Como faz o Caminho/ Qual o método de realização do Caminho	Seleção de 6 possibilidades + resposta Outra
5	Se acompanhado, normalmente com quantas pessoas	Numérica de escala
6	Costuma ter acompanhamento de equipa de apoio	Sim / Não
7	Qual a principal motivação para fazer o Caminho	Seleção de 3 possibilidades + resposta Outra
8	Onde costuma pernoitar	Seleção de 6 possibilidades + resposta Outra
9	Onde costuma fazer as refeições	Seleção de 6 possibilidades + resposta Outra

O primeiro grupo é composto por nove questões, que são de resposta numérica ou de seleção (Tabela 3-2). Estas questões são importantes para conhecer as características do inquirido enquanto peregrino, obtendo-se informações gerais acerca do número de vezes que fez a peregrinação até Santiago de Compostela, quais os Caminhos que percorreu, qual o seu método de peregrinação, acomodação, se faz o Caminho só ou acompanhado, quais as principais motivações para peregrinar, entre outros aspetos relevantes para o estudo.

3.4.2.2 Estrutura do questionário: Segunda Secção

Com a segunda parte do inquirido pretende-se obter informação necessária para realizar o estudo pretendido, ou seja, pretende-se recolher informação acerca da utilização de sistemas e tecnologia móvel durante a peregrinação e quais as características que os inquiridos valorizam mais para estarem contidas numa aplicação móvel de apoio a peregrinos.

Primeiramente, com a questão dez (Tabela 3-3) intenta-se obter informação sobre as características de uso de dispositivos e sistemas móveis por parte dos inquiridos durante a peregrinação. Os itens respeitantes da questão serão avaliados na escala de Likert de 5 pontos em que 1 representa “Nada importante” e 5 representa “Muito importante”.

Tabela 3-3: Questão 10 respeitante às características de uso de tecnologia móvel

Nº da Questão	Itens	Referência	Medida
10	Fazer chamadas	Adaptado de Wang et al. (2014)	Escala de Likert de 5 pontos 1- Nada importante 2 - Pouco importante 3 – Neutro 4 - Importante 5 - Muito Importante
	Ver e enviar mensagens de texto/MMS		
	Ver e enviar emails		
	Estar ligado à rede social (Facebook, Twitter)		
	Tirar fotos		
	Ouvir música		
	Jogar		
	Ler livros		
	Ver filmes		
	Ler as notícias		
	Navegar na Internet		
	Consultar a meteorologia		
	Pesquisar e fazer reservas em restaurantes		
	Consultar informação sobre albergues		
Reservar pensões/hotéis	Adaptado de Wang et al. (2014)		
Pesquisar mais informação sobre o caminho	Novo Item		
Explorar novas aplicações/aprendizagem ativa da tecnologia	Adaptado de Wang et al. (2014)		
Diminui a necessidade de planear previamente			
Partilhar o itinerário			
Substituição do portátil/ computador nas pequenas tarefas			

Para saber se o inquirido tem conhecimento sobre a existência de aplicações sobre o Caminho de Santiago, colocou-se a questão 11 “Conhecimento sobre a existência de uma *app* sobre o Caminho de Santiago” para auferir essa informação.

A segunda parte do inquérito continua com a questão 12 e 13 (Tabela 3-4) a incidir sobre a importância dada pelo inquirido à existência de uma aplicação móvel e também qual a sua intenção para adquirir uma aplicação que o ajude na sua peregrinação.

Tabela 3-4: Questões 12 e 13 da segunda parte do questionário

Nº da Questão	Questão	Referência	Medida
12	Considera útil a existência de uma <i>app</i> sobre os Caminhos de Santiago	Adaptado de Oh et al. (2009)	Escala de Likert de 5 pontos 1- Nada útil 2 – Pouco útil 3 – Neutro 4 – Útil 5 - Muito útil
13	A probabilidade de utilizar uma <i>app</i> será muito elevada Tenho intenção de utilizar uma <i>app</i> sobre o Caminho no futuro	Adaptado de Oh et al. (2009)	Escala de Likert de 5 pontos 1- Discordo Totalmente 2 – Discordo 3 – Não Discordo, Nem Concordo 4 – Concordo 5 – Concordo Importante

A questão 14, como se pode observar na Tabela 3-5, contém o conjunto de vinte e quatro itens sobre características que uma aplicação móvel deve conter para apoiar os peregrinos durante a sua peregrinação. Esta questão é das mais importantes do estudo, pois os inquiridos deverão avaliar cada item na escala de Likert de 5 pontos, em que 1 representa “Nada importante” e 5 representa “Muito importante. Estes itens posteriormente irão ser analisados e reduzidos para um conjunto de fatores que permitirão descrever a tipologia de características que os peregrinos pretendem numa aplicação móvel.

Tabela 3-5: Questão 14 da segunda parte do questionário

Nº da Questão	Itens	Referência	Medida
14	Informações sobre as etapas da peregrinação	Adaptado de Tan et al. (2009)	Escala de Likert de 5 pontos 1- Nada importante
	Informações sobre o grau de dificuldade das etapas		
	Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento)	Adaptado de Gavalas et al. (2014)	2 – Pouco importante 3 – Neutro

Nº da Questão	Itens	Referência	Medida
	devido a chuva)		4 - Importante
	Obtenção de contatos públicos ou de emergência (por exemplo, policia, bombeiros, hospital)	Adaptado de Wang et al. (2011)	5 - Muito Importante
	Informações sobre os locais por onde passo	Adaptado de Tan et al. (2009)	
	Informações sobre albergues, pensões ou hotéis		
	Informações sobre a disponibilidade dos albergues	Adaptado de Gavalas et al. (2014)	
	Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto		
	Procurar diferentes tipos de locais de lazer		
	Recomendação de pontos de interesse da localidade consoante as condições climatéricas		
	Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação	Adaptado de Schieder et al. (2013)	
	Visualizar vídeos sobre o trajeto		
	Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho		
	Disponer de guias culturais	Adaptado de Wang et al. (2011)	
	Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia	Adaptado de Schieder et al. (2013)	
	Sugerir locais mais baratos para pernoitar	Adaptado de Gavalas et al. (2014)	
	Sugerir locais mais baratos para as refeições		
	Informações sobre locais religiosos	Novo item	
	Informação sobre os horários da	Novo item	

Nº da Questão	Itens	Referência	Medida
	missa nas localidades por onde passo e em Santiago		
	Informação sobre rituais de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo	Novo item	
	Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião)	Adaptado de Wang et al. (2011)	
	Estar disponível em diversas línguas (inglês, francês, espanhol, italiano, alemão)		
	Capacidade de utilização em modo offline	Adaptado de Gavalas et al. (2014)	
	Identificação da localização por coordenadas GPS	Adaptado de Schieder et al. (2013)	

Para além da lista de itens apresentada na questão anterior, é possível aos inquiridos sugerirem outros aspetos que não estejam referenciados. Na questão 15 (“Sugestão de outros conteúdos para a *app*”) é possível indicarem a sua sugestão em forma de resposta aberta que permitirá assim obter mais informação sobre o que os peregrinos necessitam mais.

Os fatores que influenciam as motivações dos consumidores na escolha de um produto resultam da percepção qualidade-preço (Lendrevie, Lévy, Dionísio, & Rodrigues, 2015). Deste modo, o questionário continha uma questão, a última questão da segunda parte, para avaliar o custo que o inquirido estaria disposto a pagar por uma aplicação móvel com as características avaliadas.

3.4.2.3 Estrutura do questionário: Terceira Secção

A terceira e última secção do inquérito diz respeito às questões sobre as características sociodemográficas dos peregrinos inquiridos. Com esta secção pretende-se ter conhecimento sobre a idade, género, nacionalidade, estado civil e habilitações (Tabela 3-6) dos inquiridos não só para os descrever mas também porque são dados importantes para o estudo da aceitação de uma aplicação móvel.

Tabela 3-6: Questões respeitantes à terceira secção do questionário

Nº da Questão	Questão	Medida
17	Idade	Numérica de escala
18	Género	Feminino ou Masculino
19	Nacionalidade	Nominal
20	Estado Civil	Seleção de 5 possibilidades
21	Habilitações	Seleção de 6 possibilidades

3.4.2.4 Pré-teste

Para avaliar a adequação do inquérito e evitar eventuais problemas, levando ao sucesso da investigação deve-se recorrer a um estudo preliminar do instrumento (Hill & Hill, 2008). Para estudar a adequação do questionário realizou-se um pré-teste ao inquérito original com cinco peregrinos, selecionados por conveniência, que realizaram o Caminho mais do que uma vez e que são administradores de um grupo de peregrinos na rede social Facebook. O contributo destes peregrinos permitiu a validação do inquérito, testando assim a clareza e precisão das questões, bem como a dimensão do questionário, realizando-se os devidos ajustes para a versão final do questionário, sendo posteriormente traduzido para os idiomas Inglês, Espanhol, Francês e Alemão.

3.4.2.5 Definição da Amostra e recolha de dados

O público-alvo foram peregrinos provenientes de todo o mundo, com mais de 18 anos e que tenham feito o Caminho de Santiago pelo menos uma vez. Quanto ao procedimento, o questionário foi construído na plataforma Typeform (<http://www.typeform.com>) e distribuído via email e redes sociais como Facebook e Twitter. Foram também enviados emails para várias associações de vários países essencialmente de Portugal, Brasil, Espanha, Alemanha, França e Itália. Algumas das Associações contactadas para partilharem o questionário pelos seus associados e albergues da rede podem ser visualizadas na Tabela 3-7.

Tabela 3-7: Lista de Associações contactadas para partilha do questionário

País	Nome da Associação
Alemanha	Deutsche St. Jakobus-Gesellschaft E.V.
	Freundeskreis Der Jakobuspilger Hermandad Santiago E.V. Paderborn
	Schwäbische Jakobusgesellschaft Stiftung Haus St. Jakobus
	St. Jakobusbruderschaft Trier E.V.
	St Jakobusbruderschaft St. Jakobus-Gesellschaft Rheinland-Pfalz-Saarland
Argentina	Asociacion De Amigos Del Camino De Santiago En Argentina Aacsa
Áustria	Jakobusgemeinschaft Salzburg
Bélgica	Vlaams Genootschap Van Santiago De Compostela Vzw

País	Nome da Associação
	Asociación de Amigos del Camino en Slavonski Brod
Brasil	Acasargs: Associação Dos Amigos Do Caminho De Santiago De Compostela Do Rio Grande Do Sul Associação Bahiana de Amigos do Caminho de Santiago de Compostela Associação dos Amigos do Caminho de Santiago de Compostela do Rio Grande do Sul Associação dos Amigos do Caminho de Santiago de São Paulo Associação dos Amigos do Caminho de Santiago de Teresina Guardiões do Caminho de Santiago
Canadá	Association Quebécoise De Pèlerins Et Amis Du Chemin De Saint Jacques Du Quèbec À Compostelle Canadian Hospitaleros Canadian Company Of Pilgrims
Coreia do Sul	Korea Santiago Pilgrim Association
Espanha	Asociación de Amigos de los Pazos Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Burgos Asociación de Amigos del Camino de Santiago de Orense “Vía de la Plata” Asociación de Amigos del Camino de Santiago en Alicante Asociación de Amigos del Camino Mozárabe de Santiago de Badajoz
Estados Unidos	American Pilgrims On The Camino Friends Of De Road To Santiago
França	Amis du Chemin de St Jacques des Pyrénées Atlantiques Fédération Française des Associations des Chemins de Saint Jacques de Compostelle Société Française des Amis de Saint Jacques de Compostelle
Holanda	Nederlands Genootschap Van Sint Jacob
Itália	Amici Del Cammino Santiago Palermo Asociacione Lombarda De Studi Jacopei Per Il Ripristino Degli Itinerari Compostellani Romei E Jerosolimitani Confraternita Di San Jacopo De Compostela
Japão	La Asociación de Amigos del Camino de Santiago en Japón
Noruega	Pilegrimskontoret
Portugal	Associação dos Amigos do Caminho de Santiago de Viana do Castelo Associação Dos Amigos Do Caminho De Santiago Do Norte De Portugal Associação De Peregrinos Via Lusitana Associação Portuguesa dos Amigos do Apóstolo Santiago – APAAS
Reino Unido	The Confraternity Of Saint James
Suíça	Les Amis Du Chemin De Saint Jacques Die Freunde Des Jakobsweges Association Helvetique Pilgerzentrum St. Jakob Zürich

A Via Lusitana, associação portuguesa disponibilizou todo o apoio de enviar o questionário para os seus membros e albergues da rede para que os peregrinos pudessem responder quando chegavam aos albergues para pernoitar. Na rede social Facebook, o questionário foi publicado em diversos grupos de peregrinos nacionais e internacionais.

Apesar de ser uma amostra por conveniência, a divulgação do inquérito via online, permitiu um grande volume de respostas e, conseqüentemente, de dados, dado que a dimensão da amostra foi de 1.140 indivíduos. A recolha dos dados iniciou-se no final de Julho decorrendo em Agosto e Setembro de 2015, meses de maior afluência aos Caminhos de Santiago tendo-se registado na Oficina de Peregrino 44.799 peregrinos em Julho, 54.796 peregrinos em Agosto e 37.433 peregrinos em Setembro.

3.5 Métodos de análise estatística

Os dados recolhidos a partir do questionário foram analisados e tratados com recurso ao *software* estatístico *SPSS (Statistical Package for the Social Science)*, versão 21 para MacOS, pois permite uma análise estatística descritiva e multivariada.

3.5.1 Estatística Descritiva

Procurou-se descrever a amostra, caracterizando os inquiridos quanto às diferentes variáveis sociodemográficas, assim como, à caracterização de algumas variáveis respeitantes à caracterização dos indivíduos enquanto peregrinos do Caminho de Santiago. Para a descrição do perfil dos inquiridos utiliza-se técnicas de estatística descritiva tal como a média, moda mediana apoiadas com análise de gráficos representativos.

3.5.2 Exploratory Factor Analysis (EFA)

A Análise Fatorial Exploratória é uma técnica estatística, do conjunto de técnicas multivariadas, que consiste na redução de um grande número de variáveis num conjunto de fatores com a finalidade de simplificar a informação contida nos dados sem que haja perda significativa (Yong & Pearce, 2013).

Para a realização da análise fatorial efetuada neste estudo foi necessário seguir determinados passos indispensáveis para a validação dos resultados finais. As principais etapas da análise encontram-se representadas na Figura 3-1.

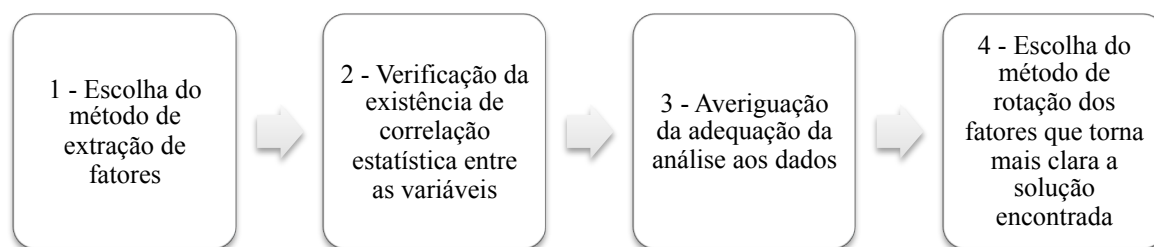


Figura 3-1: Etapas da aplicação da análise fatorial

Primeiramente, a análise fatorial estuda as relações existentes entre as variáveis através do coeficiente de relação como medida de associação entre cada par de variáveis. Na matriz de correlações verifica-se os subconjuntos de variáveis que estão fortemente relacionadas.

De modo a extrair os fatores utiliza-se o método das componentes principais pois permite trabalhar com qualquer tipo de distribuição dos dados originais e assim, obter os componentes principais que explicam o máximo da variância do conjunto de dados.

A validação da aplicação da análise fatorial aos dados verifica-se através do valor de estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), em que os valores entre 0,5 e 1,0 sugerem que a análise fatorial pode ser adequada (Malhotra, 1999). Quanto maior o índice (mais próximo de 1) de KMO, maior a adequabilidade da análise fatorial. Para além deste teste ainda existe o teste da esfericidade de Bartlett cujo objetivo é analisar a hipótese da matriz das correlações ser a matriz identidade, o que indica que não há correlações entre os dados (Malhotra, 1999).

Como método de rotação dos fatores foi escolhido o método VARIMAX por ser um método de rotação ortogonal que minimiza o número de variáveis que cada agrupamento terá (Yong & Pearce, 2013). Este método simplifica bastante a interpretação dos dados e é geralmente o mais utilizado para otimizar a solução.

Para finalizar a análise Fatorial efetuou-se o estudo do Alfa de Cronbach para verificar a consistência interna de cada fator (Malhotra, 1999). Pode-se definir como “a correlação que se espera obter entre a escala usada e outras escalas hipotéticas do mesmo universo, com igual número de itens, que meçam a mesma característica” (Pestana & Gageiro, 2014, p.531). Entende-se assim, que o cálculo do índice do Alpha de Cronbach permite determinar a correlação média entre todos os possíveis pares de itens de uma escala. Este valor para ser adequado deverá ser superior a 0,7 (Nunnally, 1978), embora alguns autores aceitem valores acima de 0,6 (e.g. Hair, Black, Barry, & Anderson, 2010; Malhotra, 1999), e próximo de 1 para ter uma consistência forte.

3.5.3 Regressão Linear Múltipla

A regressão linear é um modelo estatístico usado para prever o comportamento de uma variável quantitativa (variável dependente) a partir de uma ou mais variáveis relevantes de natureza essencialmente quantitativa (variáveis independentes).

Quando se trata apenas de uma variável explicativa, o modelo designa-se por regressão linear simples. Quando existe mais do que uma variável explicativa o modelo designa-se por regressão linear múltipla (Pestana & Gageiro, 2014).

Para o estudo da regressão linear será necessário analisar primeiramente a correlação entre as variáveis e coeficiente de determinação. A análise do coeficiente de correlação tem como propósito a avaliação do grau de associação entre duas variáveis, X e Y , ou seja, mede a força de relacionamento linear entre as variáveis X e Y .

Para quantificar a relação entre duas variáveis quantitativas utiliza-se o coeficiente de correlação de Pearson. A partir do valor deste coeficiente, o qual varia entre -1 e +1, podem-se retirar conclusões sobre a direção e intensidade da relação existente entre as variáveis X e Y . Para examinar a relação entre as duas variáveis, pode-se representar os valores das variáveis num gráfico de dispersão. Se existir uma relação linear entre as variáveis, os dados aproximar-se-ão de uma linha reta.

No presente estudo aplica-se a regressão linear múltipla para analisar a relação entre variável dependente que diz respeito à aceitação de uma aplicação móvel para os peregrinos e as variáveis independentes, isto é, os fatores considerados pelos inquiridos importantes a estarem presentes numa aplicação para dispositivos móveis.

O objetivo desta análise é usar os fatores que devem estar contidos na aplicação de apoio aos peregrinos para prever a aceitação da mesma.

A equação que representa a regressão linear múltipla é:

$$y = b_0 + b_1V_1 + b_2V_2 + b_3V_3 + b_nV_n$$

Em que b são os valores numéricos do parâmetro que estima diretamente a associação com a variável independente, isto é, por exemplo, b_1 é o coeficiente de regressão para a variável V_1 .

A regressão linear múltipla irá ser aplicada aos fatores encontrados com a técnica da análise fatorial às 24 variáveis em estudo sobre as características que os inquiridos mais valorizam para constar numa aplicação móvel.

4 Resultados

“Sempre chegamos ao sítio onde nos esperam.”

José Saramago

4.1 Introdução

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos a partir da informação recolhida através do questionário, respondendo aos objetivos definidos.

Primeiramente apresentam-se os resultados obtidos da análise da investigação qualitativa. De seguida, procede-se à caracterização dos peregrinos que responderam ao questionário quanto às variáveis sociodemográficas e quanto às variáveis que caracterizam a peregrinação. Posteriormente, realiza-se a descrição sucinta sobre a utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação e características de uma aplicação de apoio.

Os dados respeitantes à utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação e às características para uma aplicação de apoio aos peregrinos são sujeitos à técnica multivariada da análise fatorial. Esta técnica permitirá encontrar as principais dimensões que os peregrinos avaliaram quanto ao uso que fazem da tecnologia durante o Caminho bem como as principais categorias de informação para estarem contidas na aplicação.

Por fim, procede-se à execução da regressão linear múltipla para avaliar a aceitação da aplicação por parte dos inquiridos mediante os fatores encontrados e definidos sobre as características de informação da aplicação móvel.

4.2 Resultados da investigação qualitativa: Análise das entrevistas

Seguindo a entrevista num formato semiestruturado, onze peregrinos foram inquiridos durante o mês de Junho de 2015. As entrevistas foram gravadas com o consentimento dos inquiridos. Esta análise contribui para formular as questões para o instrumento quantitativo para responder à investigação. Participaram nesta fase, quatro inquiridos do género feminino e sete do género masculino, com média de idades de 36,5 anos. Todos os entrevistados informaram já ter realizado um dos Caminhos Portugueses de Santiago, mas apenas quatro dos entrevistados é que começaram o Caminho em Viseu numa das suas peregrinações. Também todos informaram que fizeram o Caminho acompanhados e apenas um entrevistado indicou que já fez o caminho sozinho. Quanto às motivações que os levam a realizar a peregrinação até ao local de culto ao Apóstolo Santiago, em geral todos indicaram que é por motivações de convívio, espiritualidade e para testar os limites. Segundo o peregrino número 2:

“A primeira vez foi para experimentar e depois de superar as expectativas tornou-se um vírus. Todos os anos quero fazer o Caminho. É uma experiência enriquecedora”.

Apenas dois entrevistados é que admitiram ter motivações religiosas para a realização do Caminho. Quanto ao que apreciam no Caminho admitem ser a Natureza o seu principal foco, juntando aos momentos de reflexão que fazem com que o tempo seja relevante. Como afirma o peregrino número 8:

“...a importância que o tempo tem no sentido de que é muito mais valorizado, pela forma exatamente ao contrário daquilo que valorizamos no dia a dia por o tempo passar muito devagar e nos queixarmos que diariamente passa muito depressa”.

O sentimento que os acompanha geralmente é de liberdade e paz. Durante a peregrinação, os entrevistados indicaram que aproveitam para conhecer as localidades por onde passam, bem como os seus monumentos e igrejas. No entanto, dependendo do Caminho, os peregrinos afirmam que faltam estabelecimentos de apoio durante o percurso, tais como cafés, fontes para abastecer de água e/ou mesmo albergues para pernoitarem.

Focando nas secções principais da entrevista, apresenta-se uma análise resumida sobre a utilização das novas tecnologias durante a peregrinação e a avaliação da aceitação de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos durante a sua jornada.

- “Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet? “

Praticamente todas os peregrinos entrevistados responderam que levam *smartphone* que lhes permita acesso à Internet, no entanto o peregrino número 3 e 11 indicaram que levam apenas telemóvel sem acesso à Internet.

- “Como se sente acompanhado do *smartphone*? E sem o *smartphone*?”

Na generalidade os entrevistados indicaram que se sentem seguros e que o dispositivo serve para precaução no caso de alguém se perder. O peregrino número 10 indicou “que sem o *smartphone* há sempre incerteza”.

- “Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?”

No geral os entrevistados acedem à Internet para comunicarem através das redes sociais, para lerem notícias, ou mesmo para ver o email. Apenas o peregrino número 11 admitiu não utilizar a Internet durante a peregrinação.

- “Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?”

Quanto à utilização da Internet com o objetivo de obter informações sobre o Caminho de Santiago, os entrevistados afirmaram pesquisar informação sobre as etapas do Caminho, grau de dificuldade, albergues para pernoitar. Apenas os peregrinos número 1, 10 e 11 afirmaram nunca ter pesquisado sobre o assunto para a realização da peregrinação.

- “Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros de peregrinação? Utiliza? Porquê?”

Em relação a aplicações móveis sobre roteiros de peregrinação, apenas dois peregrinos indicaram conhecer as aplicações Ecamino e MyWay, mas admitiram nunca ter utilizado.

- “O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?”

Os entrevistados responderam que seria muito útil para os peregrinos existir uma aplicação móvel que lhes permita ter acesso a informação sobre o Caminho, que os faça sentir mais seguros contendo os contactos mais importantes como farmácias, bombeiros, hospitais.

- “Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?”

Acerca das informações de locais turísticos, os entrevistados concordaram neste aspeto, evidenciando de que deve haver informação sobre os locais ligados ao Caminho. Apenas o peregrino número 7 indica que não é de acordo com os aspetos turísticos.

- “Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?”

Quanto a outros aspetos, indicaram que a aplicação poderia ter acesso em tempo real à disponibilidade do albergue, sendo também possível efetuar a reserva para terminarem a etapa com calma. O peregrino número 5 indica que a aplicação também poderia “fazer referência a paisagens em determinado sítio. É importante, porque ao fazermos o Caminho não nos apercebemos de certas coisas e se houver um alerta uma pessoa olha com mais atenção”. Para além de todos as informações e contactos inerentes ao Caminho, indicam que a aplicação também deveria fornecer informação sobre a meteorologia e como recomenda o peregrino número 11, deve “ter uma secção de comentários sobre o Caminho, porque todas as pessoas querem ajudar e ser ajudadas”.

- “O design gráfico da aplicação é importante para si?”

Respeitante ao design gráfico, todos os peregrinos entrevistados consideram este aspeto importante, revelando que deve ser prático e perceptível, o peregrino número 11 sugere que o design deve ser simples e aplicação se deve focar na utilidade.

- “Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?”

Este aspeto é considerado aliciante para cativar novos peregrinos, como indicam todos os entrevistados. Mas apesar de todos concordarem com a integração de fotos na aplicação, quanto aos vídeos já propõem ser um aspeto menos importante, pois como o peregrino número 6 menciona “cai no risco de tornar a app pesada”.

- “O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?”

A rede social integrada na aplicação móvel, é um aspeto que os entrevistados consideraram importantes para a partilha de experiências e com informações importantes tais como conselhos para a peregrinação e primeiros socorros. O peregrino número 11 indica que apenas a secção de comentários seria necessária, evitando assim o consumo de dados.

4.2.1 Síntese da análise das entrevistas

Os 11 participantes nas entrevistas compostos por quatro do género feminino e sete do género masculino e com uma média de idade de 36,5 anos, realizaram o Caminho de Santiago pelo menos uma vez. A maioria dos entrevistados (oito) realizou a peregrinação mais do que uma vez e apenas um entrevistado já realizou o Caminho sozinho. Quanto às motivações manifestadas, salientam-se as espirituais, por convívio e para testar os limites físicos, sendo que os sentimentos expressados são os de liberdade e paz. Quanto ao uso de tecnologia durante a peregrinação, apenas dois entrevistados indicaram que não levam dispositivo móvel que permita acesso à Internet. Na generalidade, os entrevistados afirmaram pesquisar informação sobre as etapas do Caminho, previamente à peregrinação.

No que respeita à existência de uma aplicação móvel de apoio à peregrinação, os entrevistados são da opinião de que seria muito útil para os peregrinos, sendo que deve conter informações específicas sobre o Caminho, tais como informações e contactos de albergues, farmácias, bombeiros, hospitais e também indicar locais importantes do Caminho e paisagens para que estes aspetos não passem despercebidos aos peregrinos. Na generalidade os entrevistados estão de acordo com a integração de fotos na aplicação bem como de uma rede social em que os peregrinos possam partilhar experiências e conselhos para a peregrinação. Respeitante ao design gráfico, consideram que este seja simples, prático e sobretudo perceptível para a devida utilidade da aplicação.

4.3 Caracterização dos inquiridos

4.3.1 Características sociodemográficas dos inquiridos

Primeiramente irá apresentar-se a análise que tem como objetivo caracterizar os inquiridos sócio demograficamente. As características sociodemográficas foram estudadas com base nas informações fornecidas através das variáveis idade, género, nacionalidade, estado civil e habilitações.

O grupo de peregrinos inquiridos é representado por 56,6% do género masculino e por 43,4% do género feminino, o que coincide com a informação registada na Oficina do Peregrino sobre o género de peregrinos que chegaram a Santiago em 2015 (Oficina de Acogida al Peregrino, 2016). A maioria dos inquiridos indicaram ser casados (48,2%) e solteiros (30%). Denota-se que o grupo etário predominante é dos 45 aos 54 anos de idade, com um total de 26,9%, ao invés de que a faixa etária dos 18 aos 25 anos é o grupo com menor número de respostas. Quanto às habilitações, a maioria dos inquiridos tem ensino superior completo, com licenciatura (34,3%) sendo que o segundo grupo predominante é os que responderam ter a Escola Secundária com 25,5%.

Tabela 4-1: Características sociodemográficas dos inquiridos

Perfil Demográfico	Frequência	Percentagem
<i>Género</i>		
Masculino	495	43,4
Feminino	645	56,6
Total	1140	100
<i>Idade</i>		
18-25 anos	61	5,4
26-34 anos	141	12,4
35-44 anos	249	21,8
45-54 anos	307	26,9
55-64 anos	268	23,5
Mais de 65 anos	114	10
Total	1140	100
<i>Estado Civil</i>		
Solteiro	342	30
Casado	550	48,2
Divorciado	127	11,1
União de Facto	100	8,8
Viúvo	21	1,8
Total	1140	100

Perfil Demográfico	Frequência	Percentagem
<i>Habilitações</i>		
Menos que a Escola Secundária	37	3,2
Escola Secundária (12º ano)	291	25,5
Licenciatura	391	34,3
Mestrado	215	18,9
Doutoramento	54	4,7
Grau Profissional	152	13,3
Total	1140	100

Fonte: Inquérito aos peregrinos

No que respeita à nacionalidade como se pode observar na Figura 4-1, das 1.140 respostas 31,7% eram de nacionalidade Portuguesa, 17,9% de nacionalidade Espanhola, 12,6% de nacionalidade Alemã, 6,1% de nacionalidade Francesa, 6% de nacionalidade Brasileira, 5,6% de nacionalidade Americana e 20,1% de outras 39 nacionalidades.

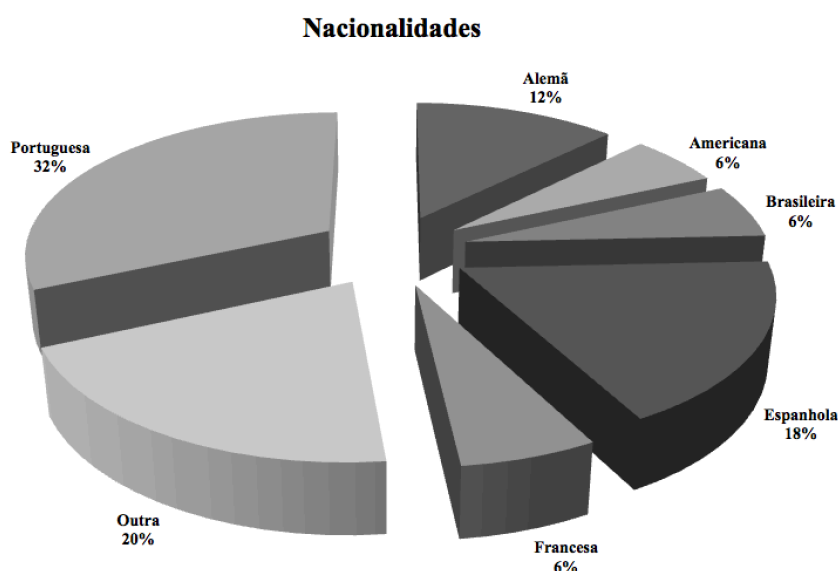


Figura 4-1: Nacionalidades dos inquiridos

Fonte: Inquérito aos peregrinos

4.3.2 Características dos inquiridos enquanto peregrinos

De forma a obter um perfil mais completo sobre os inquiridos, analisou-se devidamente as suas características de peregrinação. Os indivíduos que responderam com sucesso ao questionário são peregrinos que já realizaram pelo menos uma vez o Caminho de Santiago quer a pé de bicicleta, a cavalo ou de cadeira de rodas. Através da Figura 4-2 e da Tabela 4-2 pode verificar-se que os inquiridos percorreram o Caminho entre 1 a 74 vezes e que o número médio de peregrinações foi de 2,69. O número de vezes mais respondido pode ser visualizado

através da moda e este valor foi de uma peregrinação com 47,5% das respostas. Pelo menos 25% dos inquiridos percorreram o Caminho de Santiago 3 ou mais vezes.

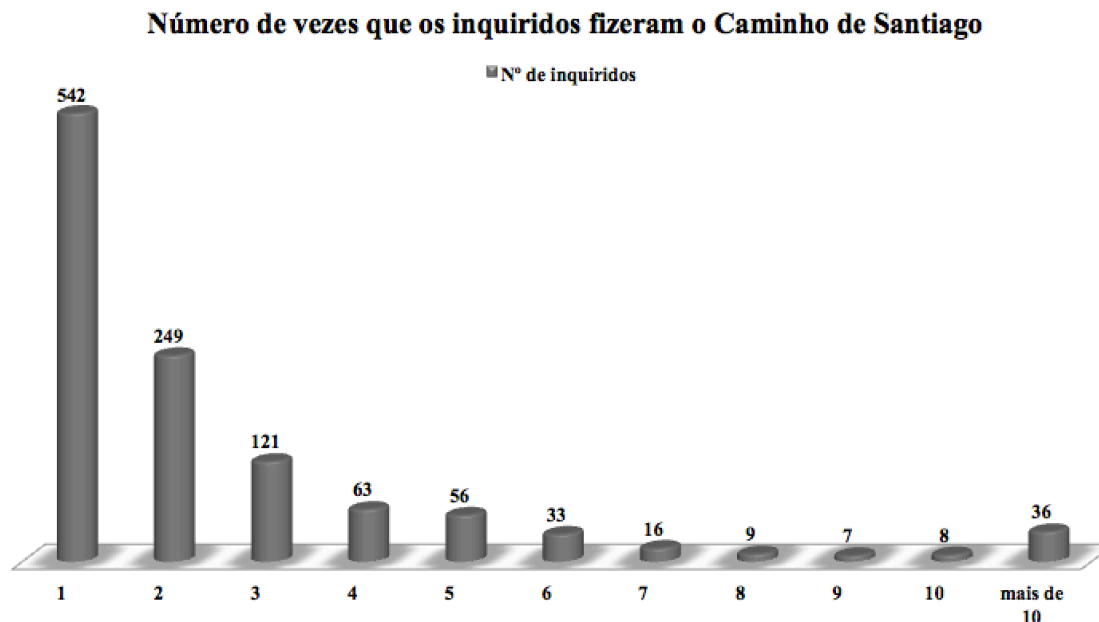


Figura 4-2: Frequências do número de vezes que os inquiridos percorreram o Caminho de Santiago

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Tabela 4-2: Estatística do número de vezes que os inquiridos percorrem o Caminho de Santiago

Média	2,69
Moda	1
Mínimo	1
Máximo	74
Percentil 25	1
Percentil 50	2
Percentil 75	3

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Relativamente ao Caminho mais percorrido, predomina o Caminho Francês respondido por 703 inquiridos, seguido do Caminho Central Português por 352 inquiridos, o que confirma que estes são os caminhos mais percorridos de acordo com as estatísticas da Oficina do Peregrino (Oficina de Acogida al Peregrino, 2016). Quanto aos restantes caminhos, 169 inquiridos responderam ter percorrido o Caminho do Norte, 167 o Caminho Primitivo, 158 o Caminho de Muxía-Finisterra, 136 o Caminho Português da Costa, 129 o Caminho Português do Interior, 127 a Via de la Plata e 84 o Caminho Inglês (Figura 4-3). Quanto a outros caminhos percorridos alguns inquiridos também indicaram já ter percorrido os Caminhos

Aragonês, Mozárabe, Sanabrés, San Salvador e Via Podensis, sendo estes variantes de alguns dos Caminhos oficiais.

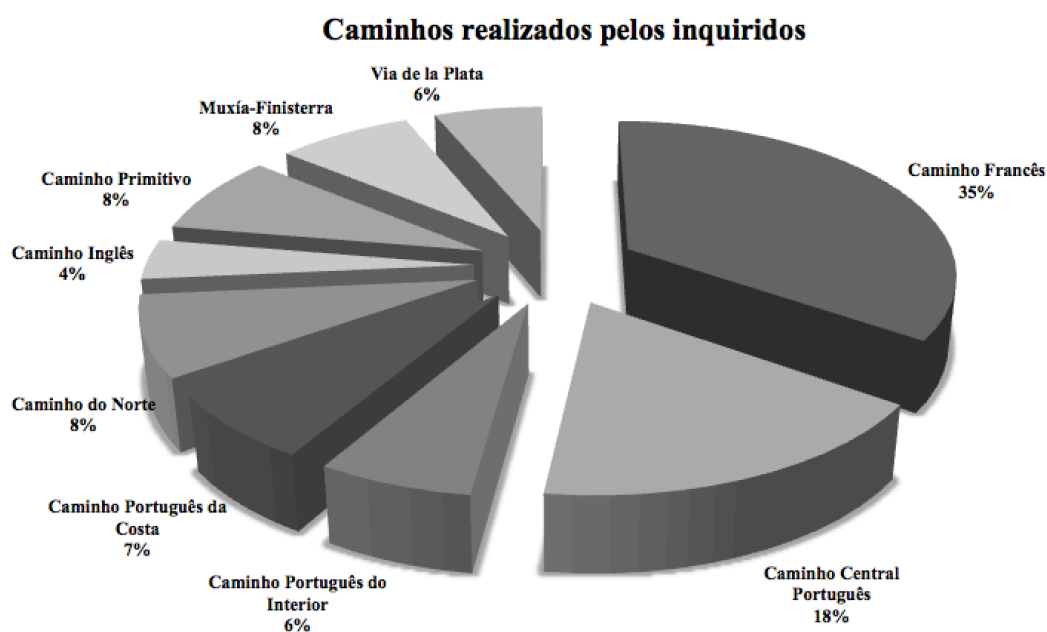


Figura 4-3: Caminhos Oficiais realizados pelos inquiridos
Fonte: Inquérito aos peregrinos

Quanto ao método de peregrinação, constata-se que o método mais adotado é a peregrinação a pé pois mais de 90% admitiram ser este o seu método, 13,2% de bicicleta e apenas 0,4% a cavalo (Tabela 4-3).

Tabela 4-3: Frequência do método de peregrinação dos inquiridos

Método	Nº de inquiridos	Percentagem
A pé	1036	90,9
De bicicleta	150	13,2
A cavalo	4	0,4
De cadeira de rodas	0	0

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Em qualquer um dos métodos de peregrinação escolhido os inquiridos do sexo masculino são os que têm maior número de resposta (Tabela 4-4).

Tabela 4-4: Método de peregrinação escolhido por género

Género	Método		
	Pé	De bicicleta	A cavalo
Feminino	486	16	1
Masculino	550	134	3

Fonte: Inquérito aos peregrinos

A maioria dos inquiridos (600) indicaram ter realizado a peregrinação sozinhos representando 52,6% do número total de inquiridos, 491 inquiridos fizeram com grupo de amigos, 66 em grupo organizado, 27 em grupo religioso, 20 com escuteiros e 16 em atividade escolar.

Dos 620 inquiridos que admitiram ter realizado a peregrinação acompanhado, a média de pessoas com que fizeram a peregrinação acompanhados foi de 3,96, sendo o mínimo de 1 pessoa e o máximo de 60 pessoas (Tabela 4-5). A maioria dos inquiridos admite não ter acompanhamento de equipa de apoio (87,7%).

Tabela 4-5: Estatísticas do número de pessoas com que os inquiridos fizeram a peregrinação

Média	3,96
Moda	1
Mínimo	1
Máximo	60
Percentil 25	1
Percentil 50	2
Percentil 75	4

Fonte: Inquérito aos peregrinos

O local de pernoita escolhido pelos inquiridos verifica-se que são os albergues, indicado por 912 inquiridos, seguido de pensões (297). Quanto às refeições a maioria admite adquirir a refeição em restaurante (746), seguido dos que preferem preparar no albergue (498), por sua vez apenas 8 inquiridos admitem que é a equipa de apoio a ter a responsabilidade das suas refeições.

Quanto à questão sobre as razões principais dos peregrinos ao realizar o Caminho de Santiago são as espirituais as predominantes segundo a indicação de 61,7% dos inquiridos, seguindo-se as culturais com 36,3% das respostas e por fim as religiosas com 30,4%. Como referido anteriormente, os indivíduos que decidem peregrinar até Santiago por qualquer um dos seus Caminhos, não o fazem maioritariamente por motivos religiosos mas sim espirituais, como prova disso é o registo que preenchem na Oficina do Peregrino quando chegam à Praça do Obradoiro e as estatísticas publicadas por esta entidade (Oficina de Acogida al Peregrino, 2016), o que corrobora os resultados da questão em causa.

4.3.3 Características Tecnológicas dos Inquiridos

Para o desenvolvimento da investigação foi importante estudar e caracterizar os inquiridos enquanto utilizadores de tecnologia móvel, se estes utilizam e para que finalidade. Depois de se perceber o nível de utilização das novas tecnologias, é importante entender que características avaliam mais para estarem presentes numa aplicação de apoio à peregrinação.

4.3.3.1 Utilização de sistemas e tecnologias móveis durante a peregrinação

Quanto à utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação, na generalidade os inquiridos não se mostram muito adeptos da sua utilização durante a viagem, como se pode verificar na Tabela 4-6. O que se pode concluir de uma análise inicial, é que a utilização de dispositivos móveis será fundamentalmente para tirar fotografias durante a viagem, para obter informação para e durante a peregrinação, tal como informação sobre o Caminho e sobre os albergues.

Tabela 4-6: Itens de avaliação da utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação

Itens	1	2	3	4	5	Média	Mediana	Moda
	Percentagem de inquiridos							
Fazer chamadas	24,6	18,9	25,4	17,0	14,0	2,77	3,00	3,00
Ver e enviar mensagens de texto/MMS	28,1	18,9	23,4	17,8	11,8	2,66	3,00	1,00
Ver e enviar emails	37,0	21,7	20,7	11,9	8,7	2,34	2,00	1,00
Estar ligado à rede social (Facebook, Twitter)	41,1	20,2	19,6	10,4	8,9	2,26	2,00	1,00
Tirar fotos	6,2	4,8	12,1	25,1	51,8	4,11	5,00	5,00
Ouvir música	46,7	15,7	18,2	10,1	9,4	2,20	2,00	1,00
Jogar	86,8	8,9	3,2	0,5	0,5	1,19	1,00	1,00
Ler livros	56,1	16,1	15,9	7,5	4,3	1,88	1,00	1,00
Ver filmes	88,7	7,8	2,5	0,4	0,5	1,16	1,00	1,00
Ler as notícias	48,8	17,6	21,1	9,4	3,1	2,00	2,00	1,00
Navegar na Internet	49,7	16,1	18,6	9,8	5,8	2,06	2,00	1,00
Consultar a meteorologia	23,6	11,8	23,1	20,9	20,7	3,03	3,00	1,00
Pesquisar e fazer reservas em restaurantes	57,5	12,2	15,7	7,9	6,8	1,94	1,00	1,00
Consultar informação sobre albergues	24,2	10,3	20,1	20,7	24,7	3,11	3,00	5,00
Reservar pensões/hotéis	39,3	12,5	17,3	15,0	16,0	2,56	2,00	1,00
Pesquisar mais informação sobre o caminho	20,3	9,7	19,4	21,8	28,9	3,29	4,00	5,00
Explorar novas	58,6	14,4	16,0	5,7	5,4	1,85	1,00	1,00

Itens	1	2	3	4	5	Média	Mediana	Moda
	Porcentagem de inquiridos							
aplicações/aprendizagem ativa da tecnologia								
Diminui a necessidade de planear previamente	40,8	17,0	25,1	8,9	8,2	2,27	2,00	1,00
Partilhar o itinerário	36,5	13,5	22,7	15,1	12,2	2,53	2,50	1,00
Substituição do portátil/computador pequenas tarefas	42,3	13,8	21,2	11,7	11,1	2,35	2,00	1,00

Fonte: Inquérito aos peregrinos

No que respeita à questão sobre o conhecimento de uma aplicação móvel sobre o Caminho Português, 215 inquiridos indicaram ter conhecimento de aplicações móveis. A maioria (81,1%) afirmou não conhecer nenhuma aplicação móvel sobre o Caminho Português (Figura 4-4).

Conhecimentos de aplicações móveis de apoio à peregrinação

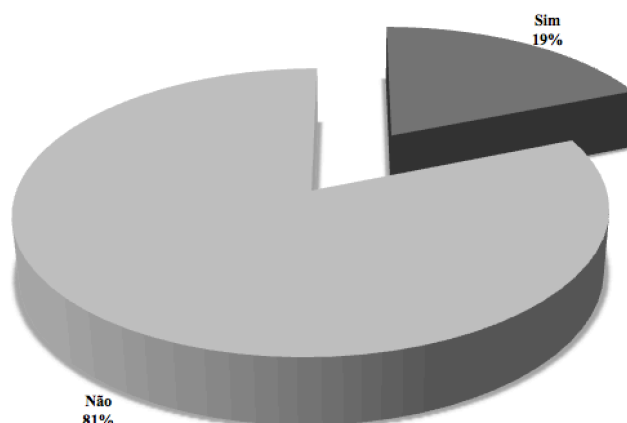


Figura 4-4: Conhecimento de aplicação móvel de apoio à peregrinação

Fonte: Inquérito aos peregrinos

4.3.3.2 Avaliação da utilidade de uma aplicação móvel e adequação de características

Como verificado anteriormente, os peregrinos inquiridos ainda não são muito adeptos da utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação. No entanto, no que respeita à importância que o inquirido dá à utilidade de uma aplicação móvel, pode-se observar que a

maioria dos inquiridos considera muito útil a existência de uma aplicação móvel sobre os Caminhos de Santiago. Através da Tabela 4-7, mais de 50% dos inquiridos avaliaram a utilidade de uma aplicação móvel de apoio com a pontuação de 4 (21,8%) e de 5(36,7%). Apenas 12,8% dos inquiridos consideram nada útil.

Tabela 4-7: Avaliação da utilidade de uma *app* por parte dos inquiridos

Considera útil a existência de uma <i>app</i> sobre os Caminhos de Santiago?		
	Nº de inquiridos	Percentagem
Nada útil	146	12,8
2	109	9,6
3	219	19,2
4	248	21,8
Muito Útil	418	36,7

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Para além de ser importante conhecer a avaliação da utilidade de uma aplicação móvel, também é essencial saber a intenção de utilização por parte dos inquiridos. Observando a Tabela 4-8, pode-se constatar que quanto à probabilidade de utilização verifica-se que pouco mais de 50% dos inquiridos admitem que a probabilidade de utilizar uma aplicação móvel será alta, tendo pontuado este item com 4 (23,7%) e 5 (32,2%). No entanto, a média geral de pontuação que se verifica é de 3,49. Quanto à intenção de uso também se observa que segue a mesma tendência, em que os inquiridos pontuaram mais os dois valores mais altos da escala, em 4 (21,9%) e 5 (30,9%), mas com uma média relativamente mais baixa do item anterior com 3,37.

Tabela 4-8: Percentagem de inquiridos que demonstram intenção de uso de uma aplicação móvel

	1	2	3	4	5	Média	Mediana	Moda
	Percentagem de inquiridos							
A probabilidade de utilizar uma aplicação móvel será muito elevada	14,4	10,0	19,7	23,7	32,2	3,49	4,00	5,00
Tenho intenção de utilizar uma <i>app</i> sobre o Caminho no futuro	18,2	10,4	18,5	21,9	30,9	3,37	4,00	5,00

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Relativamente às características que uma aplicação deve conter, os inquiridos avaliaram um conjunto de 24 itens (Tabela 4-9) na escala de Likert de 5 pontos em que 1 representa “Nada importante” e 5 representa “Muito importante”. Dos vários itens avaliados, os que foram considerados muito importantes, tendo em consideração a pontuação com média mais alta e moda com o valor 5 foram os seguintes: “Capacidade de utilização em modo offline” (63,9%); “Estar disponível em diversas línguas (inglês, francês, espanhol, italiano, alemão)”

(55,4%); “Identificação da localização por coordenadas GPS” (53,5%); “Informações sobre a disponibilidade dos albergues” (48,1); “Informações sobre albergues, pensões ou hotéis” (46,6%); “Obtenção de contatos públicos ou de emergência (por exemplo, policia, bombeiros, hospital)”(46%); “Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião)” (45,1%); “Informações sobre as etapas da peregrinação”(43,1%); “Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento devido a chuva)”(39,6%); “Informações sobre os locais por onde passo”(38,9%); “Informações sobre o grau de dificuldade das etapas”(38,1%); “Sugerir locais mais baratos para as refeições” (37,8%); “Sugerir locais mais baratos para pernoitar” (36,3%); “Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia”(29,2%); “Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto”(27,7%); “Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação”(24,6%); “Informação sobre rituais de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo” (23,7%).

Apesar dos inquiridos avaliarem a maioria das características com pontuação mais alta, existem quatro itens que se revelam desnecessários à maioria dos inquiridos. Os itens avaliados como nada importantes, tendo em consideração a pontuação com média mais alta e moda com o valor 1 foram os seguintes: “Visualizar vídeos sobre o trajeto” (34,6%); “Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho”(32,5%); “Procurar diferentes tipos de locais de lazer” (30,6%); “Informação sobre os horários da missa nas localidades por onde passo e em Santiago” (24,6%).

Tabela 4-9: Itens de avaliação das características a estarem contidas numa aplicação móvel de apoio aos peregrinos

Itens	1 2 3 4 5					Média	Mediana	Moda
	Percentagem de inquiridos							
Informações sobre as etapas da peregrinação	11,2	6,4	16,1	23,2	43,1	3,81	4,00	5,00
Informações sobre o grau de dificuldade das etapas	11,0	8,1	18,0	24,9	38,1	3,71	4,00	5,00
Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento devido a chuva)	11,6	7,5	15,7	25,6	39,6	3,74	4,00	5,00
Obtenção de contatos públicos ou de emergência (por exemplo, policia, bombeiros, hospital)	7,9	6,1	15,0	25,0	46,0	3,95	4,00	5,00
Informações sobre os locais por onde passo	9,4	7,1	17,9	26,8	38,9	3,79	4,00	5,00

Itens	Percentagem de inquiridos					Média	Mediana	Moda
	1	2	3	4	5			
Informações sobre albergues, pensões ou hotéis	9,0	6,4	13,2	24,8	46,6	3,94	4,00	5,00
Informações sobre a disponibilidade dos albergues	10,4	6,8	11,7	23,2	48,1	3,92	4,00	5,00
Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto	14,6	9,4	23,9	24,4	27,7	3,41	4,00	5,00
Procurar diferentes tipos de locais de lazer	30,6	17,2	24,1	14,1	13,9	2,64	3,00	1,00
Recomendação de pontos de interesse da localidade consoante as condições climatéricas	15,0	11,5	23,1	25,8	24,6	3,34	4,00	4,00
Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação	19,6	12,3	22,5	21,1	24,6	3,19	3,00	5,00
Visualizar vídeos sobre o trajeto	34,6	17,7	22,7	12,5	12,5	2,51	2,00	1,00
Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho	32,5	16,0	21,3	16,1	14,0	2,63	3,00	1,00
Disponer de guias culturais	14,8	13,4	26,4	23,7	21,7	3,24	3,00	3,00
Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia	9,7	9,4	22,7	28,9	29,2	3,59	4,00	5,00
Sugerir locais mais baratos para pernoitar	12,3	8,0	18,2	25,2	36,3	3,65	4,00	5,00
Sugerir locais mais baratos para as refeições	12,2	7,8	16,8	25,4	37,8	3,69	4,00	5,00
Informações sobre locais religiosos	16,1	12,2	27,5	22,5	21,6	3,21	3,00	3,00
Informação sobre os horários da missa nas localidades por onde passo e em Santiago	24,6	13,8	22,9	16,8	21,9	2,98	3,00	1,00
Informação sobre rituais	20,1	11,9	23,2	21,1	23,7	3,16	3,00	5,00

Itens	Percentagem de inquiridos					Média	Mediana	Moda
	1	2	3	4	5			
de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo								
Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião)	10,3	5,7	13,8	25,2	45,1	3,89	4,00	5,00
Estar disponível em diversas línguas (inglês, francês, espanhol, italiano, alemão)	8,6	4,6	12,5	18,8	55,4	4,08	5,00	5,00
Capacidade de utilização em modo offline	8,3	3,7	9,8	14,2	63,9	4,22	5,00	5,00
Identificação da localização por coordenadas GPS	10,8	4,1	11,9	19,6	53,5	4,01	5,00	5,00

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Dos 1.140 inquiridos, cerca de 250 ainda sugeriram algumas características para a aplicação, que se subdividem em 13 categorias, exemplificando-se algumas na Tabela 4-10:

Tabela 4-10: Sugestões dos peregrinos

Categoria	Sugestão
Alojamento	<ul style="list-style-type: none"> - “Lugares disponíveis nos próximos albergues com atualizações frequentes”; - “Horários dos albergues”; - “Possibilidade de avaliação de hotéis, albergues e outros lugares”; - “Informações de alojamento que aceitem animais”; - “Informação sobre a segurança nos albergues e quantos ciclistas acolhe”; - “Possibilidade de feedback aos albergues por parte dos peregrinos”; - “Distância entre albergues para ser possível calcular tempo de

Categoria	Sugestão
	<p>chegada”;</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Informação sobre refúgios em montanha”; - “Normas para a estadia nos albergues”.
Caminho	<ul style="list-style-type: none"> - “Contador de quilómetros realizados”; - “Alerta sobre etapas com sinalização modificada”; - “Alertas sobre perigos no Caminho, com opções de locomoções de local a local”; - “Indicação do número de quilómetros por tipos de piso, como por exemplo, o alcatrão, para poder trocar para calçado adequado”; - “Informação dos quilómetros já percorridos, da rota escolhida, o que ainda falta e a média diária”; - “Registo do percurso escolhido”; - “A <i>app</i> ter a possibilidade de mostrar o Caminho inverso pelas setas azuis, no caso do Caminho Português”;
Contactos	<ul style="list-style-type: none"> - “Serviço de <i>chat</i> entre os utilizadores e linha de SOS”; - “Para os peregrinos de bicicleta conter informação sobre oficinas e/ou lojas especializadas”; - “Informações sobre farmácias e hospitais”;
Culturais	<ul style="list-style-type: none"> - “Histórias e tradições dos lugares por onde passa o Caminho”; - “Festas tradicionais e eventos importantes”; - “Horários de abertura e fecho de locais culturais e restaurantes”;
Guias e Conselhos	<ul style="list-style-type: none"> - “Conselhos práticos para a peregrinação tais como preparar a mochila”;

Categoria	Sugestão
	<ul style="list-style-type: none"> - “Conselhos médicos”; - “Conselhos para levar crianças na peregrinação”; - “Conselhos sobre a melhor época para fazer o Caminho”; - “Opiniões de outros peregrinos sobre as etapas e albergues”;
Idioma	<ul style="list-style-type: none"> - “Estar disponível no idioma polaco”; - “Tradutor por voz”
Localização e Mapa	<ul style="list-style-type: none"> - “Aviso de localização em caso de emergência”; - “Localização de bancos, caixas automáticas, correios, mercados, cafés e fontes”; - “Localização exata do peregrino na etapa”; - “Indicação de como e onde obter a Compostela e qual o seu significado”; - “Mapa de localização em tempo real em modo offline”; - “Ser possível identificar no mapa as pessoas pertencentes a um grupo que está a realizar a peregrinação”; - “No caso do peregrino se perder indicar como voltar ao trajeto oficial”.
Meteorologia	<ul style="list-style-type: none"> - “Estado do Caminho e meteorologia”; - “Informação sobre a hora do nascer e do pôr do sol”;
Planeamento	<ul style="list-style-type: none"> - “Custos médios associados a cada percurso”; - “Sugestões de melhor alternativa a tomar consoante a idade, por exemplo se for uma pessoa mais idosa será mais difícil fazer determinado percurso e pode levar mais tempo”;

Categoria	Sugestão
	<ul style="list-style-type: none"> - “A <i>app</i> ser capaz de planejar o trajeto, dormidas e refeições”; - “Ter um perfil de utilizador”;
Reflexão	<ul style="list-style-type: none"> - “Opção para criar um diário de bordo”; - “Ter uma reflexão diária e/ou desafio diário”;
Religiosas	<ul style="list-style-type: none"> - “Orações diárias para os vários momentos do dia”; - “Canções religiosas”;
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> - “Informações dos serviços de transporte de mochilas”;
Outras Sugestões	<ul style="list-style-type: none"> - “Estatística do número de pessoas que chegam diariamente a Santiago”; - “Facilidade de uso”; - “Informação de turismo rural perto do Caminho”; - “Possibilidade de determinar informações sobre o estado físico do peregrino, por exemplo, tensão arterial, grau de fadiga e conselhos para gerir o esforço”; - “Ser uma aplicação simples para que as pessoas mais idosas possam utilizar também”; - “Noticias diárias e atualizadas sobre o Caminho”; - “Interligação com outros sites e blogs para fornecer testemunho de outros peregrinos”.

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Todas as sugestões indicadas são relevantes para ter em conta no futuro desenvolvimento da aplicação móvel, pois são as necessidades indicadas pelos peregrinos inquiridos.

Quanto ao preço que os peregrinos estariam dispostos a pagar pela *app* com as características indicadas, através do gráfico da Figura 4-5 constata-se que 41,9% dos inquiridos indicaram

que não pagariam por uma *app*. Dos inquiridos que indicaram pagar por uma *app*, o preço médio que indicaram foi de 2,69€-4,49€ com uma percentagem de 13,5% dos inquiridos.

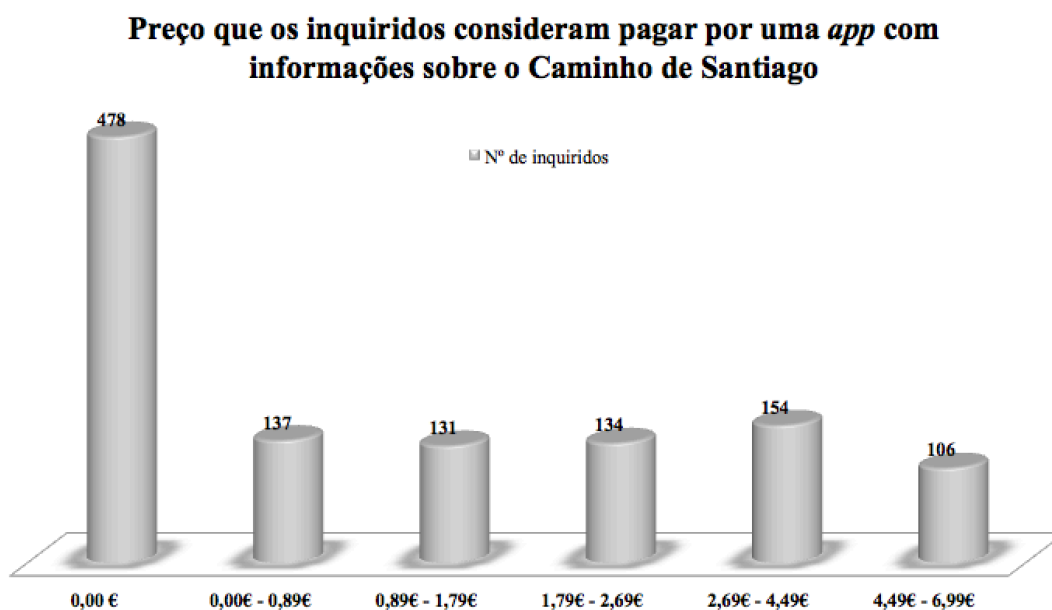


Figura 4-5: Avaliação do preço que os inquiridos pagariam por uma *app* de apoio
Fonte: Inquérito aos peregrinos

4.3.4 Síntese da caracterização dos inquiridos

A amostra composta por 1.140 peregrinos que já realizaram o Caminho de Santiago pelo menos uma vez, é maioritariamente composta por inquiridos do género masculino, com idades compreendidas entre 45 e os 54 anos, na sua maioria casados e com habilitações ao nível superior com pelo menos a Licenciatura. Quanto à nacionalidade dos inquiridos, maioritariamente é Portuguesa, seguida da Espanhola, Alemã e outras 42 nacionalidades.

Quase metade dos inquiridos fez apenas uma vez a peregrinação a Santiago, maioritariamente a pé, sendo que o Caminho mais percorrido foi o Francês, seguido do Caminho Central Português. Mais de metade da amostra já fez o Caminho sozinho e as motivações que os movem são maioritariamente espirituais. Quando partem para Santiago, não são muito adeptos do uso de tecnologia móvel, mas quando utilizam é para tirar fotografias e pesquisar informação acerca do Caminho e dos albergues, considerando útil a existência de uma aplicação móvel de apoio à peregrinação. No entanto, são pouco os inquiridos que conhecem uma aplicação sobre o Caminho.

4.4 Análise da relação de variáveis sociodemográficas com intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos de Santiago

Realizando uma breve análise descritiva mais aprofundada com a ajuda de testes estatísticos para retirar outras conclusões, pretende-se estudar a variável dependente em estudo, “Tenho intenção de utilizar uma *app* sobre o Caminho no futuro” em função de outras variáveis importantes no estudo tais como género, faixa etária, nacionalidade e habilitações. Assim sendo pretende-se testar a intenção de uso de uma *app* nas seguintes relações:

H1: Existe uma relação significativa entre a idade e a intenção de uso de uma *app* de apoio ao Caminho de Santiago.

H2: Existe uma relação significativa entre o género e a intenção de uso de uma *app* de apoio ao Caminho de Santiago.

H3: Existe uma relação significativa entre as habilitações e a intenção de uso de uma *app* de apoio ao Caminho de Santiago.

H4: Existe uma relação significativa entre a nacionalidade e a intenção de uso de uma *app* de apoio ao Caminho de Santiago.

Relativamente ao estudo da variável da faixa etária com a variável dependente, através do teste da Análise da Variância (ANOVA) (Tabela 4-11) verifica-se que existe uma relação entre a idade e a intenção de uso de uma *app* de apoio ($p\text{-value}=0,000$), com a classe com mais de 65 anos a registar uma intenção mais baixa. Através do teste de comparações múltiplas de Scheffé (Anexo 8), verifica-se que efetivamente a média que difere significativamente das restantes faixas etárias é a da faixa etária ≥ 65 anos.

Tabela 4-11: Intenção de uso da *app* de apoio ao Caminho de Santiago por faixa etária
Tenho intenção de utilizar uma *app* sobre o Caminho no futuro

Faixa Etária	Nº inquiridos	Intenção de uso (média)	Teste de Homogeneidade das variâncias (sig.)	Teste ANOVA (sig.)
18-25	61	3,52	0,202*	0,000*
26-34	141	3,55		
35-44	249	3,51		
45-54	307	3,51		
55-64	268	3,27		
≥ 65	114	2,58		
Total	1140	3,37		

Fonte: Inquérito aos peregrinos

*Teste estatístico a um nível de significância de 0,05

Quanto ao estudo da relação entre o género e a variável dependente, analisando a Tabela 4-12 que contém o teste *T student*, verifica-se que não há discrepâncias significativas na intenção de uso de uma *app* entre peregrinos de géneros diferentes (p-value=0,901) o que leva a concluir que não há razões para acreditar que exista relação entre a intenção de uso de uma *app* e os peregrinos de géneros diferentes.

Tabela 4-12: Intenção de uso da *app* de apoio ao Caminho de Santiago por género

Tenho intenção de utilizar uma <i>app</i> sobre o Caminho no futuro				
Género	Nº inquiridos	Intenção de uso (média)	Teste de Homogeneidade das variâncias (sig.)	Teste T (sig. 2 extremidades)
Feminino	495	3,37	0,464*	0,901*
Masculino	645	3,36		

Fonte: Inquérito aos peregrinos

*Teste estatístico a um nível de significância de 0,05

No estudo da relação entre as habilitações e a variável dependente, na Tabela 4-13 observa-se que a intenção de uso de uma *app* de apoio em média foi avaliada nos três pontos (numa escala de cinco pontos) em todas as categorias de habilitações não existindo grandes diferenças entre as mesmas. O teste da ANOVA revela que não existem evidências de que a intenção de uso de uma *app* de apoio por parte dos peregrinos é significativamente diferente de acordo com as habilitações dos mesmos (p-value=0,119).

Tabela 4-13: Intenção de uso da *app* de apoio ao Caminho de Santiago por habilitações

Tenho intenção de utilizar uma <i>app</i> sobre o Caminho no futuro				
Habilitação	Nº inquiridos	Intenção de uso (média)	Teste de Homogeneidade das variâncias (sig.)	Teste ANOVA (sig.)
Menos que a Escola Secundária	37	3,22	0,008*	0,119*
Escola Secundária (12º ano)	291	3,25		
Licenciatura	391	3,49		
Mestre/Mestrado	215	3,48		
Doutoramento/PhD	54	3,11		
Grau Profissional	152	3,24		
Total	1140	3,37		

Fonte: Inquérito aos peregrinos

*Teste estatístico a um nível de significância de 0,05

No que respeita à relação entre a nacionalidade e a variável dependente, o teste da ANOVA revela que existem diferenças significativas quanto à intenção de uso de uma *app* de apoio entre peregrinos de diferentes nacionalidades ($p\text{-value}=0,000$). As nacionalidades que avaliam com pontuações superiores a intenção de uso de uma *app* no futuro são as nacionalidades brasileira, portuguesa e espanhola, com médias que rondam entre 3,68 e 3,81. As nacionalidades alemã, francesa e “Outra” apresentam médias de intenção de uso mais baixas, entre 2,67 e 3,03 (Tabela 4-14). Através do teste de comparações múltiplas de Scheffé (Anexo 9), foi possível verificar que as médias das nacionalidades com intenções de uso mais elevadas diferem significativamente das nacionalidades com médias mais baixas.

Tabela 4-14: Intenção de uso de uma *app* de apoio ao Caminho de Santiago por nacionalidade

Tenho intenção de utilizar uma <i>app</i> sobre o Caminho no futuro				
Nacionalidade	Nº inquiridos	Intenção de uso (média)	Teste de Homogeneidade das variâncias (sig.)	Teste ANOVA (sig.)
Portuguesa	361	3,69	0,000*	0,000*
Espanhola	204	3,68		
Alemã	144	2,67		
Francesa	69	2,86		
Brasileira	68	3,81		
Americana	65	3,40		
Outra	229	3,03		
Total	1140	3,37		

Fonte: Inquérito aos peregrinos

*Teste estatístico a um nível de significância de 0,05

4.4.1 Síntese da relação das variáveis sociodemográficas com a intenção de uso de uma aplicação de apoio

No que respeita a relação entre algumas das variáveis sociodemográficas e a variável que diz respeito à intenção de uso de uma *app* de apoio aos peregrinos, conclui-se que existe relação significativa entre a variável dependente e as variáveis idade e nacionalidade. No entanto, não existe relação significativa entre a variável dependente e as variáveis género e habilitações. Os resultados indicam que a probabilidade de usar uma *app* de apoio aos peregrinos é significativamente menor nos peregrinos com idade igual ou superior a 65 anos e nos peregrinos de nacionalidade alemã e francesa.

4.5 Análise fatorial

Aplica-se a análise fatorial com a finalidade de obter os fatores que determinam o peregrino quanto ao uso de dispositivos móveis durante a peregrinação e as características que valorizam mais a estarem integradas numa aplicação móvel de apoio à peregrinação. Para tal, procede-se à redução de dados de forma encontrar um conjunto reduzido de dimensões sem que haja perda de informação (Hair et al., 2010).

4.5.1 Análise fatorial – utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação

Para estudar os inquiridos quanto à utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação procede-se à análise fatorial para identificar melhor a utilização que os peregrinos fazem durante a sua peregrinação a Santiago.

O valor 0,913 da medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e o teste de esfericidade de *Bartlett* com o valor de 9143,911 e probabilidade de 0,000, indicam que é adequado a aplicação da análise das componentes principais aos 20 itens sobre utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação a Santiago de Compostela.

Tabela 4-15: KMO e teste de esfericidade de *Bartlett* – Utilização de dispositivos móveis durante a peregrinação

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,913
	Approx. Chi-Square	9143,911
Bartlett's Test of Sphericity	df	190
	Sig.	0,000

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Verifica-se que as quatro componentes retidas através do método de *Kaiser* (*eigenvalue* maior do que 1) explicam 57,27% da variância total dos dados. Através do método de rotação *varimax*, torna-se possível explicar os fatores e verifica-se a consistência interna de cada fator através do *Alpha de Cronbach*(α), sendo que este valor aproxima-se de 0,7 no último fator tornando a sua consistência razoável.

Tabela 4-16: Análise fatorial aos itens da utilização de tecnologia móvel durante a peregrinação a Santiago

Fatores e Itens	Média	Factor Loadings	Valor Próprio	% de Variância	Alpha de Cronbach
<i>Fator 1: Utilização para lazer/informações</i>	3,009		3,386	16,928	0,840
Tirar fotos		0,503			
Consultar a meteorologia		0,671			
Pesquisar e fazer reservas em restaurantes		0,604			
Consultar informação sobre albergues		0,759			
Reservar pensões/hotéis		0,724			
Pesquisar mais informação sobre o caminho		0,688			
<i>Fator 2: Utilização para comunicar</i>	2,418		3,108	15,541	0,810
Fazer chamadas		0,694			
Ver e enviar mensagens de texto/MMS		0,824			
Ver e enviar emails		0,764			
Estar ligado à rede social (Facebook, Twitter)		0,639			
Navegar na Internet		0,551			
<i>Fator 3: Utilização por conveniência</i>	2,250		2,679	13,393	0,810
Explorar novas aplicações/aprendizagem ativa da tecnologia		0,669			
Diminui a necessidade de planear previamente		0,748			
Partilhar o itinerário		0,725			
Substituição do portátil/computador nas pequenas tarefas		0,591			
<i>Fator 4: Utilização para entretenimento</i>	1,687		2,282	11,409	0,646
Ouvir música		0,622			
Jogar		0,602			
Ler livros		0,665			
Ver filmes		0,684			
Ler as notícias		0,481			

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Considerando as variáveis com peso superior a 0,5 identificam-se e caracterizam-se os fatores da seguinte forma:

O Fator 1, que explica 16,93% da variância total, é constituído pelas variáveis “Tirar fotos”, “Consultar a meteorologia”, “Pesquisar e fazer reservas em restaurantes”, “Consultar informação sobre albergues”, “Reservar pensões/hotéis” e “Pesquisar mais informação sobre o caminho”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas variáveis são peregrinos que utilizam os dispositivos para obterem informações e tirar fotografias, assim o Fator 1 representa “Utilização para obtenção de informação”.

As variáveis que compõem o Fator 2 são “Fazer chamadas”, “Ver e enviar mensagens de texto/MMS”, “Ver e enviar emails”, “Estar ligado à rede social (Facebook, Twitter)” e “Navegar na Internet”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas variáveis são peregrinos que utilizam os dispositivos para comunicarem através de chamadas, mensagens ou redes sociais e pesquisarem informação na Internet, assim o Fator 2 representa “Utilização para comunicar” e explica 15,54% da variância total.

As variáveis que formam o Fator 3 são “Explorar novas aplicações/aprendizagem ativa da tecnologia”, “Diminui a necessidade de planear previamente”, “Partilhar o itinerário” e “Substituição do portátil/computador nas pequenas tarefas”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas variáveis são peregrinos que utilizam frequentemente os dispositivos para as diversas tarefas que realizam, assim o Fator 3 representa “Utilização por conveniência” e explica 13,39% da variância total.

O Fator 4, que explica 11,41% da variância total, é composto pelas variáveis “Ouvir música”, “Jogar”, “Ler livros”, “Ver filmes” e “Ler as notícias”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas variáveis são peregrinos que utilizam os dispositivos móveis para se distraírem ou ocuparem o tempo, assim o Fator 4 representa “Utilização para entretenimento”.

4.5.2 Análise fatorial – Preferências de conteúdos para uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago

Para estudar as características que os peregrinos consideram importantes para estarem integradas numa aplicação de apoio aos peregrinos de Santiago procedeu-se novamente à análise fatorial para identificar o conjunto de características que identificam as preferências dos inquiridos.

O valor 0,959 da medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e o teste de esfericidade de *Bartlett* com o valor de 25016,017 e probabilidade de 0,000, indicam que é adequado a aplicação da análise das componentes principais aos 24 itens sobre características para uma aplicação móvel de apoio à peregrinação a Santiago de Compostela.

Tabela 4-17: KMO e teste de esfericidade de *Bartlett* – preferências de conteúdos para uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,959
	Approx. Chi-Square	25016,017
Bartlett's Test of Sphericity	df	276
	Sig.	0,000

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Verifica-se que as três componentes retidas através do método de *Kaiser* (*eigenvalue* maior do que 1) explicam 69,48% da variância total dos dados. Através do método de rotação *varimax*, é possível explicar os fatores e verifica-se que consistência interna de cada fator indicada pelo *Alpha de Cronbach*(α) revela-se boa a muito boa.

Tabela 4-18: Análise fatorial aos itens de características de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago

Fatores e Itens	Média	Factor Loadings	Valor Próprio	% de Variância	Alpha de Cronbach
<i>Factor 1: Características Gerais do Caminho</i>					
Informações sobre as etapas da peregrinação	3,825	0,764	8,531	35,546	0,961
Informações sobre o grau de dificuldade das etapas		0,73			
Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento devido a chuva)		0,755			
Obtenção de contatos públicos ou de emergência		0,697			

Fatores e Itens	Média	Factor Loadings	Valor Próprio	% de Variância	Alpha de Cronbach
(por exemplo, policia, bombeiros, hospital)					
Informações sobre os locais por onde passo		0,722			
Informações sobre albergues, pensões ou hotéis		0,817			
Informações sobre a disponibilidade dos albergues		0,799			
Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto		0,576			
Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia		0,51			
Sugerir locais mais baratos para pernoitar		0,665			
Sugerir locais mais baratos para as refeições		0,67			
Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião)		0,631			
Estar disponível em diversas línguas (Português, inglês, francês, espanhol, italiano, alemão)		0,68			
Capacidade de utilização em modo offline		0,777			
Identificação da localização por coordenadas GPS		0,744			
<i>Factor 2: Características Turísticas e Culturais</i>	2,923		4,931	20,548	0,904
Procurar diferentes tipos de locais de lazer		0,633			
Recomendação de pontos de interesse da localidade consoante as condições climatéricas		0,596			

Fatores e Itens	Média	Factor Loadings	Valor Próprio	% de Variância	Alpha de Cronbach
Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação		0,768			
Visualizar vídeos sobre o trajeto		0,845			
Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho		0,821			
Disponer de guias culturais		0,61			
<i>Factor 3: Características Religiosas</i>	3,118		3,213	13,387	0,898
Informações sobre locais religiosos		0,81			
Informação sobre os horários da missa nas localidades por onde passo e em Santiago		0,886			
Informação sobre rituais de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo		0,795			

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Considerando as variáveis com peso superior a 0,5 identificam-se e caracterizam-se os fatores da seguinte forma:

O Fator 1 explica 35,55% da variância total e as variáveis que o compõem são “Informações sobre as etapas da peregrinação”, “Informações sobre o grau de dificuldade das etapas”, “Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento devido a chuva)”, “Obtenção de contatos públicos ou de emergência (por exemplo, policia, bombeiros, hospital)”, “Informações sobre os locais por onde passo”, “Informações sobre albergues, pensões ou hotéis”, “Informações sobre a disponibilidade dos albergues”, “Informações sobre a disponibilidade dos albergues”, “Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto”, “Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia”, “Sugerir locais mais baratos para pernoitar”, “Sugerir locais mais baratos para as refeições”, “Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião)”, “Estar disponível em diversas línguas (Português, inglês, francês, espanhol, italiano, alemão)”, “Capacidade de utilização em modo offline” e “Identificação da localização por coordenadas GPS”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas características são peregrinos interessados

em conteúdos objetivos contendo informações sobre o Caminho de Santiago, descrevendo-se este fator como “Características Gerais do Caminho”.

O Fator 2, que explica 20,55% da variância total, é composto pelas variáveis “Procurar diferentes tipos de locais de lazer”, “Recomendação de pontos de interesse da localidade consoante as condições climatéricas”, “Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação”, “Visualizar vídeos sobre o trajeto”, “Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho” e “Disponer de guias culturais”. Os inquiridos que pontuaram alto nestas variáveis são peregrinos que preferem conteúdos de cariz turístico, no entanto também lhes interessa visualizar informação sobre o Caminho, logo denomina-se o Fator 2 como “Características Turísticas e Culturais”.

O Fator 3 explica 13,39% da variância total e as variáveis constituintes são “Informações sobre locais religiosos”, “Informação sobre os horários da missa nas localidades por onde passo e em Santiago” e “Informação sobre rituais de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo”. Os inquiridos que avaliaram com pontuação alta estas características são peregrinos interessados em conteúdos de índole religiosa o que torna este Fator como “Características Religiosas”.

4.5.3 Síntese da análise fatorial

O estudo da análise fatorial permitiu distribuir os itens por diversos fatores, nas variáveis que dizem respeito ao uso das tecnologias móveis e das características para uma aplicação móvel de apoio à peregrinação. Os resultados obtidos apresentaram-se bons, evidenciando consistência.

Os itens pertencentes à variável sobre o uso de tecnologia móvel durante a peregrinação, foram reduzidos a quatro novas dimensões, identificadas por “Utilização para pesquisa de informação e lazer”, “Utilização para comunicação”, “Utilização por conveniência” e “Utilização para entretenimento”. A dimensão “Utilização para pesquisa de informação” apresenta a média mais alta, tornando este fator o mais importante o que se traduz que os peregrinos utilizam maioritariamente os dispositivos móveis para pesquisar informações sobre o Caminho.

Os itens que dizem respeito à variável sobre as características que devem estar integradas numa aplicação móvel de apoio à peregrinação, tiveram uma redução de 24 itens para 3 dimensões, traduzindo-se em “Características gerais do Caminho”, “Características turísticas/culturais” e “Características Religiosas”. Todos os fatores apresentam média consideráveis, sendo superiores ao valor intermédio (3). No entanto, o fator mais pesado é “Características gerais do Caminho” que apresenta média mais alta, o que significa que os

peregrinos avaliam com pontuação mais alta os itens que dizem respeito diretamente ao Caminho de Santiago.

4.6 Regressão Linear Múltipla

Para testar a intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio aos peregrinos, aplica-se a técnica da regressão linear que permite estudar o relacionamento entre a variável dependente e outras variáveis independentes.

4.6.1 Avaliação da viabilidade de desenvolvimento de uma *app* com base nas características

Com base nos fatores obtidos com a Análise Fatorial sobre as características avaliadas pelos peregrinos pretende-se testar a viabilidade de desenvolvimento de uma aplicação móvel. Deste modo, com a utilização da técnica de regressão linear múltipla pretende-se testar as seguintes três hipóteses:

H1: Os conteúdos gerais sobre o Caminho de Santiago têm efeito positivo na intenção de uso de uma aplicação de apoio aos peregrinos.

H2: Os conteúdos culturais e turísticos do Caminho de Santiago têm efeito positivo na intenção de uso de uma aplicação de apoio aos peregrinos.

H3: Os conteúdos religiosos sobre o Caminho de Santiago têm efeito positivo na intenção de uso de uma aplicação de apoio aos peregrinos.

Tabela 4-19: Correlações entre os fatores e variável dependente

	1	2	3	4	α
1. Conteúdos Gerais do Caminho				0,644**	0,000
2. Conteúdos Turísticos e Culturais				0,354**	0,000
3. Conteúdos Religiosos				0,162**	0,000
4. Intenção de uso de uma aplicação de apoio aos peregrinos de Santiago					

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fonte: Inquérito aos peregrinos

Antes de se aplicar a regressão linear, analisou-se a matriz de correlações para verificar a existência de relação forte entre as variáveis independentes (fatores) e a variável dependente. Como se pode observar na Tabela 4-19, existe relação significativa entre as variáveis independentes e a variável dependente, mas não existe relações significativas entre as variáveis dependentes, o que significa que não existe multicolinearidade, logo a regressão linear múltipla pode ser aplicada.

A regressão linear múltipla indica que os três fatores explicam 56,4% da intenção de uso de uma aplicação de apoio aos peregrinos de Santiago. Este valor é mostrado através do R^2 , cuja medida representa a proporção de variação da variável dependente explicada pelas variáveis independentes (Malhotra, 1999).

Tabela 4-20: Resumo do teste de regressão linear para a intenção de uso de uma *app* com base nos fatores

Modelo	R	R^2	R^2 Ajustado	Valor Teste F	p-value Teste F
1	0,751	0,564	0,563	489,907	0,000

Fonte: Inquérito aos peregrinos

O resultado indica que a regressão é estatisticamente significativa, pois através da análise do teste F, o p-value é 0,000, o que indica que comparado com o nível de significância de 0,05 conclui-se que os fatores sobre as características avaliadas têm influência significativa sobre a variável dependente.

Como observado na Tabela 4-21, através do método Enter, os valores dos coeficientes beta estandardizados indicam que os “Conteúdos Gerais do Caminho” ($b=0,946$) é o fator que mais contribui para a intenção de uso da aplicação de apoio seguido de “Conteúdos Culturais” ($b=0,516$) e por último os “Conteúdos Religiosos” ($b=0,234$).

Tabela 4-21: Coeficientes para o modelo de regressão linear múltipla da intenção de uso de uma *app*

Modelo	Coeficientes estandardizados		Coeficientes não estandardizados	t	Sig.
	B	Std. Erro	Beta		
Constante	3,368	0,029		117,140	0,000
Conteúdos Gerais do Caminho	0,946	0,029	0,644	32,889	0,000
Conteúdos Turísticos e Culturais	0,516	0,029	0,351	17,935	0,000
Conteúdos Religiosos	0,234	0,029	0,160	8,147	0,000

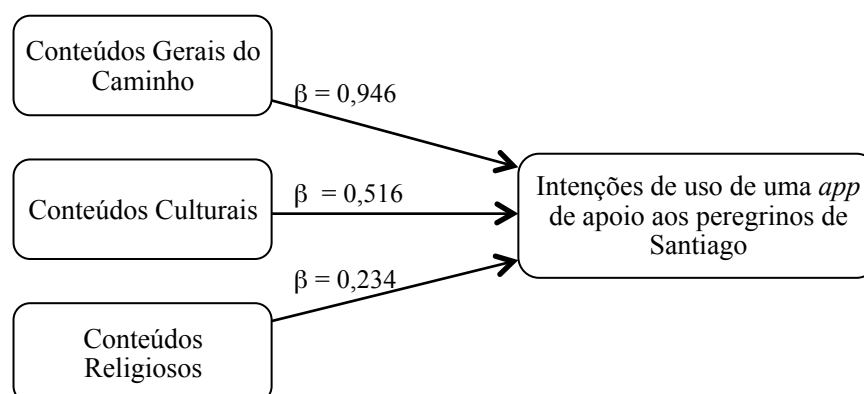
Fonte: Inquérito aos peregrinos

O modelo final da regressão linear múltipla através do método Enter traduz-se na seguinte equação:

$$\text{Intenções de uso da app} = 3,368 + 0,946 * \text{Conteúdos Gerais do Caminho} + 0,516 * \text{Conteúdos Culturais} + 0,234 * \text{Conteúdos Religiosos}$$

Assim, pode-se concluir que os peregrinos que têm intenção de uso de uma aplicação móvel a adquiram se esta tiver conteúdos gerais acerca do Caminho, tais como informação sobre as etapas e grau de dificuldades, informação sobre albergues entre outros aspetos importantes para a peregrinação, considerando também os conteúdos culturais que a aplicação possa ter como informações sobre a história de determinados locais e monumentos.

Figura 4-6: Modelo com as variáveis que influenciam a intenção de uso de uma *app* de apoio aos peregrinos de Santiago



Fonte: Inquérito aos peregrinos

4.6.2 Síntese da regressão linear

O estudo da regressão linear permite concluir que os fatores encontrados sobre as características a estarem contidas numa *app* de apoio à peregrinação, contribuem para a intenção de uso dessa mesma *app*. Contudo, observa-se que o fator que mais contribui é “Conteúdos Gerais do Caminho”, isto é, se a aplicação móvel conter informações acerca do Caminho, tais como, descrição das etapas, grau de dificuldade, albergues, contactos de emergência, entre outros conteúdos inerentes, maior será a intenção de uso por parte dos peregrinos.

5 Conclusões, Contributos, Limitações e Investigação Futura

“Difícil não é caminhar durante um mês seguido,
difícil é voltares a agarrar no teu velho bastão
e colocares novamente a tua mochila às costas
para regressares a casa.”

Luís Ferreira

5.1 Introdução

Neste último capítulo apresentam-se as principais conclusões da investigação discutindo-se os resultados obtidos, os principais contributos, limitações e contribuições para investigação futura.

5.2 Conclusões da investigação

Tendo em consideração que cada vez mais os utilizadores procuram aplicações móveis que facilitem as tarefas do dia-a-dia, o principal objetivo delineado para esta investigação era analisar quais as características que influenciam a intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio à peregrinação no Caminho de Santiago por parte dos peregrinos, isto é, se os peregrinos preferem uma *app* com conteúdos sobre o Caminho, ou com aspetos turísticos ou com informações ligadas a elementos religiosos. Para iniciar o estudo, realizou-se a revisão da literatura de modo a analisar estudos que contribuíssem para a presente investigação. No entanto, verificou-se que a literatura no que respeita à utilização de tecnologia móvel por parte dos peregrinos é muito escassa, pois apenas dois estudos foram encontrados conduzidos pelo mesmo autor (e.g. Nickerson et al., 2014; Nickerson & Mourato-Dussault, 2015).

Posteriormente, realizaram-se as entrevistas para obter mais informações para a contribuição da investigação. Os resultados obtidos a partir do instrumento qualitativo foram importantes para a perceção do uso de dispositivos móveis durante a peregrinação, revelando que 90% dos entrevistados levam consigo um dispositivo que permite o acesso à Internet, sendo que apenas dois deles admitiram que não acedem à Internet durante a peregrinação. Quanto à existência de uma aplicação de apoio aos peregrinos, todos os entrevistados consideraram que seria útil existir uma aplicação que concentrasse as informações principais sobre o Caminho de Santiago, incluindo informações sobre as etapas e respetivo grau de dificuldade, informações e contactos de albergues, informações sobre os locais para refeições, referências a locais importantes, contactos urgentes como polícia, bombeiros, hospitais, informações de apoio às necessidades dos peregrinos, entre outros aspetos consideráveis para o estudo. Apenas dois dos entrevistados admitiram ter conhecimento de aplicações móveis, referenciando duas aplicações, no entanto, confirmaram nunca ter usado estas aplicações.

Com base nos resultados da revisão da literatura e da análise das entrevistas formularam-se os objetivos a atingir com o instrumento quantitativo. Pretendendo-se saber a intenção de uso de uma aplicação móvel segundo as características que os peregrinos valorizam, recolheram-se 1.140 respostas. Da recolha de dados, observou-se que a maioria dos inquiridos era do sexo masculino (56,6%) e com estado civil casado (48,2%). A nacionalidade predominante verificou-se que era a Portuguesa (31,7%) seguida da Espanhola (17,9%). No que respeita à idade constatou-se que a faixa etária com maior número de respostas foi a faixa dos 45 aos 54 anos (26,9%). Verificou-se também que mais de metade dos inquiridos têm um curso superior (57,9%), sendo que a maioria declarou ter a licenciatura (34,3%). A maioria dos inquiridos realizou o Caminho apenas uma vez (47,5%), sendo que o Caminho mais percorrido foi o Francês indicado por 703 inquiridos e o método de peregrinação mais respondido foi a pé (90,9%). Quanto às motivações demonstradas, conclui-se que a peregrinação não é realizada apenas por motivações religiosas como era na época medieval, indicado pela revisão da literatura. Cerca de 62% dos inquiridos indicaram que as suas motivações são espirituais, sendo que apenas 30,4% respondeu que faz a peregrinação por motivações religiosas.

Quanto ao uso de tecnologia móvel durante a peregrinação, os inquiridos demonstram ser pouco adeptos da utilização destes dispositivos, avaliando 20 itens identificados na literatura. Desta avaliação conclui-se que utilizam maioritariamente o dispositivo móvel para tirar fotografias (51,8%), consultar informação sobre os albergues (24,7%) e para pesquisar informação acerca do Caminho (28,9%), tendo avaliado estes itens com a pontuação máxima de cinco pontos. Conclui-se que a utilização do dispositivo móvel com acesso à Internet, prende-se com os itens ligados ao Caminho de Santiago, para obtenção de informação essencial inerente à peregrinação bem como, para conservar os melhores momentos do Caminho através de fotografias.

Embora a utilização das tecnologias móveis seja maioritariamente para pesquisar informações sobre o Caminho, apenas 19% dos inquiridos indicaram ter conhecimento de aplicações móveis específicas sobre o Caminho de Santiago. No entanto, a maioria dos inquiridos (36,7%) considera útil a existência de uma aplicação de apoio à peregrinação e 30,9% concordam totalmente com a intenção de uso da aplicação. Os peregrinos de idade superior ou igual a 65 anos, demonstram menor intenção de uso de uma aplicação móvel de apoio comparando com peregrinos de outras faixas etárias, acontecendo o mesmo com os peregrinos de nacionalidade alemã e francesa.

As características que os inquiridos valorizam mais, enquanto utilizadores de uma aplicação de apoio aos peregrinos de Santiago, são conteúdos que estejam relacionados objetivamente com o Caminho contendo, por exemplo, informações sobre as etapas, albergues, contactos urgentes, locais importantes, multilingue, offline e outros. As características turísticas/culturais também são valorizadas pelos inquiridos, sendo conteúdos mais interativos e atrativos em termos de imagem. Por último são as características religiosas indicadas pelos peregrinos. Para além das características presentes no questionário que os peregrinos

avaliaram, ainda tinham a possibilidade de sugerir outras características. Foram dadas várias sugestões pertinentes que devem também ser tidas em conta no desenvolvimento futuro de uma aplicação. Verificou-se, também, que a intenção de uso da aplicação móvel de apoio aos peregrinos é maior se contiver mais conteúdos gerais sobre o Caminho de Santiago e também algumas informações a nível cultural.

Quanto ao preço de custo de uma aplicação com estas características, apesar da maioria (41,9%) dos inquiridos preferirem uma aplicação gratuita, se esta for paga aconselha-se a que o preço médio máximo seja entre os 2,69€ e os 4,49€, pois foi o preço mais indicado pelos peregrinos a seguir à gratuita (13,5%).

Perante estes factos, conclui-se que o principal objetivo foi atingido, isto é, foram determinadas as principais características que influenciam a intenção de uso de aplicação móvel de apoio aos peregrinos do Caminho de Santiago. Este resultado foi obtido através da regressão linear que demonstra que são as características gerais do Caminho e os conteúdos turísticos e culturais que têm maior peso na decisão da utilização de uma aplicação específica de peregrinação. Assim, com esta investigação aconselha-se a realizar uma aplicação que contenha características gerais acerca do Caminho de Santiago, envolvendo também as características culturais. É de salientar, ainda, que existem poucas aplicações móveis de apoio à peregrinação a Santiago em Português e, em particular, sobre o Caminho Português de Santiago. Uma vez que os resultados desta investigação demonstraram que os peregrinos de nacionalidade portuguesa e brasileira são os que manifestam maior intenção de uso da *app*, revela-se viável o desenvolvimento de uma aplicação em português, nomeadamente sobre o Caminho Português de Santiago.

5.3 Contributos da investigação

Com este estudo pretendeu-se principalmente conhecer melhor o peregrino quanto ao uso das tecnologias móveis, visto estar integrado numa sociedade altamente tecnológica e, conseqüentemente, analisar as características que pretende para uma aplicação de apoio à peregrinação. Quanto ao uso de tecnologia móvel, verifica-se que a utilização de dispositivos móveis por parte dos peregrinos é maioritariamente para pesquisar informações sobre o Caminho, sobre os albergues e tirar fotografias durante a peregrinação. As características que mais valorizam para estarem integradas numa aplicação móvel são as que permitem obter informação objetiva acerca do Caminho e conteúdos com informação de locais culturais. Deste modo, este estudo contribui para a programação devida de uma aplicação de apoio aos peregrinos de Santiago, que contenha a maior quantidade de informação possível, de forma resumida, simples e clara e que todos os elementos estejam em harmonia. Os programadores devem focar-se na implementação de conteúdos informativos sobre o Caminho, dando especial atenção às características de acesso, permitindo que os peregrinos utilizem a aplicação em modo *offline*, para não ter gastos adicionais com os dados móveis, mas também

deve permitir que através das coordenadas GPS ajude os peregrinos a orientarem-se. Também se aconselha que a aplicação esteja disponível em vários idiomas, pois os peregrinos que palmilham o Caminho de Santiago são de diversas nacionalidades. Para além de que se deve ter em consideração que os peregrinos ao realizarem o Caminho de Santiago o fazem também para estarem em contacto com a Natureza e desprenderem-se da sua vida rotineira. Deste modo, tal como Lu et al. (2015) aconselham, a aplicação móvel deve ter um *design* inspirado na natureza e aplicar técnicas de marketing que conciliem a adoção desta aplicação por parte de quem se quer afastar das novas tecnologias durante a peregrinação.

Espera-se, com o resultado desta investigação, contribuir para a aproximação entre o peregrino, a informação e as novas tecnologias durante a sua peregrinação a Santiago de Compostela.

5.4 Limitações e investigação futura

As limitações deste estudo prendem-se primeiramente com o facto da escassez da literatura no âmbito da utilização das tecnologias e sistemas móveis por parte de peregrinos, pelo que se tornou necessário o foco em estudo sobre o uso de tecnologia no setor turístico em geral.

Outra das limitações tem a ver com o facto de a amostra ser por conveniência, sendo necessário algum cuidado na generalização dos resultados. No entanto, os resultados deste estudo são muito relevantes, principalmente tendo em conta a escassez de estudos nesta área.

Apesar do inquérito estar disponível em vários idiomas (Português, Inglês, Espanhol, Alemão e Francês), o inquérito deveria ter sido traduzido para Italiano, pois apesar de ter sido partilhado em diversos grupos de peregrinos italianos, não houve grande adesão desta nacionalidade, sendo esta a nacionalidade estrangeira de peregrinos que mais percorrem o Caminho de Santiago. Deste modo, investigações futuras deveriam considerar um inquérito em italiano para tentar obter um maior número de respostas por parte de peregrinos desta nacionalidade.

Apesar dos peregrinos que fazem o Caminho de Santiago não demonstrarem que o fazem por motivações religiosas, este Caminho é visto como um trajeto de reflexão espiritual, o que leva a que muitos se queiram afastar da rotina do dia-a-dia e por conseguinte, das tecnologias. Assim, alguns peregrinos manifestaram-se discordantes deste estudo e da possível implementação de uma aplicação de apoio à peregrinação.

Outra das limitações foi não ter estudado a influência das motivações na intenção de uso da aplicação móvel de apoio. Assim, uma possível linha de investigação futura poderia analisar a relação existente entre as motivações do peregrino e a sua intenção de utilizar uma aplicação

móvel. De facto, como foi referido no parágrafo anterior, acredita-se que motivações espirituais poderão não ser compatíveis com o uso das novas tecnologias.

Este estudo apenas foi aplicado aos peregrinos de Santiago. Futura investigação poderia estudar o uso de tecnologia e consequente aceitação de uma aplicação em peregrinações para locais de culto como, por exemplo, Fátima em Portugal ou Lourdes em França. Mais, poderia fazer-se uma comparação entre os peregrinos para averiguar se existem diferenças.

Como investigação futura sugere-se a segmentação dos peregrinos em função das motivações da peregrinação ou da sua intenção de utilizar uma aplicação de apoio à peregrinação, de forma a identificar e caracterizar os diferentes segmentos. Por exemplo, no caso de segmentar com base nas intenções de utilização, poderia obter-se uma melhor caracterização dos peregrinos com maior intenção de utilizar a aplicação, em termos sócios-demográficos, motivações, entre outras características relevantes do ponto de vista do Marketing.

No futuro também se poderá analisar o uso de aplicações de apoio à peregrinação e verificar o impacto na satisfação do peregrino e, se a mesma acrescenta conhecimento sobre o Caminho aos peregrinos. Investigações futuras também poderão aplicar modelos de aceitação tecnológica, tais como a Teoria da Aceitação Tecnológica (Davis, 1989) ou a Teoria de Difusão de Inovações (Rogers, 1995), para estudar o comportamento dos peregrinos face à utilização das tecnologias móveis.

REFERÊNCIAS

- Adrião, V. M. (2011). *Santiago de Compostela Mistérios da Rota Portuguesa*. Dinapress.
- AFoTC. (2012). AFoTC.
- Alves, S. (2011). *A Antevisão do Peregrino na Iconografia de São Tiago no Caminho Português de Santiago entre Viseu e Chaves. Subsídios para a criação de uma rota turística*.
- Amado, J. da S. (2009). *Introdução à Investigação Qualitativa em Educação*.
- Antunes, A., & Amaro, S. (2016). Pilgrims' acceptance of a mobile app for the Camino de Santiago. In A. Inversini & R. Schegg (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2016* (pp. 509–521).
- Barber, R. (1993). Pilgrimages. *The Boydell Press*.
- Bond, N., Packer, J., & Ballantyne, R. (2014). Exploring Visitor Experiences, Activities and Benefits at Three Religious Tourism Sites. *International Journal of Tourism Research*, 17(5), 471–481.
- Brierley, J. (2012). *A pilgrim's guide to the Camino Português*. Camino Guides.
- Buhalis, D. (2000). Tourism and Information technologies: Past, Present and Future. *Tourism Recreation Research*, 25(1), 41–58.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
- Carvalho, J. E. (2009). *Metodologia do Trabalho Científico*. (E. Editora, Ed.). Lisboa.
- Centro de Estudos Turísticos & Xacobeo. (2010). *Observatorio estatístico do Camiño de Santiago 2007, 2008, 2009 e 2010*.
- Collins-Kreiner, N. (2010). Researching Pilgrimage: Continuity and Transformations. *Annals of Tourism Research*.
- Council of Europe. (1989). *The Santiago de Compostela Pilgrim Routes - Report of the Bamberg Congress*. Strasbourg.
- Csapó, J. (2012). The Role and Importance of Cultural Tourism in Modern Tourism Industry. In *Strategies for Tourism Industry - Micro and Macro Perspectives* (p. 33). <http://doi.org/10.5772/2685>
- Cunha, L. (2010). *A definição e o âmbito do turismo: um aprofundamento necessário*. Retrieved from <http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/665>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dickinson, J. E., Ghali, K., Cherrett, T., Speed, C., Davies, N., & Norgate, S. (2014). Tourism and the smartphone app: capabilities, emerging practice and scope in the travel domain. *Current Issues in Tourism*, 17(1), 84–101.
- Digance, J. (2003). Pilgrimage at contested sites. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 143–159.

- Drule, A. M., Chiş, A., Băcilă, M. F., & Ciornea, R. (2012). A New Perspective of Non-Religious Motivations of Visitors to Sacred Sites: Evidence From Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 431–435. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.070>
- Dunn, K. (2005). Interviewing. In I. Hay (Ed.), *Qualitative Research Methods in Human Geography* (2nd Ed., pp. 79–105). Oxford: Oxford University Press.
- Fernandes, C., Pimenta, E., Gonçalves, F., & Rachão, S. (2012). A new research approach for religious tourism: the case study of the Portuguese route to Santiago. *International Journal Tourism Policy*, 4(2), 83–94.
- Fronteiras, D. (2015). Guia para o Caminho Português de Santiago. Retrieved December 14, 2015, from <http://www.dobrarfronteiras.com/guia-caminho-portugues-santiago/>
- Gavalas, D., Konstantopoulos, C., Mastakas, K., & Pantziou, G. (2014). Mobile recommender systems in tourism. *Journal of Network and Computer Applications*, 39, 319–333.
- Glaesser, D. (2006). Tourism in a changing world. In *Crisis Management in the Tourism Industry*. Elsevier.
- González, R., & Medina, J. (2003). Cultural tourism and urban management in northwestern Spain: the pilgrimage to Santiago de Compostela. *Tourism Geographies*, 5(4), 446–460. <http://doi.org/10.1080/1461668032000129164>
- Hair, J. J. F., Black, W. C., Barry, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Hill, A., & Hill, M. M. (2008). *Investigação por Questionário* (2nd ed.). Silabo.
- IPDT. (2008). *Estudo conducente à Estratégia de Marketing e Definição da Identidade da Marca para o Turismo do Porto e Norte de Portugal 2007-2015*.
- ITU. (2014). Percentage of Individuals using the Internet. Retrieved April 26, 2016, from http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/statistics/2015/Individuals_Internet_2000-2014.xls
- Kawash, J., Morr, C. El, & Itani, M. (2007). A novel collaboration model for mobile virtual communities. *International Journal Web Based Communities*, 3(4), 427–446.
- Kim, D.-Y., Lehto, X. Y., & Morrison, A. M. (2007). Gender differences in online travel information search: Implications for marketing communications on the internet. *Tourism Management*, 28(2), 423–433.
- Lapointe, D., Guimont, D., & Sévigny, A. (2015). The living lab approach to raise innovation capability among tourism practitioners. *Tourism Dimensions*, 2(2).
- Lee, K., Lee, H. R., & Ham, S. (2013). The Effects of Presence Induced by Smartphone Applications on Tourism: Application to Cultural Heritage Attractions. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 59–72). Springer International Publishing. http://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_5
- Lendrevie, J., Lévy, J., Dionísio, P., & Rodrigues, J. V. (2015). *Mercator da Língua Portuguesa*. Publicações Dom Quixote.
- Lois-González, R. C., Paül, V., Pazos-Otón, M., & Santos, X. M. (2015). The way of saint james: A Contemporary geographical analysis. In S. D. Brunn (Ed.), *The Changing*

- World Religion Map: Sacred Places, Identities, Practices and Politics* (pp. 709–732). http://doi.org/10.1007/978-94-017-9376-6_35
- Lois-González, R., & Santos, X. (2014). Tourists and pilgrims on their way to Santiago. Motives, Caminos and final destinations. *Journal of Tourism and Cultural Change*, (May 2015), 1–16. <http://doi.org/10.1080/14766825.2014.918985>
- Lopes, F. (2000). O Programa de incrementado Turismo Cultural - Dos novos conceitos e motivações sobre o património cultural à criação de produtos turísticos de qualidade. *Antropológicas*, 4, 243–250.
- Lopez, L. (2013). How Long Does the Pilgrimage Tourism Experience to Santiago de Compostela Last? *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 1(1).
- López, S. M., & Fernández, M. R. (2011). Análisis de la comunicación en la promoción del Camino de Santiago como producto turístico. *REDMARKA*, 6, 59–83.
- Lu, J., Mao, Z., Wang, M., & Hu, L. (2015). Goodbye maps, hello apps? Exploring the influential determinants of travel app adoption. *Current Issues in Tourism*, 18(11), 1059–1079. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13683500.2015.1043248>
- Malhotra, N. K. (1999). *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice-Hall.
- Matoga, Ł. (2014). The Erasmus Programme in the development of educational tourism in Europe - Current state and future prospects. In *Electronic International Interdisciplinary Conference* (pp. 564–570).
- Mendes, A. C. (2009). *Peregrinos a Santiago de Compostela: Uma Etnografia do Caminho Português*. Lisboa.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2014). A Typology of Technology-Enhanced Tourism Experiences. *International Journal of Tourism Research*, 16(4), 340–350. <http://doi.org/10.1002/jtr.1958>
- Nickerson, R. C., Austreich, M., & Eng, J. (2014). Mobile Technology and Smartphone Apps: A Diffusion of Innovations Analysis. In *Twentieth Americas Conference on Information Systems*. Savannah.
- Nickerson, R. C., & Mourato-Dussault, F. (2015). Managing stored data for mobile apps: survey of apps and case study. In *Proceedings of the 2015 International Conference on Mobile Business*.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. McGraw-Hill Book Company.
- Oficina de Acogida al Peregrino. (2016). Oficina de Acogida al Peregrino. Retrieved January 13, 2016, from <http://peregrinossantiago.es/esp/oficina-del-peregrino/estadisticas/>
- Oh, S., Lehto, X. Y., & Park, J. (2009). Traveler's Intent to Use Mobile Technologies as a Function of Effort and Performance Expectancy. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(8), 765–781.
- Oviedo, L., de Courcier, S., & Farias, M. (2014). Rise of Pilgrims on the Camino to Santiago: Sign of Change or Religious Revival? *Review of Religious Research*, 56(3), 433–442. <http://doi.org/10.1007/s13644-013-0131-4>
- Palumbo, F., Dominici, G., & Basile, G. (2014). The Culture on the Palm of Your Hand.

- Handbook of Research on Management of Cultural Products*, (December 2012), 225–244. <http://doi.org/10.4018/978-1-4666-5007-7.ch011>
- PENT. (2012). *Plano Estratégico Nacional do Turismo: Horizonte 2013-2015*.
- Pereira, M. N. M. (2014). *S.I.G. e Realidade Aumentada em Turismo – Guia interactivo do Caminho Português de Santiago em Barcelos*. Universidade de Santiago de Compostela.
- Pereira, V. da C. (2010). Turismo Cultural e Religioso em Braga e Santiago de Compostela. *Turel - Turismo Cultural E Religioso*.
- Peres, R., Correia, A., & Moital, M. (2011). The indicators of intention to adopt mobile electronic tourist guides. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(2), 120–138.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de Dados para as Ciências Sociais - A complementaridade do SPSS*. (L. Edições Sílabo, Ed.). Lisboa.
- Petreas, C. (2014). Desarrollo turístico de los destinos religiosos y de peregrinación. El caso de meterora. In UNWTO (Ed.), *I Congreso Internacional Patrimonio religioso y turismo: tipos, tendencias y desafíos* (pp. 76–80).
- Power, R. (2015). Walking the Spiritual Ways – West of Ireland experience of modern pilgrimage. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 3(1), 46–54.
- Prats, L., Aulet, S., & Vidal, D. (2015). Social Network Tools as Guide to Religious Sites. In R. Raj & K. Griffin (Eds.), *Religious Tourism and Pilgrimage Management* (pp. 146–159).
- Richards, G. (2013). *Cultural Tourism: Global and Local Perspectives*. Taylor & Francis.
- Rinschede, G. (1992). Forms of religious tourism. *Annals of Tourism Research*, 19, 51–67.
- Rocha, M. (1993). Barcelos nos caminhos de peregrinação. *Barcelos Revista*.
- Rodríguez-Fernández, M.-M., Rodríguez-Vázquez, C., & Martínez-Fernández, V.-A. M. (2015). La Comunicación del Camino de Santiago y los Medios Sociales. In Á. Rocha, A. Martins, G. P. Dias, L. P. Reis, & M. P. Cota (Eds.), *Artigos do 1st Workshop on Communication and Journalism on Social Networks* (pp. 1.182–1.187).
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (4th ed.). New York: NY: The Free Press.
- Rolando, A., & Scandiffio, A. (2013). Mobile applications as tool for exploiting cultural heritage in the region of Turin and Milan. In *International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences* (pp. 525–529). Retrieved from <http://www.int-arch-photogramm-remote-sens-spatial-inf-sci.net/XL-5-W2/525/2013/isprsarchives-XL-5-W2-525-2013.pdf>
- Rotariu, I. (2007). Tourism as mass media: From 3S to 3E. In *International Conference on Business Excellence 2007* (pp. 230–235).
- Santiago, C. de. (2015). Patrimonio de la Humanidad. Retrieved November 14, 2015, from http://santiagodecompostela.org/turismo/interior.php?txt=t_patrimonio&lg=cas
- Santos, G. E. de O. (2000). Importância das Peregrinações para o Turismo Mundial. *Turismo Em Análise*, 38–44.
- Santos, X. M. (2002). Pilgrimage and Tourism at Santiago de Compostela. *Tourism Recreation Research*, 27(2), 41–50.
- Schieder, T. K., Adukaite, A., & Cantoni, L. (2013). Mobile Apps Devoted to UNESCO

- World Heritage Sites: A Map. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 17–29). Springer International Publishing. http://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_2
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. Boston: Harvard University Press.
- SEGITTUR. (2015). *Smart Destinations Report: building the future*.
- Solla, X. M. S. (2006). El Camino de Santiago: Turistas y peregrinos hacia Compostela. *Cuadernos de Turismo*, 135–150.
- Statista. (2015a). Number of Apps Available in Leading App Stores as of July 2015. Retrieved September 5, 2015, from <http://www.statista.com/statistics/276623/number-of-apps-available-in-leading-app-stores/>
- Statista. (2015b). Number of mobile app downloads worldwide from 2009 to 2017. Retrieved September 5, 2015, from <http://www.statista.com/statistics/266488/forecast-of-mobile-app-downloads/>
- Statista. (2016a). Most popular Apple App Store categories in March 2016, by share of available apps. Retrieved April 18, 2016, from <http://www.statista.com/statistics/270291/popular-categories-in-the-app-store/>
- Statista. (2016b). Share of travelers who take at least one mobile device on trips worldwide as of October 2014, by traveler type. Retrieved April 18, 2016, from <http://www.statista.com/statistics/368295/travelers-who-take-at-least-one-mobile-device-on-trips-by-traveler-type/>
- Statista. (2016c). World Heritage: cultural sites by country 2014 | Statistic. Retrieved April 29, 2016, from <http://www.statista.com/statistics/428205/countries-with-the-largest-number-of-world-heritage-cultural-sites/>
- Štefko, R., Kiralova, A., & Mudrik, M. (2014). Strategic Marketing Communication in Pilgrimage Tourism. In *Procedia Social and Behavioral Sciences* (pp. 423–430). Elsevier.
- Tan, E. M.-Y., Foo, S., Goh, D. H.-L., & Theng, Y.-L. (2009). TILES: classifying contextual information for mobile tourism applications. *Aslib Journal of Information Management*, 61(6), 565–586.
- Thorley, A., & Gunn, C. M. (2008). *Sacred sites: an overview. A report for the Gaia Foundation 2007*.
- Timothy, D. J. (2011). *Cultural Heritage and Tourism - An Introduction*.
- Tresserras, J. (2007). *El Camino de Santiago: la gestión sostenible un itinerario cultural transnacional*.
- TripAdvisor. (2015). Global “TripBarometer Connected Traveler” Report Uncovers Booking Trends and Behaviors of Smartphone-Engaged Consumers. Retrieved April 18, 2016, from <http://ir.tripadvisor.com/releasedetail.cfm?ReleaseID=919990>
- Trono, A. (2014). Cultural and religious routes: A new opportunity for regional development. In P. Lois-González, Rubén C.; Santos-Solla, Xosé M.; Taboada-de-Zuñiga (Ed.), *New Tourism in the 21 st Century: Culture, the City, Nature and Spirituality* (pp. 1–24).

- Turespaña. (2010). Principais cidades – Santiago de Compostela. Retrieved from http://www.spain.info/pt/ven/grandes-ciudades/santiago_de_compostela.html
- Turismo de Portugal. (2015a). *Turismo 2020 - Plano de Ação para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal*.
- Turismo de Portugal. (2015b). *Turismo 2020 - Projetos*.
- Turismo de Portugal. (2015c). *Turismo 2020 Cinco Principios Para Uma Ambição - Tornar Portugal o Destino Turístico Mais Ágil e Dinâmico da Europa*. Retrieved from <http://www.turismodeportugal.pt/PORTUGUÊS/TURISMODEPORTUGAL/DESTAQUE/Documents/turismo-2020-cinco-principios-para-uma-ambicao.pdf>
- Turner, V., & Turner, E. (1978). *Image and Pilgrimage in Christian Culture*.
- UNESCO. (2015). World Heritage List Statistics. Retrieved April 29, 2016, from <http://whc.unesco.org/en/list/stat/#d1>
- UNWTO. (1994). *Recommendations on Tourism Statistics*. New York. Retrieved from http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83e.pdf
- UNWTO. (2011). *Technology in Tourism*.
- UNWTO. (2016). Why tourism? Retrieved April 25, 2016, from <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>
- Valiente, G. C., Romagosa, F., Blanco, A., & Priestley, G. K. (2012). Religious tourism and sacred places in Spain: old practices, new forms of tourism. *International Journal of Tourism Anthropology*, 2(4), 282–298. <http://doi.org/10.1504/IJTA.2012.052537>
- Vatanparast, R., & Qadim, H. Z. (2009). A cross-cultural study on mobile Internet usage. *International Journal of Mobile Marketing*, 4(2), 14–27.
- Venceslau, M. A. da V. P. (2014). *Walking towards a Sacred Site: Motivations, Expectations and Satisfaction - The case study of the Portuguese Way of St. James*. Faculdade de Economia Universidade do Porto.
- Wang, D., Park, S., & Fesenmaier, D. R. (2011). An Examination of Information Services and Smartphone Applications. In C. H. C. Hsu & H. M. Li (Eds.), *16th Graduate Student Research Conference 2011* (pp. 1–11).
- Wang, D., Park, S., & Fesenmaier, D. R. (2012). The Role of Smartphones in Mediating the Touristic Experience. *Journal of Travel Research*, 51(4), 371–387.
- Wang, D., & Xiang, Z. (2012). The New Landscape of Travel: A Comprehensive Analysis of Smartphone Apps. In M. Fuchs, F. Ricci, & L. Cantoni (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2012* (pp. 308–319). New York: Springer.
- Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2014). Smartphone Use in Everyday Life and Travel. *Journal of Travel Research*, 55(1), 1–12. <http://doi.org/10.1177/0047287514535847>
- Xacobeo. (2015). *España Centro: caminos de Santiago*.
- Yong, A. G., & Pearce, S. (2013). A Beginner’s Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), 79–94.

Anexos

ANEXO 1 – GUIÃO DA ENTREVISTA

Tema: Motivações e utilização de novas tecnologias no Caminho de Santiago.

Objetivos gerais: Obter informação relevante que permita caracterizar os indivíduos que percorrem o Caminho de Santiago. Conhecer as motivações dos peregrinos. Avaliar a utilização das novas tecnologias durante o Caminho. Avaliar a viabilidade da existência de uma aplicação de apoio.

Bloco 1 - Legitimação da entrevista		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Informar acerca da finalidade da investigação.		- Sou aluna do Mestrado de Marketing Research.
Motivar o entrevistado a participar, realçando o valor da colaboração.	Informar das finalidades.	- Estou a realizar este estudo no âmbito da minha tese sobre a viabilidade da criação de uma aplicação móvel para apoio aos peregrinos do Caminho de Santiago.
Assegurar a confidencialidade e anonimato das declarações prestadas.	Motivar o entrevistado.	
Obter autorização para a gravação da entrevista.	Questões éticas.	- Gostaria de pedir a sua colaboração no sentido de fazer o levantamento das motivações dos caminhantes e se utilizam as novas tecnologias durante o Caminho e para quê?
Fazer a transcrição.		- Importa-se que a nossa conversa seja gravada?

Bloco 2 - Perfil do entrevistado		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Caracterizar o entrevistado quanto à faixa etária, profissão.	Conhecer o entrevistado e características profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> - Qual a sua idade/faixa etária? - Qual a sua profissão? - Já fez o Caminho de Santiago?
Caracterizar o peregrino quanto ao seu(s) percurso(s) no Caminho.	Saber quantas vezes fez o Caminho.	<ul style="list-style-type: none"> - Qual ou quais? - Quantas vezes? - Já fez o Caminho desde Viseu? - Fez o Caminho sozinho ou acompanhado? - Quantas pessoas em média? - Família, amigos? - Com carro de apoio ou completamente autónomo?
Bloco 3 – Identificação das motivações		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Identificar os fatores que levam o indivíduo a fazer o Caminho de Santiago.	Motivações.	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago? - O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros? - Faz por relaxamento, ou por motivos de férias? - O que aprecia mais no Caminho? - O que sente? - Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?

Bloco 4 – Identificação dos locais que apreciam e visitam		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Perceber que locais o entrevistado aprecia mais.	Questionar sobre os locais históricos e religiosos que visitam.	- Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?
Recolher informação sobre o tipo de gastos que os peregrinos têm em média no Caminho.	Saber se apreciam a Natureza.	- Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?
	Saber se visitam a localidade do albergue em que pernoitam e qual ou quais os pontos de interesse.	- E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade? - O que visita? Cafés, parques, igrejas....
	Saber se fazem as refeições em restaurantes.	- O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar? - Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante? - Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?

Bloco 5 – Identificação de necessidades existentes no Caminho		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Identificar os aspetos que o entrevistado considera importantes e ainda necessários no Caminho.	Questionar sobre o que considera mais importante.	<ul style="list-style-type: none"> - Sente-se seguro no Caminho? - Encontra a policia ou guarda civil durante o Caminho?
	Saber as necessidades sentidas durante o Caminho.	<ul style="list-style-type: none"> - Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas? - Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água? - O que é mais importante para si no Caminho? - Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos? - O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?

Bloco 6 – Avaliação da utilização da tecnologia móvel		
Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Saber se o indivíduo utiliza as tecnologias móveis durante o percurso.	Saber o nível de utilização da tecnologia móvel.	- Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?
Caracterizar a utilização das tecnologias móveis durante o Caminho.	Saber se utiliza a Internet e qual o seu fim.	- Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone? - Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade? - Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido? - Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?

Bloco 7 – Avaliação da viabilidade de uma aplicação de apoio à peregrinação

Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Saber se o indivíduo considera a existência de uma aplicação móvel importante.	Obter ideia geral sobre a criação de uma aplicação móvel.	- O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?
Conhecer quais os fatores que considera importantes a constarem na aplicação.	Aspetos importantes que devem constar na aplicação.	- Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação? - Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação? - O design gráfico da aplicação é importante para si? - Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho? - O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?

Bloco 8 – Finalização da entrevista e agradecimentos da participação do entrevistado

Objetivos específicos	Tópicos	Questões
Dar oportunidade ao entrevistado de acrescentar aspetos não abordados no guião;	Reforçar a garantia do uso restrito das informações fornecidas;	- Que outros aspetos gostaria de referir?
Agradecer a oportunidade e a colaboração.	Valorizar a participação do entrevistado; Agradecimentos finais.	- Uma vez mais os meus agradecimentos pela sua disponibilidade.

ANEXO 2 – SÍNTESE DAS ENTREVISTAS AOS PEREGRINOS

Entrevista ao Peregrino 1

Peregrino 1	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	27
Qual a sua profissão?	Professora
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Português
Quantas vezes?	2
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhada
Quantas pessoas em média?	10 a 15
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Carro de apoio
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Começou com um convite da escola, mas posteriormente foi por motivações pessoais e também motivações religiosas.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	O espírito entre colegas e amigos e faz com que tenha força para fazer esse trajeto.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Por relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	Natureza, o próprio percurso, conhecer o Caminho.
O que sente?	Esforço, sacrifício, porque são muitos quilómetros mas é compensador quando chegamos ao destino. A chegada faz com que se esqueça o que ficou para trás, como o esforço, as dores nos pés.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim, conhecemos pessoas nos albergues, no próprio Caminho. Dizemos Olá e Bom Caminho.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Ao longo do Caminho fazemos algumas paragens, visitamos igrejas e tiramos fotos. Paramos nos cafés para descansar um pouco e tudo isso é importante passar por sítios que não conhecemos e passamos a conhecer.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambas são importantes, porque vemos muita coisa que em Portugal não conseguimos ver. Isso é importante para o nosso conhecimento e cultura geral.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim, normalmente tomamos banho, descansamos e saímos um pouco para convivermos.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Parques e cafés é o que costumamos frequentar.

Peregrino 1	
Questões	Respostas
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Normalmente almoçávamos e jantávamos nos albergues confeccionado pelos alunos e funcionários.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Gasto pouco porque é a escola que faz as refeições.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, porque vamos sempre acompanhados. O Caminho também ajuda, porque é mais por caminhos e não por estrada.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Não
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Temos conseguido sempre arranjar albergue. É fácil encontrar.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim, fontes encontramos bastantes.
O que é mais importante para si no Caminho?	O próprio percurso é importante, o nosso espírito também é importante para conseguirmos fazer o trajeto, a paisagem, o espírito entre grupo, a interajuda que se sente entre as pessoas é importante. E o relacionamento com as pessoas que vamos conhecendo.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Há muita sinalização, mas deveria haver indicações sobre o Caminho.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	O peregrino sente-se seguro, mas é óbvio que o peregrino tem de ter precauções, principalmente nas estradas.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Durante o Caminho propriamente não, porque as pessoas com quem acompanho têm conhecimentos do Caminho, mas levo telemóvel com acesso à Internet.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Sinto-me muito mais segura com o telemóvel. Caso aconteça alguma coisa posso contactar.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Durante o Caminho não, mas no final do dia sim para aceder à rede social para ver as publicações.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Não.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Acho que é bastante viável, pois a Internet é imprescindível para utilizar. Com uma aplicação é possível saber toda a informação sobre o caminho, local de uma farmácia, de um albergue de um café. E assim para quem faz o caminho sente-se mais seguro pois tem uma aplicação para se guiar como um GPS para se orientar.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, alguns locais até podem estar próximos do Caminho e não nos apercebermos deles e podem ser locais com bastante interesse para serem visitados.

Peregrino 1	
Questões	Respostas
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Para além dos monumentos, albergues, cafés, restaurantes sejam os melhores aspetos
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, porque a nível de visualização torna-se mais fácil e agradável.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Vídeos talvez não, mas fotos sim sobre trajetos importantes.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Sim, no Facebook existe um grupo com partilha de informação e na app seria importante isso existir. Indicações de como fazer o Caminho.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Acho que foi tudo abordado. O Caminho é bastante longo, mas quando se chega é tudo compensador.

Entrevista ao Peregrino 2

Peregrino 2	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	55
Qual a sua profissão?	Oficial de Justiça
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Português Central, Francês, Muxía, Português Interior (2 vezes) e o Inglês
Quantas vezes?	5 ou 6 vezes
Já fez o Caminho desde Viseu?	Sim
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Em grupo
Quantas pessoas em média?	9 a 10 pessoas, no último caminho fiz com 40 pessoas
Com Família, amigos?	Amigos e depois família e no final é como se fosse tudo uma família.
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Já fiz com carro de apoio e autónoma, mas autónoma é melhor pois não levamos as coisas que não precisamos, não precisamos de muito para fazer o caminho.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	A primeira vez foi para experimentar, depois de superar as expectativas tornou-se um vírus! Todos os anos se quer fazer o Caminho! É uma experiência enriquecedora! Conhecemos outros locais, pessoas! A pé conhecemos outras coisas que não conhecemos de carro e exercitamos a nossa orientação.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Esquecer os problemas e o trabalho! Esquece-se completamente tudo! Não há stress, é relaxante, é um encontro contigo mesmo e é uma partilha com os outros.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento, juntando às férias. Em termos de espírito e saúde mental é relaxamento.
O que aprecia mais no Caminho?	Convívio, paisagens, relação com a Natureza.
O que sente?	Pequenina na relação com a Natureza, um pontinho na Natureza!

Peregrino 2	
Questões	Respostas
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim! Obrigatoriamente acabas por conhecer, porque partilhas o mesmo quarto, o mesmo espaço de convívio, de jantar, de cozinha, acabas por conhecer muita gente. E no próprio Caminho acabas por conhecer muita gente e desejar “Bom Caminho”.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim, no Caminho Português as igrejas estavam sempre abertas. Nos outros caminhos geralmente estão fechadas, mas acabamos sempre por visitar para ficar a conhecer.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambos são importantes. As igrejas para conhecermos outras estruturas. A parte natural é muito importante. No primeiro caminho tinha havido um incêndio há pouco tempo e foi uma tristeza que deu vontade de chorar.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim, isso é obrigatório! Não sou de chegar ao albergue e queixar-me. Tomo banho, arranjo-me e toca andar para ir visitar a localidade. É muito importante ficar a conhecer as zonas por onde se passa.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Cafés, bares, igrejas. Tudo o que estiver aberto e acessível para se visitar.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Só visito locais gratuitos. Mas também nunca me apercebi de nenhum local que fosse pago.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	No primeiro caminho almoçávamos e jantávamos em restaurantes, mas a partir daí fizemos sempre as refeições e durante o dia comíamos sandes.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Depende dos gastos de cada um, mas só gasto nos cafés e na refeição do dia a dia. Talvez 15€ por dia, mas pode não chegar a isso.
Sente-se seguro no Caminho?	Nunca senti medo ou insegurança, mas também porque nunca o fiz sozinha.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Sim e já houve um percurso que fomos abordados pela guarda civil e perguntaram se estava tudo bem e precisavam de ajuda.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Depende do percurso. O Caminho que tem mais facilidade de se encontrar, mas também tem mais afluência de pessoas é o Caminho Francês.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Também depende do Caminho, porque nuns caminhos é fácil noutros não, andam e andam e andam até conseguirem encontrar um café. O Inglês tem muito pouco, é complicado e por isso, muitas vezes tínhamos de comer uma bolacha sentados na berma do caminho para descansar, porque não encontrávamos nada.
O que é mais importante para si no Caminho?	Todos os Caminhos deviam ter um apoio, pelo menos de 15 em 15 quilómetros, um local próprio para receber os peregrinos para descansar e tomar algo.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Esta parte é o que menos apoios tem, mas durante o percurso encontrávamos pessoas que abriam as portas e nos davam sopa, gelados. Este Caminho precisa de muitos apoios.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Existirem os tais apoios que já se falou, mais cafés, para beber água, descansar.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Há pessoas que levam já o mapa no dispositivos e marcam os quilómetros, mas levo telemóvel.

Peregrino 2	
Questões	Respostas
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Isso tenho de levar, pois sinto-me segura. Já aconteceu num caminho, uma pessoa que ia mais cansada e deixaram de a ver e ficaram preocupados porque não levava telemóvel.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Sim, às vezes para ir ao Facebook.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Sim, utilizo antes para fazer o planeamento através da Internet, para saber os albergues, nº de quilómetros. Antes do Caminho é fundamental.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não, mas era bom haver.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Sim. Sobre os albergues, locais a visitar. Muitas vezes vamos no Caminho e vamos às escuras e não sabemos o que visitar. Se já levamos predefinido o que visitar seria bom e interessante.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, deve tal como referi anteriormente.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Os contactos dos albergues, pode acontecer irmos no caminho e chegarmos mais atrasados e assim podemos ligar para o albergue para saber se nos recebem. Até era bom ter contacto direto com o albergue para saber se há vagas, assim também é melhor e pode-se apreciar com mais calma a paisagem do caminho.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Também.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim, acho que sim. Devia conter para ser aliciante para quem faz pela primeira vez o Caminho.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Era ótimo, ajudava outras pessoas a fazer o caminho e ir lá buscar informação para facultar o percurso a fazer.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Falámos em tudo. Não há muito mais a dizer.

Entrevista ao Peregrino 3

Peregrino 3	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	24
Qual a sua profissão?	Estudante
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central
Quantas vezes?	1 vez
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	10 pessoas
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Carro de apoio.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Por parte dos amigos e da descoberta e foi envolvido numa atividade escolar.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Por aventura, descoberta e sair da rotina,
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	Convívio e as paisagens, entre outros aspetos relevantes.
O que sente?	Muita coisa, ao estar a fazer o Caminho temos muito tempo para refletir no nosso dia-a-dia, no nosso quotidiano e com isso acaba-se por sentir muitas emoções que é difícil de explicar. Nostalgia ao pensar no passado. Ao envolvermo-nos no Caminho estamos a envolver numa fase de reflexão.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Conheci pessoas novas até mesmo no grupo e também no Caminho o que foi importante. O espírito de camaradagem é muito importante. Há muito a tendência de desejar um “Bom Caminho” aos outros caminhantes. Falámos com várias pessoas, por exemplo ciclistas que passavam por nós. No albergues acabamos por conhecer pessoas porque temos espaço comum, conheci sul coreanos e ingleses.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	No próprio caminho passa-se por capelas e outros monumentos.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Gosto muito de turismo, mas a Natureza é o que mais no envolve no Caminho sem dúvida.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim, jantávamos todos no albergue e depois íamos tomar o café e beber um chopito.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Sim
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Tínhamos carro de apoio e íamos precavidos e depois cozinhávamos nos albergues.

Peregrino 3	
Questões	Respostas
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Cerca de 30 €.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, não tive razões de queixa até ver.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Nas cidades principalmente, havia indicação onde era a polícia.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Foi fácil, apesar de que na altura em que nós fomos, era uma época com muitos ciclistas, aconteceu chegarmos ao albergue e estar cheio e tivemos de voltar para o anterior.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim.
O que é mais importante para si no Caminho?	Encontrarmo-nos, refletir, relaxar, encontrar paz em nós mesmos e fazer o caminho com a máxima tranquilidade possível.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Albergues, não conheço nenhum albergue aqui nas redondezas.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Por exemplo, quando há grupos grandes informar-se as autoridades de que vão fazer o caminho.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Não, apenas tem telemóvel para chamadas.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Sinto-me confiante, pois é útil para ligar para alguém em caso de emergência.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Acedi um vez, em Pontevedra. Para ver o dia-a-dia na nossa terra.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Apesar de irmos num grupo organizado, tive interesse pessoal em ir ver o Caminho que íamos fazer, o número de quilómetros em média, a estadia como era.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	A nível de aplicações ouvi falar de uma, ECamino, mas nunca utilizei.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	É um aspeto bastante importante. Não só pelos albergues para saber onde vamos dormir mas para saber a disponibilidade. Seria bom para planear o caminho.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, porque passamos por pontos que não sabemos o que é e quando sabemos ficamos tristes porque não se visitou o suficiente e podíamos saber melhor a história.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Deveria ter os contactos de bombeiros, polícia, contactos importantes para o peregrino se sentir mais seguro. Informações sobre minimercados para aqueles que vão autónomos para não andarem muito a procura.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	É relevante, no entanto deve ser prático e perceptível.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim, essencialmente fotos de forma a ter um ponto de referência. Vídeo é no sentido mais turístico.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria importante e interessante.

Peregrino 3	
Questões	Respostas
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo falado. A aplicação seria algo inovador e deveria ser implementada. Também poderia ter curso básico de primeiros socorros.

Entrevista ao Peregrino 4

Peregrino 4	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	18
Qual a sua profissão?	Estudante
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central
Quantas vezes?	2 vezes
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	Na primeira vez, 5 pessoas e na segundo, 20 pessoas
Com Família, amigos?	Família e amigos.
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Da primeira vez fui autónomo e da segunda vez fomos com carro de apoio.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Para testar os limites.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Para espairecer.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	Paisagem
O que sente?	Paz
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Natureza
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim
O que visita? Café, parques, igrejas?	Cafês e igrejas.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos, não locais pagos.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Jantávamos no albergue.

Peregrino 4	
Questões	Respostas
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	10€
Sente-se seguro no Caminho?	Sim
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Sim
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Sim
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim
O que é mais importante para si no Caminho?	Convívio
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Locais para pernoitar, albergues.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Nada
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Sim, o telemóvel.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Seguro, no caso de me perder o telemóvel ajuda sempre para contactar. No caso de não ter telemóvel teria de perguntar a alguém ou orientar-me pelas setas onde passa o caminho, sentindo-me perdido sem telemóvel.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Acedo quando chego ao albergue. Para o convívio.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Sim
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Acho bem, seria uma grande ajuda para todos os peregrinos.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Informações de restaurantes, hospitais, policia.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim, para uma pessoa ter um pouco de noção da realidade do Caminho.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Acho muito bem.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo abordado.

Entrevista ao Peregrino 5

Peregrino 5	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	44
Qual a sua profissão?	Oficial de Justiça
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Muxía, Caminho Inglês e o Caminho Português do Interior
Quantas vezes?	4 vezes
Já fez o Caminho desde Viseu?	Sim, por etapas.
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhada
Quantas pessoas em média?	12 pessoas.
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Uma vez autónoma e as outras com carro de apoio.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Não há só uma mas várias, é o convívio, a partilha com os amigos, as experiências e encontrar pessoas novas e entrar na catedral no final.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Ficar mais livre, liberta interiormente.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	Paisagem, aprecio o esforço que se faz e a forma de o superar e a cama no final com um banhinho.
O que sente?	Sinto que me liberto, que se solta algo menos bom. Há menos mágoas.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim, pessoas interessantes que se conhecem melhor, outras ao de leve mas que deixam marcas.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim, faz parte.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambas as coisas.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim, depois do banho se houver forças e se for possível gosto de conhecer a localidade
O que visita? Café, parques, igrejas?	Cafés, parques e se eventualmente houver algum evento em que se possa participar, muito bem.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Em regra são gratuitos, os que costumo pagar não são muitos caros. Os que são pagos andam a volta dos 5 a 10 euros.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Compramos em mercados e fazemos nos albergues
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Talvez 20€ no máximo.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, sem qualquer espécie de receio.

Peregrino 5	
Questões	Respostas
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Não
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Depende da altura do ano, é mais fácil nas alturas de menos afluência. Junto ao mês de julho é complicado arranjar lugar.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim
O que é mais importante para si no Caminho?	O sítio para ficar e pernoitar e durante o dia encontrar sítios para comer, beber água.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Albergues e sítios para pernoitar
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Mais apoios ao longo do percurso com informações de albergues e onde comer. Se precisar de apoio, pelo menos um contacto para contactar alguém.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Sim, o telemóvel.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Gosto de andar com ele só para caso de uma emergência, sem telemóvel fico aflita.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Não
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Antes sim.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não, apenas conheço com roteiros turísticos de algumas cidades e são vantajosas.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Acho muitos bem, acho que seria um grande apoio.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, devem fazer parte.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Fazer referências a paisagens, o que se consegue ver em determinado sítio. É importante porque ao fazer o Caminho não nos apercebemos de certas coisas e se houver um alerta uma pessoa olha com mais atenção.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, mas o mais importante é a facilidade de acesso e ser prático.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	É um apoio de experiências que podem ajudar quem quer fazer o Caminho.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo referido. Mas mesmo em Santiago é preciso haver referência ao que se pode ver e visitar.

Entrevista ao Peregrino 6

Peregrino 6	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	46
Qual a sua profissão?	Oficial de Justiça
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Inglês e o Caminho Português do Interior
Quantas vezes?	2 vezes
Já fez o Caminho desde Viseu?	Sim.
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	40
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	A primeira vez autónomo e a segunda com carro de apoio.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Confraternização.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Começou com uma aposta. Eu disse-lhes que os acompanhava se fizessem o caminho autónomos, de mochila às costas. E quando foi planeado o Caminho Inglês com mochila às costas já não tinha desculpa e tive de ir.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Tem de ser na altura das férias, mas é por aventura.
O que aprecia mais no Caminho?	O convívio, a paisagem. Acabamos por passar em sítios que se não for a pé não se conhece ou não se vê da mesma maneira
O que sente?	Dor e alegria. Dor durante o caminho e alegria quando se chega.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim, algumas. No albergue e no próprio Caminho.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sempre que possível.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	A Natureza.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Geralmente, como se chega cedo, dá para tomar banho, relaxar e depois de descansar dá para conhecer o local onde se fica.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Passear pela localidade.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	São gratuitos.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Compramos em supermercados e fazemos a refeição por todos no albergue.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	5€

Peregrino 6	
Questões	Respostas
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, o facto de ser em grupo ajuda.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Sim
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Depende dos caminhos. O facto de ir em grupo ajuda, porque há sempre alguém que sabe e que pesquisou previamente.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Não muito, mas também depende dos percursos. Havia percursos que não havia cafés.
O que é mais importante para si no Caminho?	A sinalização é fundamental, uma vez que não se leva mapa, e vamos à procura das setas e das conchas.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Albergue, se há pessoas que querem fazer este caminho e souberem que não há albergue não vão querer ficar em Viseu e continuam até à próxima localidade.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Já há muita informação na Internet, para que alguém que queira fazer o caminho se informe minimamente.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Apenas telemóvel.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	O telemóvel é uma extensão do corpo. Sem telemóvel não se sabe as horas, estamos incontactáveis, se esquecermos o telemóvel estamos sempre a pensar que alguém pode ligar ou que precisamos de ligar.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Não
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Sim, antes do dia de começar, para ver para vou, os pontos de interesse, número de quilómetros.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não, apenas conheço sites. Mas as aplicações com roteiros turísticos são importantes, poupa-se tempo em ir a mapas à procura dos pontos que se vai visitar.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Acho muito útil.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, embora não seja o ponto mais importante para o peregrino, mas é vantajoso para quem vais passar naquele local e ficar a conhecer a história daquele local.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Deveriam constar os itinerários, os quilómetros, o grau de dificuldade, se é montanhoso, plano, muito íngreme ou pouco, se é descida ou subida. Ter informação do albergue, espaço, para saber se dá para grupo grande ou não, saber se está completo para ter outras opções.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, os olhos também comem. Mas o mais importante é a utilidade e o aspeto prático.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Cai no risco de tornar a app pesada, fotos ok mas vídeos faz a app pesada, também por causa da internet e por causa da bateria.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria útil, no Facebook já existe e é útil, na app ainda seria mais, assim podem dar dicas importantes tais como opiniões de albergues.

Peregrino 6	
Questões	Respostas
Que outros aspetos gostaria de referir?	A aplicação ser fácil de trabalhar, senão torna-se pouco útil.

Entrevista ao Peregrino 7

Peregrino 7	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	60
Qual a sua profissão?	Aposentado
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central, Caminho Português do Interior, Caminho Inglês e o Caminho Francês
Quantas vezes?	8 a 10 vezes
Já fez o Caminho desde Viseu?	Sim.
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	30 a 40
Com Família, amigos?	Família e amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Já fiz com carro de apoio e também autónomo.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	São várias, mas primeiro uma certa espiritualidade que me faz sentir tranquilo e sem stress, que me faz bem. Depois também um gosto pelo esforço físico para superar as dificuldades, sinto-me melhor fisicamente.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Gosto pessoal, vivência especial e experiências. É um caminho que se faz de forma diferente do dia a dia.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento e por gosto.
O que aprecia mais no Caminho?	Apesar da convivência entre os peregrinos, o que aprecio mais no Caminho são os momentos de solidão saudável em que se reflete, em que se interioriza e que se revê a vida e se projeta a vida.
O que sente?	O que se referiu anteriormente.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim, algumas.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim, mas quando se vai em grupo há sempre interesses divergentes, mas sempre que posso gosto de entrar numa igreja.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Gosto muito da Natureza, por isso coloco-a acima dos locais de conhecimento.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim e gosto de fazer um percurso comigo mesmo.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Parte histórica principalmente, ver a arquitetura da aldeia.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Se vale a pena pagar vou, mas geralmente visito os gratuitos.

Peregrino 7	
Questões	Respostas
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Compramos em supermercados e fazemos a refeição no albergue.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	10 a 15 euros.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, apenas me perdi uma vez numa zona com sinalética queimada.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Poucas vezes.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Depende dos caminhos.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Depende dos caminhos, uns têm em demasia, outros têm muita falta.
O que é mais importante para si no Caminho?	Albergues e minimercados que se possa comprar os bens de primeira necessidade.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Albergue.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Os caminhos são longos e é compreensível que não haja segurança pública para todos os peregrinos.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Não, mas utilizo telemóvel.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Sinto segurança pessoal para uma emergência que possa acontecer, sem telemóvel sinto-me inseguro.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Só em albergues pontualmente, para ver o email ou para resolver alguma comunicação mais importante.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Previamente sim.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não, apenas de roteiros turísticos para outros destinos.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Seria ótimo para consulta prévia do Caminho, mas não para usar durante a peregrinação.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Não.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Ser mais para apoio das primeiras necessidades de um verdadeiro peregrino.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, apelativo para consultar.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim, para ter uma ideia mais real do Caminho.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria interessante para partilha de ideias e de experiências.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo falado.

Entrevista ao Peregrino 8

Peregrino 8	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	48
Qual a sua profissão?	Técnico Superior
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Francês e o Caminho Português Central
Quantas vezes?	6
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Sozinho e acompanhado.
Quantas pessoas em média?	10
Com Família, amigos?	Amigos e família.
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Só uma vez com carro de apoio, o resto fui autónomo.
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Descoberta interior, paz de espírito, descompressão do stress do quotidiano.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Vontade de nos encontrarmos e renovarmos a espiritualidade.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Fé e relaxamento.
O que aprecia mais no Caminho?	Paz, a importância que o tempo tem no sentido de que é muito mais valorizado, pela forma exatamente ao contrário daquilo que valorizamos no dia a dia, pelo tempo passar muito devagar e nos queixamos que diariamente passa muito depressa.
O que sente?	Enorme vontade de voltar, de repetir, pois por mais vezes que façamos o mesmo caminho vimos sempre coisas diferentes.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim, há pessoas que marcam e que ficam amigos.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sempre, faz parte complementar do conhecimento do Caminho.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambas. A Natureza complementa a parte em que valorizamos a busca interior e o património ajuda-nos a compreender muito da história passada e muito da nossa insignificância.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim, sempre.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Normalmente as igrejas, monumentos, fontes, ruas, sentir os cheiros, a gastronomia. O café é sempre o último local, apenas é o sítio para tomar café e sair. Os jardins e a cultura é o que interessa mais.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Faço questão de ter o espírito peregrino e ser o mais pratico possível, não almoço nem janto em restaurantes.

Peregrino 8	
Questões	Respostas
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	10 euros.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Nas localidades sim, no Caminho mais recôndito não.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Sim, nunca ninguém deixa um peregrino na rua em Espanha. Não tem havido problemas.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim.
O que é mais importante para si no Caminho?	Pontos das refeições, simpatia, a informação é importante. Valorizo as coisas simples e essenciais.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Albergues, dizem que não está muito bem operacionalizada.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Não há grandes problemas relativamente a isso.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Sim, telemóvel.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Tenho vontade de não levar telemóvel, se não o levasse sentia-me melhor.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Sim, para aceder às notícias.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Se for um novo caminho sim, e vou pormenorizando e fazendo plano A e B. Para os Caminhos que conheço já não preciso, apesar de que tudo muda e devia pesquisar. Mas gosto de conhecer por mim.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Algumas. Conheço a MyWay mas nunca utilizei.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Eu acho que é importante, porque estando muitas pessoas a aderirem ao caminho e a existência de uma aplicação é importante porque proporciona o conforto e o conhecimento.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, sou defensor acérrimo da complementaridade do Caminho.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Para além dos aspetos turísticos e da informação das etapas e alojamentos, podia conter as especificidades das localidades, por exemplo a lenda de Barcelos, a gastronomia. Às vezes um pequeno tópico basta, não é preciso muita informação.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Claro.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Se queremos uma aplicação apelativa e interativa, as fotos tem que conter.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	É uma ideia, depois depende da forma como for dinamizada.
Que outros aspetos gostaria de referir?	A aplicação pode ter duas vertentes, dar resposta a quem tem o bichinho de ser peregrino e reforçar as expectativas, por outro lado lançar a expectativa para quem ainda não é.

Entrevista ao Peregrino 9

Peregrino 9	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	17
Qual a sua profissão?	Estudante
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central
Quantas vezes?	1
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhada
Quantas pessoas em média?	15
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Carro de apoio
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Fé, chamamento.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Espírito de aventura, conhecer novas coisas, fé.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Ambos
O que aprecia mais no Caminho?	Convívio, calma, paisagens
O que sente?	No final do Caminho sinto-me realizada, ao longo do Caminho sinto-me motivada apesar das dificuldades isso passa.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Sim
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambos, mas mais a Natureza.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim
O que visita? Café, parques, igrejas?	Tudo o que seja apelativo.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Jantar no albergue.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	10 euros.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Sim
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Sim

Peregrino 9	
Questões	Respostas
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Sim
O que é mais importante para si no Caminho?	As fontes e os cafés, porque há sempre necessidades e a segurança no caminho.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Não
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Existe segurança e bastante apoio até por parte de outros peregrinos.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Sim
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Segura. Se não o levar já não me sinto segura.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Para ir à Internet e falar com amigos através das redes sociais.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Durante não, mas previamente sim.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Seria muito útil para as pessoas que não fizeram o caminho e não conhecem e isso é bom. É bom para conhecer novos locais.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, porque há pessoas que fazem por turismo.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Etapas, albergues, contactos de albergues.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, é sempre importante.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria bom para partilhar impressões e ajudas para novos peregrinos e seria bastante útil.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo falado

Entrevista ao Peregrino 10

Peregrino 10	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	38
Qual a sua profissão?	Professor
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central
Quantas vezes?	2
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	22
Com Família, amigos?	Amigos
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Carro de apoio
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Convívio, algo pessoal, paisagem, pela paz que se vive durante a caminhada.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	Os mesmo motivos falados antes.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	A paisagem, os momentos de reflexão que nos motivam pela paisagem que vemos
O que sente?	Paz
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Algumas
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim, algo mais emblemático por onde se passa
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Ambas as coisas.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	Sim
O que visita? Café, parques, igrejas?	Sítios mais emblemáticos de cada zona principalmente.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Há gratuitos e pagos, mas visito os gratuitos.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	Compramos em supermercados.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Não faço ideia.
Sente-se seguro no Caminho?	Sim
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Não muito.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Nem sempre, depende da disponibilidade dos albergues e às vezes não é fácil.

Peregrino 10	
Questões	Respostas
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	As vezes não é fácil. Devia haver mais ou então informação onde haja.
O que é mais importante para si no Caminho?	Informações sobre onde se pode abastecer água e alimentos, cafés, se houvesse alguma emergência onde recorrer, sitio para tratar de bolhas.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Não conheço a zona, não sei se está bem identificada.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Informações sobre o caminho, algo que o possa apoiar no trajeto, onde se pode pernoitar e comer.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Sim
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Sinto-me mais seguro, se não o levar é sempre uma incógnita uma incerteza.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Sim, para fins pessoais, ver emails, redes sociais.
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Não
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Muito interessante.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Seria uma mais valia.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Informações sobre o trajeto, roteiros turísticos, sítios para pernoitar, comer.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Sim, deve ser apelativo.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Seria uma mais valia.
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria interessante a partilha de informação relativamente ao percurso.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Foi tudo falado

Entrevista ao Peregrino 11

Peregrino 11	
Questões	Respostas
Qual a sua idade/faixa etária?	25
Qual a sua profissão?	Advogado
Já fez o Caminho de Santiago?	Sim
Qual ou quais?	Caminho Português Central
Quantas vezes?	1
Já fez o Caminho desde Viseu?	Não
Fez o Caminho sozinho ou acompanhado?	Acompanhado
Quantas pessoas em média?	3
Com Família, amigos?	Amigos e família.
Com carro de apoio ou completamente autónomo?	Autónomo
Quais são as suas motivações ao decidir percorrer o Caminho de Santiago?	Não o Caminho de Santiago propriamente dito mas o contacto com a Natureza e não contacto permanente com as tecnologias. Uma das coisas que me deixou feliz durante o caminho foi que o telemóvel que não ficou ligado nem 20 minutos, andou sempre desligado.
O que o faz sair de mochila às costas de casa e percorrer tantos quilómetros?	O contacto com a natureza, a paz que isso traz e sair do mundo civilizado. O objetivo não é ir propriamente a Santiago mas desfrutar do Caminho em si, que é das melhores rotas naturais, abstrair do mundo e da civilização muito marada.
Faz por relaxamento, ou por motivos de férias?	Relaxamento
O que aprecia mais no Caminho?	As pessoas. O melhor exemplo é o da carteira que ninguém pegou na carteira e nós é que pegámos! Os interesses são convergentes procuram a paz e a felicidade! As pessoas são felizes e simpáticas.
O que sente?	Existência de responsabilidade.
Costuma conhecer pessoas novas no Caminho?	Conhecer, não conheci mas interagi com algumas pessoas.
Quando percorre o Caminho interessa-se por visitar alguns locais? Tais como igrejas, monumentos, parques entre outros?	Sim, mas não faço questão.
Aprecia mais a Natureza ou os locais de conhecimento?	Natureza.
E quando chega ao albergue para pernoitar, aproveita para conhecer a localidade?	É uma consequência necessária, mas não faço questão.
O que visita? Café, parques, igrejas?	Faz parte da experiência. Café essencialmente.
O locais que costuma visitar, são gratuitos ou costuma pagar?	Gratuitos.
Quanto às refeições, costuma comprar em mercados ou faz questão de almoçar ou jantar em restaurante?	As refeições são feitas no albergue, porque é possível usar a cozinha e comer bem.
Tem noção de quanta gasta em média por dia durante o percurso no Caminho?	Não tenho bem a noção porque gastámos antecipadamente em casa para levar coisas para a viagem.

Peregrino 11	
Questões	Respostas
Sente-se seguro no Caminho?	Sim, porque sou homem e não tinha nada para ser roubado, mas havia momentos que não era muito seguro. Acho que se fosse rapariga não é muito seguro, porque há dias em que começamos de madrugada e acho que não é seguro.
Encontra a polícia ou guarda civil durante o Caminho?	Dentro das cidades sim, de resto não vi policia nenhuma.
Acha que é fácil encontrar albergue para pernoitar? E pensões privadas?	Como fui com uma pessoa que tinha experiência foi fácil. Mas falando minimamente espanhol consegue arranjar facilmente.
Quanto a outras necessidades, encontra muitos cafés no Caminho, ou fontes para pelo menos abastecer de água?	Cafés havia muitos e os preços não eram muito caros.
O que é mais importante para si no Caminho?	Casas de banho públicas, por acaso não me lembro de ver, apesar de que ir ao café culmina isso. Ao nível de café encontram-se bem espalhados. Os albergues deveriam estar melhor preparados para a afluência em certas alturas do ano.
Se fez o Caminho por Viseu, o que sente que faz falta em Viseu para os peregrinos?	Não sei bem, mas acho que muita gente não sabe que o Caminho passa em Viseu.
O que pensa que ainda é necessário fazer para o peregrino se sentir minimamente seguro?	Postos de emergência, como a cruz vermelha, de 3 em 3 quilómetros deveria haver um posto de socorro.
Quando faz o Caminho utiliza algum dispositivo móvel que lhe permita acesso à Internet?	Não, mas há sempre quem usa. Por mim não uso.
Como se sente acompanhado do smartphone? E sem o smartphone?	Sinto-me preso com o telemóvel. Sem o telemóvel adoro, o smartphone normalmente fica na gaveta.
Acede à Internet durante o Caminho? Para que finalidade?	Não
Utiliza a Internet durante ou previamente para obter informações sobre as várias etapas do Caminho escolhido?	Não procurei muito, as informações que tinha eram no papel, mas faz parte da aventura.
Tem conhecimento de aplicações móveis com roteiros? Utiliza? Porquê?	Não uso, mas sei que há aplicações com GPS e meteorologia.
O que pensa sobre a existência de uma aplicação sobre o Caminho, onde constem todas as etapas e locais mais importantes como albergues e residenciais?	Seria pertinente.
Acha que a informação sobre os locais turísticos devem constar na aplicação?	Sim, devia ser uma aplicação complexa, mas o que é essencial é saber lotação dos albergues e contactos.
Que outros aspetos acha que deveria conter a aplicação?	Meteorologia, secção de comentários, para os peregrinos deixarem os seus comentários acerca do caminho. Todos os comentários são úteis, porque as pessoas querem ajudar e ser ajudadas. Deveria ter ligação GPS, informações úteis, por exemplo se houver derrocada, ou quando há alterações no caminho de modo a levar a cafés isso deveria ser logo comunicado na aplicação.
O design gráfico da aplicação é importante para si?	Não, deve ser o mais simples possível. É mais a utilidade e simplicidade.
Acha que deveria conter vídeos e fotos sobre o Caminho?	Sim, mas de certa forma tira a piada do primeiro impacto. Seria um desperdício de memória

Peregrino 11	
Questões	Respostas
O que pensa de existir uma rede social dentro da aplicação onde poderia colocar conteúdos seus online para outros peregrinos?	Seria abusado, a secção dos comentários chega.
Que outros aspetos gostaria de referir?	Acho que o Caminho é pouco divulgado, as pessoas que conhece não sabem como é o Caminho. Sabe o que é Santiago mas não conhecem o Caminho. Até ter feito o primeiro Caminho nunca viu nada sobre isso. Acha que devia haver mais dinâmicas como ir a Fátima como excursões.

ANEXO 3 – INQUÉRITO EM PORTUGUÊS

No âmbito da minha tese de Mestrado em Marketing Research na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, solicito a sua colaboração para o preenchimento deste questionário com a duração aproximada de 10 minutos. O objectivo deste estudo é estudar a viabilidade de criação e aceitação de uma aplicação móvel para o Caminho de Santiago, pelo que destina-se exclusivamente a pessoas que já realizaram o Caminho de Santiago. Os dados são para utilização exclusivamente académica e são estritamente confidenciais. Agradeço, desde já, a sua colaboração que é essencial para o meu trabalho.

I. Características do Peregrino

As questões deste grupo tem como objectivo caracterizar a sua experiência, hábitos, comportamentos e atitudes face às suas peregrinações.

1. Quantas vezes já fez o Caminho de Santiago? _____

2. Qual ou quais os Caminhos que já realizou? (Pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Caminho Francês | <input type="checkbox"/> Caminho Inglês |
| <input type="checkbox"/> Caminho Português Central | <input type="checkbox"/> Caminho Primitivo |
| <input type="checkbox"/> Caminho Português do Interior | <input type="checkbox"/> Muxía-Finisterra |
| <input type="checkbox"/> Caminho Português da Costa | <input type="checkbox"/> Via de La Plata |
| <input type="checkbox"/> Caminho do Norte | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |

3. Como costuma percorrer o Caminho?(Pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> A pé | <input type="checkbox"/> De cadeira de rodas |
| <input type="checkbox"/> De bicicleta | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |
| <input type="checkbox"/> A cavalo | |

4. Como faz o Caminho?(Pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sozinho | <input type="checkbox"/> Escuteiros |
| <input type="checkbox"/> Grupo de Amigos | <input type="checkbox"/> Atividade escolar |
| <input type="checkbox"/> Grupo Organizado | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Grupo Religioso | |

5. Se acompanhado, normalmente com quantas pessoas? _____

6. Costuma ter acompanhamento de equipa de apoio? Sim Não

7. Qual o motivo que o leva a percorrer o Caminho de Santiago? (Pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Religioso | <input type="checkbox"/> Cultural |
| <input type="checkbox"/> Espiritual | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |

8. Onde costuma pernoitar? (Pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Albergue | <input type="checkbox"/> Campismo |
| <input type="checkbox"/> Hotel | <input type="checkbox"/> Local de Apoio aos Peregrinos |
| <input type="checkbox"/> Pensão | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Casa Particular | |

9. Onde costuma realizar as refeições? (Pode escolher mais do que uma opção)

- Albergue Café
 Restaurante Recursos Próprios
 Local de Apoio aos Peregrinos Outro: _____
 Equipa de apoio

II. Características Tecnológicas do Peregrino e Avaliação da aceitação de uma app sobre o Caminho de Santiago

As questões deste grupo têm como objectivo caracterizar a sua experiência, hábitos, comportamentos e atitudes face à utilização de novas tecnologias durante as peregrinações.

10. Indique na seguinte escala (1 = Nada Importante; 5 = Muito Importante) o seu grau de concordância com os seguintes fatores sobre o uso de dispositivos móveis (telemóvel, tablet) durante o Caminho de Santiago:

- | | | | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 10.A. Fazer chamadas | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.B. Ver e enviar mensagens de texto/MMS | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.C. Ver e enviar emails | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.D. Estar ligado à rede social (Facebook, Twitter) | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.E. Tirar fotos | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.F. Ouvir música | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.G. Jogar | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.H. Ler livros | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.I. Ver filmes | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.J. Ler as notícias | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.K. Navegar na Internet | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.L. Consultar a meteorologia | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.M. Pesquisar e fazer reservas em restaurantes | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.N. Consultar informação sobre albergues | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.O. Reservar pensões/hotéis | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.P. Pesquisar mais informação sobre o caminho | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.Q. Explorar novas aplicações/aprendizagem ativa da tecnologia | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.R. Diminui a necessidade de planear previamente | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.S. Partilhar o itinerário | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.T. Substituição do portátil/computador nas pequenas tarefas | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |

11. Conhece alguma aplicação móvel sobre algum Caminho Português de Santiago? Sim Não

12. Considera útil a existência de uma app sobre os Caminhos de Santiago? (1=Nada útil; 5=Muito útil)

1. 2. 3. 4. 5.

13. Avalie numa escala de 1 - Discordo totalmente 5 – Concordo totalmente, as suas intenções de utilização da aplicação se for numa peregrinação:

13.A. A probabilidade de utilizar uma aplicação móvel será muito elevada 1. 2. 3. 4. 5.

13.B. Tenho intenção de utilizar uma app sobre o Caminho no futuro 1. 2. 3. 4. 5.

14. Avalie numa escala (1=Nada Importante; 5=Muito Importante) a importância que dá aos seguintes fatores se estiverem presentes numa aplicação móvel sobre o Caminho de Santiago:

14.A. Informações sobre as etapas da peregrinação 1. 2. 3. 4. 5.

14.B. Informações sobre o grau de dificuldade das etapas 1. 2. 3. 4. 5.

14.C. Sugestão de caminhos alternativos (por exemplo, caso de mau estado do pavimento devido a chuva) 1. 2. 3. 4. 5.

14.D. Obtenção de contatos públicos ou de emergência (por exemplo, policia, bombeiros, hospital) 1. 2. 3. 4. 5.

14.E. Informações sobre os locais por onde passo 1. 2. 3. 4. 5.

14.F. Informações sobre albergues, pensões ou hotéis 1. 2. 3. 4. 5.

14.G. Informações sobre a disponibilidade dos albergues 1. 2. 3. 4. 5.

14.H. Descobrir locais novos, que se encontrem fora mas perto do trajeto 1. 2. 3. 4. 5.

14.I. Procurar diferentes tipos de locais de lazer 1. 2. 3. 4. 5.

14.J. Recomendação de pontos de interesse da localidade consoante as condições climatéricas 1. 2. 3. 4. 5.

14.K. Obter fotografias sobre o trajeto de peregrinação 1. 2. 3. 4. 5.

14.L. Visualizar vídeos sobre o trajeto 1. 2. 3. 4. 5.

14.M. Permitir uma viagem virtual por algumas partes do Caminho 1. 2. 3. 4. 5.

14.N. Dispor de guias culturais 1. 2. 3. 4. 5.

14.O. Conhecer a história de determinado locais/monumentos e simbologia 1. 2. 3. 4. 5.

14.P. Sugerir locais mais baratos para pernoitar 1. 2. 3. 4. 5.

14.Q. Sugerir locais mais baratos para as refeições 1. 2. 3. 4. 5.

14.R. Informações sobre locais religiosos 1. 2. 3. 4. 5.

14.S. Informação sobre os horários da missa nas localidades por onde passo e em Santiago 1. 2. 3. 4. 5.

14.T. Informação sobre rituais de peregrinação, por exemplo, o que se deve fazer em Ano Santo 1. 2. 3. 4. 5.

- | | | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 14.U. Obter informações sobre transportes de regresso (comboio, autocarro, avião) | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 14.V. Estar disponível em diversas línguas (Português, inglês, francês, espanhol, italiano, alemão) | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 14.W. Capacidade de utilização em modo offline | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 14.X. Identificação da localização por coordenadas GPS | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |

15. Se quiser sugerir algum conteúdo para a aplicação, indique por favor:

16. Quanto estaria disposto a pagar por uma app com informações sobre o Caminho de Santiago?

- 0,00€
 0,00€- 0,89€
 0,89€ - 1,79€
 1,79€ - 2,69€
 2,69€ - 4,49€
 4,49€ - 6,99€

III. Informações sociodemográficas

Estas questões referem-se aos seus dados sociodemográficos e têm como objectivo apenas a sua utilização como variáveis estatísticas de controle e segmentação.

17. Idade: _____

18. Género: Feminino Masculino

19. Nacionalidade: _____

20. Estado Civil: Solteiro Casado Divorciado União de Facto Viúvo

21. Habilitações: Menos que Escola Secundária Escola Secundária (12.º ano) Licenciatura
 Mestre/Mestrado Doutoramento/PhD Grau Profissional

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO 4 – INQUÉRITO EM INGLÊS

I am a Portuguese Master student and this survey is part of my thesis, investigating the viability and acceptance of a mobile app for the Camino de Santiago. Therefore, only individuals who have taken this path should respond. The survey will take around 10 minutes of your precious time and is for academic purposes only. I appreciate your response, it is very important for my work!

I. Pilgrim characteristics

The questions in this group are to characterize your experience, habits, behaviors and attitudes as a pilgrim in a generic way

1. How many times did you travel the Saint Jame's Way (El Camino de Santiago)? _____

2. Which Ways did you take? (You can choose more than one option)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> French Way | <input type="checkbox"/> English Way |
| <input type="checkbox"/> Portuguese Central Way | <input type="checkbox"/> Primitive Way |
| <input type="checkbox"/> Portuguese Interior Way | <input type="checkbox"/> Muxía-Finisterre |
| <input type="checkbox"/> Portuguese Coastal Way | <input type="checkbox"/> Via de La Plata |
| <input type="checkbox"/> North Way | <input type="checkbox"/> Other: _____ |

3. How do you travel the Saint Jame's Way?(You can choose more than one option)

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Walking | <input type="checkbox"/> In a wheelchair |
| <input type="checkbox"/> Cycling | <input type="checkbox"/> Other: _____ |
| <input type="checkbox"/> On horseback | |

4. How did you travel the Way?(You can choose more than one option)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Alone | <input type="checkbox"/> Scouts |
| <input type="checkbox"/> Friends | <input type="checkbox"/> School Activity |
| <input type="checkbox"/> Organized Team | <input type="checkbox"/> Other: _____ |
| <input type="checkbox"/> Religious Team | |

5. If you travelled in group, how many people were you? _____

6. Do you usually have a support team? Yes No

7. What was/were the main reasons to travel the Way of Saint James? (You can choose more than one option)

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Religious | <input type="checkbox"/> Cultural |
| <input type="checkbox"/> Spiritual | <input type="checkbox"/> Other: _____ |

8. Please indicate the type of accommodation you used on the Saint Jame's Way (indicate all the types of accommodation you have used so far)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pilgrims' hostel | <input type="checkbox"/> Campsite |
| <input type="checkbox"/> Hotel | <input type="checkbox"/> Public Buildings (sport centers, churches, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Bed & Breakfast/Guesthouse | <input type="checkbox"/> Other: _____ |
| <input type="checkbox"/> Private Accommodations | |

13. Please rate your level of agreement with the following statements (1 - Totally Disagree 5 – Totally Agree). If you undertake a pilgrimage journey in the future:

- 13.A. The probability of using a pilgrim route app will be high. 1. 2. 3. 4. 5.
- 13.B. I intend to use a Saint Jame's Way app. 1. 2. 3. 4. 5.

14. Please rate the importance of the following features of a Saint Jame's Way app (1=Not Important; 5=Very Important):

- 14.A. Information about stages of the pilgrimage 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.B. Information about degree of difficulty of stages 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.C. Suggest alternative ways (for example, bad condition of route due to rain) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.D. Information about public services contacts or emergency (for example, police, fire station, hospital) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.E. Information about places nearby 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.F. Information about hostels, guesthouses or hotels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.G. Information about availability of hostels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.H. Look for new places off of my route, but nearby 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.I. Look for different places of leisure 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.J. Suggestions about local points of interest according to the weather 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.K. Get photos of the pilgrim route 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.L. See videos about pilgrim route 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.M. Virtual tour about some parts of the Way 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.N. Cultural guides 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.O. Learn about local history/monuments and symbols 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.P. Suggest cheaper places to stay and sleep 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.Q. Suggest cheaper places for meals 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.R. Information about religious places 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.S. Information about mass schedule in the villages of the Way and in Cathedral of St. James 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.T. Information about pilgrim rituals, for example, what should be done in Holy Year 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.U. Information about return transport (railway, bus, airplane) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.V. Available in different languages (portuguese, english, french, spanish, italian, german) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.W. Ability to use app without a cellular connection (off line) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.X. Location identification through GPS 1. 2. 3. 4. 5.

ANEXO 5 – INQUÉRITO EM ESPANHOL

Como parte de mi tesis de Maestría en Investigación de Marketing de la Escuela de Tecnología y Gestión de Viseu, solicito su cooperación para completar este cuestionario de una duración aproximada de 10 minutos. El objetivo de este trabajo es estudiar la viabilidad de la creación y la organización de una aplicación móvil para el Camino de Santiago, por lo que es exclusivamente para las personas que ya han hecho el Camino de Santiago. Los datos son exclusivamente para uso académico y son confidenciales. Gracias, a partir de ahora, su colaboración que trabajo.

I. Características del Peregrino

Las cuestiones de este grupo tienen como objetivo caracterizar su experiencia, hábitos, comportamientos y actitudes llevadas a cabo durante sus peregrinaciones.

1. ¿Cuántas veces ha hecho el Camino de Santiago? _____

2. ¿Cuál o cuáles son los Caminos que ya realizó? (Puede escoger varias opciones)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Camino Francés | <input type="checkbox"/> Camino Inglés |
| <input type="checkbox"/> Camino Portugués Central | <input type="checkbox"/> Camino Primitivo |
| <input type="checkbox"/> Camino Portugués del Interior | <input type="checkbox"/> Muxía-Finisterra |
| <input type="checkbox"/> Camino Portugués de la Costa | <input type="checkbox"/> Vía de La Plata |
| <input type="checkbox"/> Camino del Norte | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

3. ¿Cómo acostumbra hacer el Camino?(Puede escoger varias opciones)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> A pié | <input type="checkbox"/> En silla de ruedas |
| <input type="checkbox"/> En bicicleta | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Montado a caballo | |

4. ¿Cómo hace el Camino?(Puede escoger varias opciones)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Solo | <input type="checkbox"/> Con los scouts |
| <input type="checkbox"/> Con un grupo de amigos | <input type="checkbox"/> Actividad Escolar |
| <input type="checkbox"/> Con un grupo organizado | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Con un grupo religioso | |

5. Si lo hace acompañado normalmente, ¿con cuántas personas hace el Camino? _____

6. A menudo ¿tiene equipo de soporte de acompañamiento? Si No

7. ¿Cuál es la razón por la que recorre el Camino de Santiago (puede escoger varias opciones)

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Religiosa | <input type="checkbox"/> Cultural |
| <input type="checkbox"/> Espiritual | <input type="checkbox"/> Otra: _____ |

8. ¿Dónde suele pasar la noche ? (Puede escoger varias opciones)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Albergue | <input type="checkbox"/> Camping |
| <input type="checkbox"/> Hotel | <input type="checkbox"/> Local de apoyo a los peregrinos |
| <input type="checkbox"/> Pensión | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Casa Particular | |

9. ¿Dónde suele tomar las comidas? (Puede escoger varias opciones)

- Albergue Bar
 Restaurante Recursos Propios
 Local de Apoyo a los peregrinos Otro: _____
 Equipa do apoyo

II. Características Tecnológicas del Peregrino y evaluación de la aceptación de una aplicación en el Camino de Santiago

Los temas de este grupo tienen como objetivo caracterizar sus experiencias, hábitos, comportamientos y actitudes hacia el uso de las nuevas tecnologías durante las peregrinaciones.

10. Introduzca la siguiente escala (1 = No Importante 5 = muy importante) su grado de acuerdo con los siguientes factores sobre el uso de dispositivos móviles (teléfono móvil, tablet) durante el Camino de Santiago:

- | | | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 10.A. Hacer llamadas | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.B. Ver y enviar mensajes de texto/MMS | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.C. Ver y enviar emails | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.D. Estar conectado a una red social (Facebook, Twitter) | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.E. Tomar fotografías | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.F. Oír música | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.G. Jugar | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.H. Leer libros | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.I. Ver películas | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.J. Leer noticias | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.K. Navegar por Internet | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.L. Consultar la meteorología | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.M. Consultar y hacer reservas en restaurantes | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.N. Consultar información sobre albergues | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.O. Reservar pensiones/hoteles | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.P. Consultar más información sobre el camino | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.Q. Explorar nuevas aplicaciones/aprendizaje activo de la tecnología | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.R. Disminuir la necesidad de planear previamente | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.S. Compartir el itinerario | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.T. Sustitución del ordenador portátil / ordenador en pequeños detalles | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |

11. ¿Conoce alguna aplicación móvil sobre cualquier Camino Portugués de Santiago? Sí No

12. Considera útil la existencia de una app sobre los Caminos de Santiago? (1=Nada útil; 5=Muy útil) 1. 2. 3. 4. 5.

13. Evalúe en una escala de 1 - Totalmente en desacuerdo 5 - totalmente de acuerdo sobre su intención de utilizar la aplicación si hiciera una peregrinación:

13.A. La probabilidad de utilizar una aplicación móvil será muy alta 1. 2. 3. 4. 5.

13.B. Tengo la intención de utilizar una aplicación sobre el Camino en el futuro 1. 2. 3. 4. 5.

14. Evalúe en una escala (1=Nada Importante; 5=Muy Importante) la importancia que da a los siguientes factores si están presentes en una aplicación móvil en el Camino de Santiago :

14.A. Informaciones sobre las etapas de la peregrinación 1. 2. 3. 4. 5.

14.B. Informaciones sobre el grado de dificultad de las etapas 1. 2. 3. 4. 5.

14.C. Sugerencias de caminos alternativos (por ejemplo en caso de mal estado del pavimento a causa de la lluvia) 1. 2. 3. 4. 5.

14.D. Contactos públicos para obtener o de emergencia (por ejemplo: la policía, los bomberos, hospital) 1. 2. 3. 4. 5.

14.E. Informaciones sobre los lugares donde paso 1. 2. 3. 4. 5.

14.F. Informaciones sobre albergues, pensiones o hoteles 1. 2. 3. 4. 5.

14.G. Informaciones sobre la disponibilidad de los albergues 1. 2. 3. 4. 5.

14.H. Descubrir nuevos locales, que se encuentren fuera pero cerca de la ruta 1. 2. 3. 4. 5.

14.I. Buscar diferentes tipos de lugares de ocio 1. 2. 3. 4. 5.

14.J. Recomendación de puntos de interés de la ciudad, dependiendo del clima 1. 2. 3. 4. 5.

14.K. Obtener fotos de la ruta de peregrinación 1. 2. 3. 4. 5.

14.L. Ver videos del camino 1. 2. 3. 4. 5.

14.M. Permitir una visita virtual de algunas partes del Camino 1. 2. 3. 4. 5.

14.N. Disponer de guías culturales 1. 2. 3. 4. 5.

14.O. Conocer la historia de un determinado monumento y simbología 1. 2. 3. 4. 5.

14.P. Sugerir lugares baratos para pasar la noche 1. 2. 3. 4. 5.

14.Q. Sugerir lugares baratos para las comidas 1. 2. 3. 4. 5.

14.R. Informaciones sobre lugares religiosos 1. 2. 3. 4. 5.

14.S. Información sobre los horarios de la misa en los lugares donde paso y en Santiago 1. 2. 3. 4. 5.

14.T. Información sobre los rituales de peregrinación, por ejemplo, lo que se debe hacer en Año Santo 1. 2. 3. 4. 5.

14.U. Obtener informaciones sobre transportes de regreso (tren, autobús, avión) 1. 2. 3. 4. 5.

14.V. Estar disponible en varios idiomas (Portugués, inglés, francés, español, italiano, alemán) 1. 2. 3. 4. 5.

14.W. Capacidad de utilización sin red 1. 2. 3. 4. 5.

14.X. Identificación de la localización por coordenadas GPS 1. 2. 3. 4. 5.

ANEXO 6 – INQUÉRITO EM FRANCÊS

Dans le cadre de ma thèse de Maîtrise en Marketing Research à l'École Supérieure de Technologie et de Gestion de Viseu, je demande votre coopération pour remplir ce questionnaire, qui a la durée approximative de 10 minutes. Le but de cette étude est d'étudier la viabilité de la création et l'acceptation d'une application mobile pour le Chemin de Saint- Jacques de Compostelle, donc, ce questionnaire se destine exclusivement aux personnes qui ont déjà fait le Chemin de Saint-Jacques. Les données sont exclusivement pour un usage académique et sont confidentiels. Merci d'avance pour votre collaboration qui est essentiel pour mon travail.

I. Caractéristiques du pèlerin

Les questions de ce groupe ont comme but de caractériser votre expérience, vos habitudes, vos comportements et vos attitudes face à vos pèlerinages.

1. Combien de fois avez-vous déjà fait le Chemin de Saint-Jacques? _____

2. Quel(s) Chemin(s) avez-vous déjà parcourus? (Vous pouvez sélectionner plusieurs options)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Chemins Français | <input type="checkbox"/> Chemin Anglais |
| <input type="checkbox"/> Chemin Portugais Central | <input type="checkbox"/> Chemin Primitif |
| <input type="checkbox"/> Chemin Portugais de l'intérieur | <input type="checkbox"/> Muxía-Fisterra |
| <input type="checkbox"/> Chemin Portugais côtier | <input type="checkbox"/> Via de La Plata |
| <input type="checkbox"/> Chemin du Nord | <input type="checkbox"/> Autre: _____ |

3. Comment parcourez-vous le chemin d'habitude? (Vous pouvez sélectionner plusieurs options)

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> À pied | <input type="checkbox"/> En fauteuil roulant |
| <input type="checkbox"/> En vélo | <input type="checkbox"/> Autre: _____ |
| <input type="checkbox"/> À cheval | |

4. Avec qui parcourez-vous le Chemin? (Vous pouvez sélectionner plusieurs options)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Seul | <input type="checkbox"/> Avec les Scouts |
| <input type="checkbox"/> Avec un Groupe d'Amis | <input type="checkbox"/> Dans une activité scolaire |
| <input type="checkbox"/> Avec un Groupe Organisé | <input type="checkbox"/> Autre: _____ |
| <input type="checkbox"/> Avec un Groupe Religieux | |

5. Si vous le faite accompagnés. Avec combien de personne normalment? _____

6. Habituellement, êtes-vous accompagnés par une équipe de soutien? Oui Non

7. Pour quel motif parcourez-vous le Chemin de Saint-Jacques?(Vous pouvez sélectionner plusieurs options)

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Religieux | <input type="checkbox"/> Culturel |
| <input type="checkbox"/> Spirituel | <input type="checkbox"/> Autre: _____ |

8. Où passez vous la nuit d'habitude? (Vous pouvez sélectionner plusieurs options)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Auberge de jeunesse | <input type="checkbox"/> Camping |
| <input type="checkbox"/> Hôtel | <input type="checkbox"/> Lieu de soutien aux pèlerins |
| <input type="checkbox"/> Pension | <input type="checkbox"/> Autre: _____ |
| <input type="checkbox"/> Maison Privée | |

13. S'il vous plaît évaluer sur une échelle 1-fortement en désaccord 5 – entièrement d'accord, votre intention d'utiliser l'application au long d'un pèlerinage :

- 13.A. La probabilité d'utiliser une application mobile sera très élevée 1. 2. 3. 4. 5.
13. B. J'ai l'intention d'utiliser une application sur le chemin dans l'avenir 1. 2. 3. 4. 5.

14. S'il vous plaît évaluer sur une échelle (1 = pas important; 5 = très important) l'importance que vous donneriez aux facteurs qui suivent s'ils existaient dans une application mobile pour le Chemin de Saint-Jacques:

- 14.A. Informations sur les étapes du pèlerinage 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.B. Informations sur le degré de difficulté des étapes 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.C. Suggestion d'itinéraire alternatifs (par exemple, mauvais état de la chaussée en raison de la pluie) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.D. Obtention de contacts publics ou d'urgence (par exemple, police, pompiers, hôpital) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.E. Renseignements sur les lieux où je passe 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.F. Informations sur les auberges, pensions ou hôtels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.G. Informations sur la disponibilité des auberges 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.H. Découvrir de nouveaux endroits qui sont à l'extérieur, mais à proximité de l'itinéraire 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.I. Rechercher différents types de lieux de loisirs 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.J. Recommandation de points d'intérêt de la ville selon les conditions météorologiques 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.K. Obtenir des photos sur l'itinéraire du pèlerinage 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.L. Voir des vidéos sur le chemin que je parcours 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.M. Pouvoir faire une visite virtuelle sur quelques parties du Chemin 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.N. Avoir des guides culturels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.O. Connaître l'histoire d'un certain lieu ou d'un monument et savoir quelle est leur simbologie 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.P. Suggérer des endroits moins chers pour passer la nuit 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.P. Suggérer des endroits moins chers pour prendre mes repas 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.R. Informations sur les sites religieux 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.S. Informations sur les horaires de la messe dans les localités par où je passe et à Saint-Jacques de Compostelle 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.T. Avoir des informations les rites du pèlerinage, par exemple, ce qu'il faut faire dans l'année Sainte 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.U. Avoir des informations sur les transports de retour (train, bus, avion) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.V. Être disponible en plusieurs langues (Portugais, Anglais, 1. 2. 3. 4. 5.

Français, Espagnol, Italien, Allemand)

14.W. Facilité d'utilisation en mode hors connexion 1. 2. 3. 4. 5.

14.X. Identification de la localisation par coordonnées GPS 1. 2. 3. 4. 5.

15. Si vous voulez suggérer d'autres contenus pour l'application, veuillez les indiquer s'il vous plaît :

16. Combien vous payeriez pour une application avec des informations sur le Chemin de Saint-Jacques?

0,00€ 0,00€- 0,89€ 0,89€ - 1,79€ 1,79€ - 2,69€ 2,69€ - 4,49€ 4,49€ - 6,99€

III. Informations socio-démographiques

Ces questions se rapportent à vos données sociodémographiques et sont destinées uniquement à être utilisées comme variables de contrôle statistiques et segmentation.

17. Âge: _____

18. Genre: Féminin Masculin

19. Nationalité: _____

20. État Civil: Célibataire Marié Divorcé Concubinage Veuf

21. Éducation: Moins que le Lycée BAC/BAC professionnel/CAP Licence/BTS
 Master Doctorat Diplôme professionnel

Je vous remercie beaucoup pour votre collaboration!

ANEXO 7 – INQUÉRITO EM ALEMÃO

Im Rahmen meiner Masterarbeit in Marketing Research an der Fachhochschule für Technologie und Management Viseu, bitte ich um Ihre Mitarbeit beim Ausfüllen dieses Fragebogens, der eine Dauer von etwa 10 Minuten hat. Das Ziel dieser Studie sind die Möglichkeiten der Schaffung und die Annahme einer mobilen Anwendung für den Jakobsweg, und so ist diese ausschließlich für Menschen, die bereits den Jakobsweg liefen. Die Daten sind ausschließlich für den akademischen Gebrauch und werden vertraulich behandelt. Ich bedanke mich schon jetzt für ihre Hilfe, die wichtig für meine Arbeit ist.

I. Eigenschaften vom Pilger

Die Fragen dieser Gruppe wollen ihre Erfahrungen, Gewohnheiten, Verhaltensweisen und Einstellungen gegenüber ihrer Wallfahrt zu charakterisieren.

1. Wie viele male waren Sie auf dem Jakobsweg? _____

2. Welche der Pfade, haben Sie schon erreicht? (Sie können mehr als einen wählen)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Französischen Weg | <input type="checkbox"/> Englischer Weg |
| <input type="checkbox"/> Zentral Portugiesischen Weg | <input type="checkbox"/> Ursprünglicher Weg |
| <input type="checkbox"/> Portugiesischen Weg des Innern | <input type="checkbox"/> Finisterre-Muxía |
| <input type="checkbox"/> Portugiesischen Weg der Küste | <input type="checkbox"/> Via de La Plata |
| <input type="checkbox"/> Norden Weg | <input type="checkbox"/> Andere: _____ |

3. Wie ist ihre reise Methode? (Sie können mehr als einen wählen)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> zu Fuß | <input type="checkbox"/> Im Rollstuhl |
| <input type="checkbox"/> Mit Fahrrad | <input type="checkbox"/> Andere: _____ |
| <input type="checkbox"/> Mit Pferd | |

4. Wie machen Sie den Weg? (Sie können mehr als einen wählen)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Alleine | <input type="checkbox"/> Scouts |
| <input type="checkbox"/> Freunde Gruppe | <input type="checkbox"/> Schultätigkeit |
| <input type="checkbox"/> Organisierte Gruppe | <input type="checkbox"/> Andere: _____ |
| <input type="checkbox"/> Religiösen Gruppe | |

5. Wenn Begleitet, mit wie viel Anzahl Personen sind Sie? _____

6. Haben Sie in der Regel begleitenden Support-Team? Ja Nein

7. Welcher ist der Grund, der Sie führt, den Jakobsweg zu gehen? (Sie können mehr als einen wählen)

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Religiös | <input type="checkbox"/> Cultural |
| <input type="checkbox"/> Spiritual | <input type="checkbox"/> Andere: _____ |

8. In der Regel, wo übernachten Sie? (Sie können mehr als einen wählen)

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Hostel | <input type="checkbox"/> Camping |
| <input type="checkbox"/> Hotel | <input type="checkbox"/> lokaler Pilger Unterstützung |
| <input type="checkbox"/> Pension | <input type="checkbox"/> Andere: _____ |
| <input type="checkbox"/> Privathaus | |

9. Normalerweise, wo haben sie ihre Mahlzeiten? (Sie können mehr als einen wählen)

- Hostel Cafe
 Restaurant Eigenmittel
 lokaler Pilger Unterstützung Andere: _____
 Unterstützung des Teams

II. Technologischen Eigenschaften von Pilger und die Akzeptanz der Evaluierung einer App auf dem Jakobsweg

Die Fragen dieser Gruppe wollen ihre Erfahrungen, Gewohnheiten, Verhaltensweisen und Einstellungen gegenüber der Nutzung der neuen Technologien bei der Wallfahrten zu charakterisieren.

10. Sagen Sie der folgenden Skala (1 = unwichtig, 5 = sehr wichtig) den Grad der Übereinstimmung mit den folgenden Faktoren auf die Nutzung mobiler Geräte (Handy, Tablette) für den Jakobsweg:

- | | | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 10.A. Telefonieren | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.B. Ansehen und schicken von SMS/ MMS | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.C. E-Mails senden und Anzeigen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.D. Verbindung zu Soziale Netzwerk (Facebook, Twitter) | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.E. Fotografieren | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.F. Musik hören | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.G. Spielen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.H. Bücher Lesen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.I. Filme anschauen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.J. Nachrichten Lesen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.K. Internet Browsern | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.L. Meteorologie vorhersage | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.M. Restaurants suchen und buchen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.N. Sich über Hostels informieren | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.O. Pensionen / Hotels Buchen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.P. Mehr über den Weg informieren | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.Q. Neue Anwendungen / aktive Lerntechnik entdecken | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.R. Reduziert die Notwendigkeit für einen vor Plan | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.S. Die Reiseroute teilen | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |
| 10.T. Ersetzung des Laptop / Computer in kleinen Aufgaben | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> | 4. <input type="checkbox"/> | 5. <input type="checkbox"/> |

11. Kennen Sie eine mobile Anwendung über den Portugiesischen Jakobsweg?

- Ja Nein

12. Finden Sie das eine App mit dem Weg zu Santiago nützlich wäre? (1-nicht Nützlich; 5-sehr Nützlich)

1. 2. 3. 4. 5.

13 Bewerten Sie auf einer Skala von 1 bis 5, 1 - stimme nicht zu; 5 - stimme zu, ihre Anwendungsnutzung Absichten, wenn auf einer Pilgerfahrt:

- 13.A. Die Wahrscheinlichkeit, eine Mobile Anwendung zu benutzen wird sehr hoch sein 1. 2. 3. 4. 5.
- 13.B. In der Zukunft beabsichtige ich, eine App auf dem Weg zu verwenden 1. 2. 3. 4. 5.

14. Werten Sie in eine Skala (1 = unwichtig, 5 = sehr wichtig) die Bedeutung, in den folgenden Faktoren die in einer mobilen Anwendung auf dem Jakobsweg vorhanden sind:

- 14.A. Informationen über die Schritte der Pilgerfahrt 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.B. Informationen über den Grad der Schwierigkeit der Schritte 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.C. Vorgeschlagene alternative Pfade (zB bei schlechtem Fahrbahnzustand wegen regen) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.D. Öffentliche oder Notfall (zB Polizei, Feuerwehr, Krankenhaus) Kontakte zu erhalten 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.E. Informationen zu den Orten, an denen Sie Schritt halten 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.F. Informationen zu Hostels, Pensionen oder Hotels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.G. Die Verfügbarkeit von Hostels 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.H. Neue Gegend entdecken die außerhalb dem Weg ist, aber in der Nähe 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.I. Verschiedene Arten von Unterhaltungsmöglichkeiten zu finden 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.J. Empfehlung der Sehenswürdigkeiten der Stadt je nach Wetterlage 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.K. Fotos vom Pilgerpfad erhalten 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.L. Videos vom Weg Ansehen 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.M. Einen virtuellen Rundgang durch einige Teile des Pfades 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.N. Ein Kulturführer zu haben 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.O. Kenntnisse der Geschichte von bestimmten Orten / Denkmäler und Symbole 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.P. Vorschlag über billige Orte zum Übernachten 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.Q. Vorschlag über billige Orte zum Essen 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.R. Informationen zu religiösen Stätten 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.S. Informationen zu den Gottesdienst in den Gegenden und in Santiago 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.T. Informationen zu Pilgerrituale, zum Beispiel, im Heiligen Jahr 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.U. Informationen über den Rücktransport (Zug, Bus, Flugzeug) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.V. In mehreren Sprachen verfügbar (Portugiesisch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Deutsch) 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.W. Offline-Modus Funktion 1. 2. 3. 4. 5.
- 14.X. Ortungsdienst mit GPS-Koordinaten Identifizierung 1. 2. 3. 4. 5.

15. Wenn Sie einige Inhalte für die Anwendungen vorschlagen möchten, bitte angeben:

16. Wie viel wären Sie bereit zu Zahlen für eine App mit Informationen über den Jakobsweg?

- 0,00€ 0,00€- 0,89€ 0,89€ - 1,79€ 1,79€ - 2,69€ 2,69€ - 4,49€ 4,49€ - 6,99€

III. Soziodemografische Informationen

Diese Fragen beziehen sich auf die soziodemographischen Daten und sollen nur als statistischen Variablen für die Statistische Steuerung und Segmentierung verwendet werden.

22. Alter: _____

23. Geschlecht: Weiblich Männlich

24. Nationalität: _____

25. Familienstand: Ledig Verheiratet Geschieden Vereinigung Verwitwe

26. Qualifikationen: Weniger als Hochschule Hochschule Bachelor
 Master Doctor/PhD Berufsabschluss

Danke für Ihre Kooperation!

ANEXO 8 – TESTE SCHEFFÉ DA RELAÇÃO ENTRE A IDADE E A INTENÇÃO DE USO DA *APP* DE APOIO

(I) Idade	(J) Idade	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
18-25	26-34	-,022	,221	1,000	-,76	,72
	35-44	,011	,206	1,000	-,68	,70
	45-54	,013	,202	1,000	-,66	,69
	55-64	,252	,205	,911	-,43	,93
	>=65	,946*	,229	,005	,18	1,71
26-34	18-25	,022	,221	1,000	-,72	,76
	35-44	,032	,152	1,000	-,48	,54
	45-54	,035	,147	1,000	-,45	,52
	55-64	,274	,150	,651	-,23	,77
	>=65	,967*	,182	,000	,36	1,57
35-44	18-25	-,011	,206	1,000	-,70	,68
	26-34	-,032	,152	1,000	-,54	,48
	45-54	,003	,123	1,000	-,41	,41
	55-64	,242	,127	,606	-,18	,67
	>=65	,935*	,163	,000	,39	1,48
45-54	18-25	-,013	,202	1,000	-,69	,66
	26-34	-,035	,147	1,000	-,52	,45
	35-44	-,003	,123	1,000	-,41	,41
	55-64	,239	,121	,561	-,16	,64
	>=65	,932*	,158	,000	,40	1,46
55-64	18-25	-,252	,205	,911	-,93	,43
	26-34	-,274	,150	,651	-,77	,23
	35-44	-,242	,127	,606	-,67	,18
	45-54	-,239	,121	,561	-,64	,16
	>=65	,693*	,161	,003	,16	1,23
>=65	18-25	-,946*	,229	,005	-1,71	-,18
	26-34	-,967*	,182	,000	-1,57	-,36
	35-44	-,935*	,163	,000	-1,48	-,39
	45-54	-,932*	,158	,000	-1,46	-,40
	55-64	-,693*	,161	,003	-1,23	-,16

*.The mean difference is significant at the 0.05 level.

Idade	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
>=65	114	2,58	
55-64	268		3,27
45-54	307		3,51
35-44	249		3,51
18-25	61		3,52
26-34	141		3,55
Sig.		1,000	,778

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 138,689.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

ANEXO 9 – TESTE SCHEFFÉ DA RELAÇÃO ENTRE A NACIONALIDADE E A INTENÇÃO DE USO DA APP DE APOIO

(I) Nacionalidade	(J) Nacionalidade	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Portuguesa	Espanhola	,008	,124	1,000	-,43	,45
	Alemã	1,023*	,140	,000	,53	1,52
	Francesa	,835*	,186	,003	,17	1,50
	Brasileira	-,119	,187	,999	-,78	,55
	Americana	,290	,191	,889	-,39	,97
	Outra	,655*	,120	,000	,23	1,08
Espanhola	Portuguesa	-,008	,124	1,000	-,45	,43
	Alemã	1,015*	,154	,000	,47	1,56
	Francesa	,826*	,197	,008	,13	1,53
	Brasileira	-,127	,198	,999	-,83	,58
	Americana	,281	,202	,924	-,44	1,00
	Outra	,646*	,136	,001	,16	1,13
Alemã	Portuguesa	-1,023*	,140	,000	-1,52	-,53
	Espanhola	-1,015*	,154	,000	-1,56	-,47
	Francesa	-,188	,207	,991	-,93	,55
	Brasileira	-1,142*	,208	,000	-1,88	-,40
	Americana	-,733	,212	,062	-1,49	,02
	Outra	-,368	,151	,426	-,90	,17
Francesa	Portuguesa	-,835*	,186	,003	-1,50	-,17
	Espanhola	-,826*	,197	,008	-1,53	-,13
	Alemã	,188	,207	,991	-,55	,93
	Brasileira	-,954*	,242	,017	-1,81	-,09
	Americana	-,545	,245	,549	-1,41	,32
	Outra	-,180	,194	,990	-,87	,51
Brasileira	Portuguesa	,119	,187	,999	-,55	,78
	Espanhola	,127	,198	,999	-,58	,83
	Alemã	1,142*	,208	,000	,40	1,88
	Francesa	,954*	,242	,017	,09	1,81
	Americana	,409	,246	,837	-,46	1,28
	Outra	,774*	,195	,016	,08	1,47
Americana	Portuguesa	-,290	,191	,889	-,97	,39
	Espanhola	-,281	,202	,924	-1,00	,44
	Alemã	,733	,212	,062	-,02	1,49
	Francesa	,545	,245	,549	-,32	1,41
	Brasileira	-,409	,246	,837	-1,28	,46
	Outra	,365	,199	,761	-,34	1,07
Outra	Portuguesa	-,655*	,120	,000	-1,08	-,23
	Espanhola	-,646*	,136	,001	-1,13	-,16
	Alemã	,368	,151	,426	-,17	,90
	Francesa	,180	,194	,990	-,51	,87
	Brasileira	-,774*	,195	,016	-1,47	-,08
	Americana	-,365	,199	,761	-1,07	,34

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Nacionalidade	N	Subset for alpha = 0.05			
		1	2	3	4
Alemã	144	2,67			
Francesa	69	2,86	2,86		
Outra	229	3,03	3,03	3,03	
Americana	65		3,40	3,40	3,40
Espanhola	204			3,68	3,68
Portuguesa	361			3,69	3,69
Brasileira	68				3,81
Sig.		,713	,228	,068	,597

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 110,121.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.