



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM AS PLATAFORMAS DIGITAIS

2019

ANUAL



GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE
AGOSTO DE 2019

| ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	2
1 1 INTRODUÇÃO	3
1 2 METODOLOGIA.....	4
1 3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO	4
ANÁLISE DE RESULTADOS	5
2 1 CLASSIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC.....	6
2 2 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2:	11
2 3 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA SUA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:.....	13
COMENTÁRIOS / SUGESTÕES	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

#1

ENQUADRAMENTO

1|1 INTRODUÇÃO

Com vista a avaliar a experiência de utilizador e a satisfação com as Plataformas Digitais utilizadas no Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), é realizado anualmente este inquérito.

Desta forma, o IPVC promoveu um inquérito onde se pretendeu avaliar o grau de satisfação relativamente às Plataformas Digitais utilizadas pelo IPVC.

Este documento (Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação com as Plataformas Digitais) estrutura-se de forma paralela à do Inquérito facultado (no qual se fundamentou). Os resultados são representados de forma gráfica, sem comentários interpretativos, e tratados pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade (GAQ) do IPVC. Em todo este percurso a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

O GAQ-IPVC agradece a colaboração de todos quanto prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

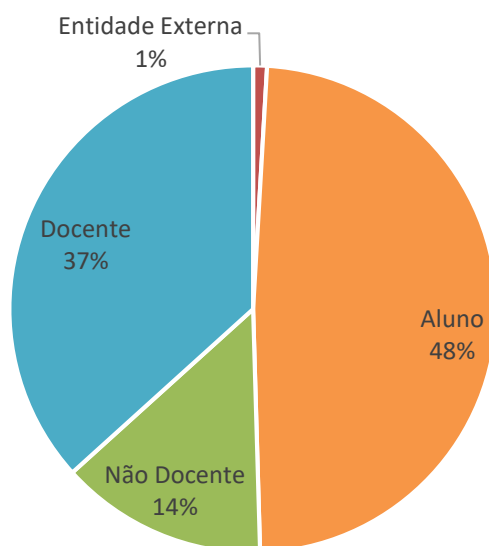
1|2 METODOLOGIA

O Inquérito sobre as Plataformas Digitais foi disponibilizado entre 22 de maio a 31 de julho de 2019, por via eletrónica.

A divulgação do inquérito foi efetuada a partir das listagens existentes no IPVC e, com vista a potenciar um maior número de respostas, foi também divulgado no Portal IPVC e nas Redes Sociais.

1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Responderam ao inquérito 218 participantes, distribuídos da seguinte forma:

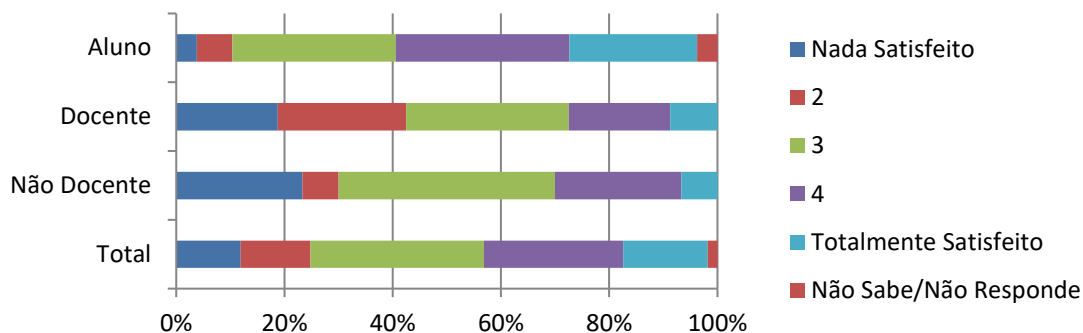


#2

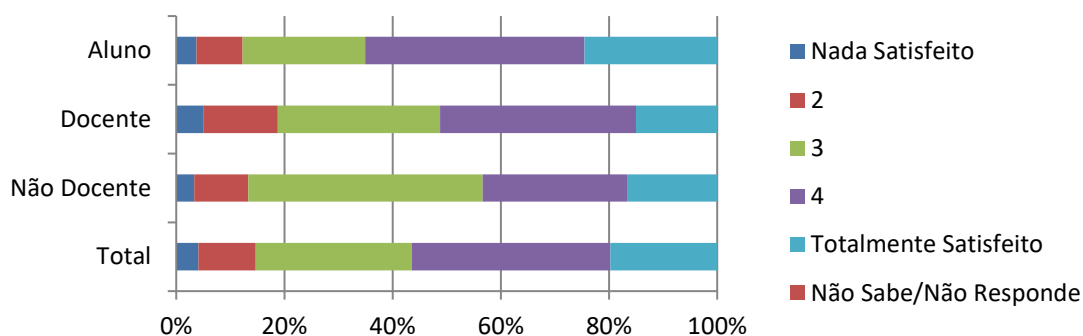
ANÁLISE DE RESULTADOS

2|1 CLASSIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC

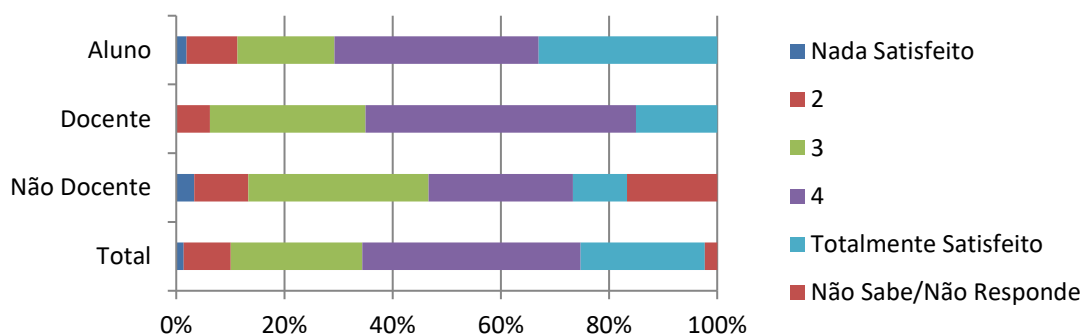
- Portal IPVC (<http://www.ipvc.pt/>)



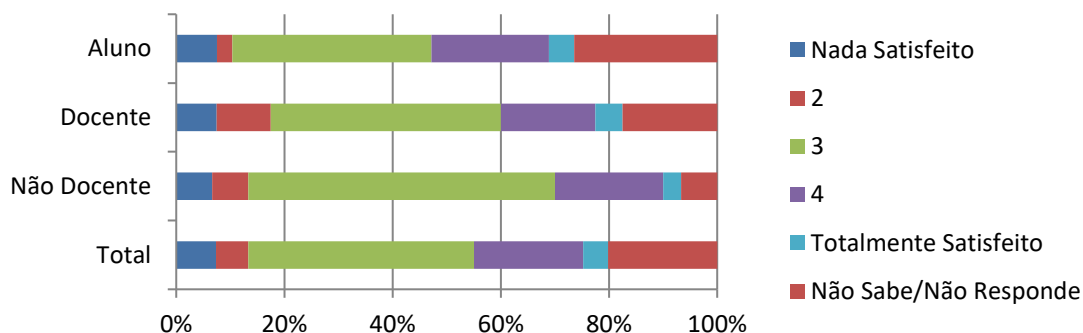
- ON.IPVC (<https://on.ipvc.pt/>)



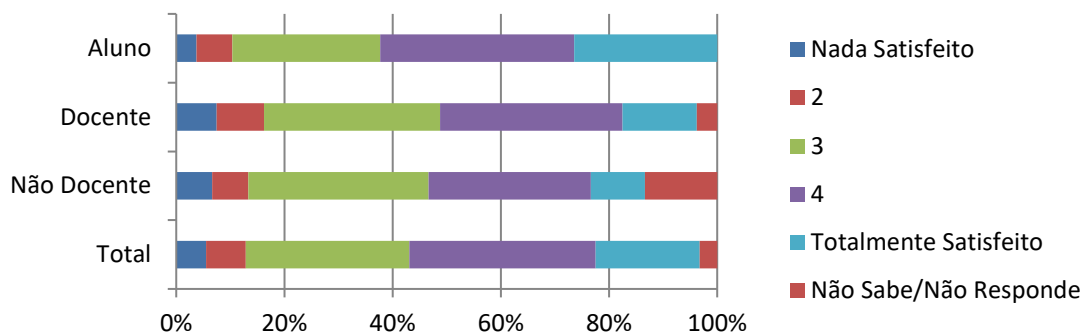
- Moodle IPVC (<https://elearning.ipvc.pt/>)



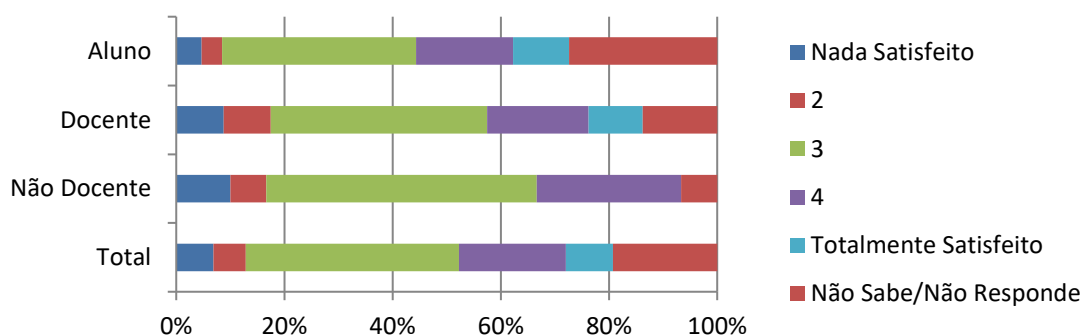
- Portal de Emprego (<http://emprego.ipvc.pt>)



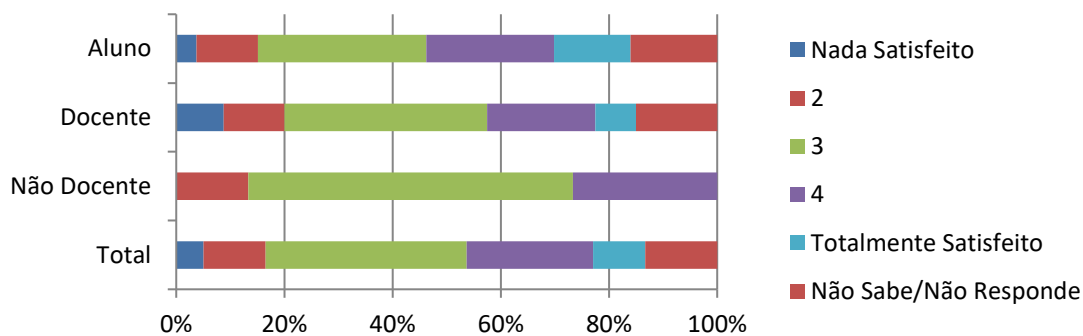
- Académicos IPVC (<https://academicos.ipvc.pt>)



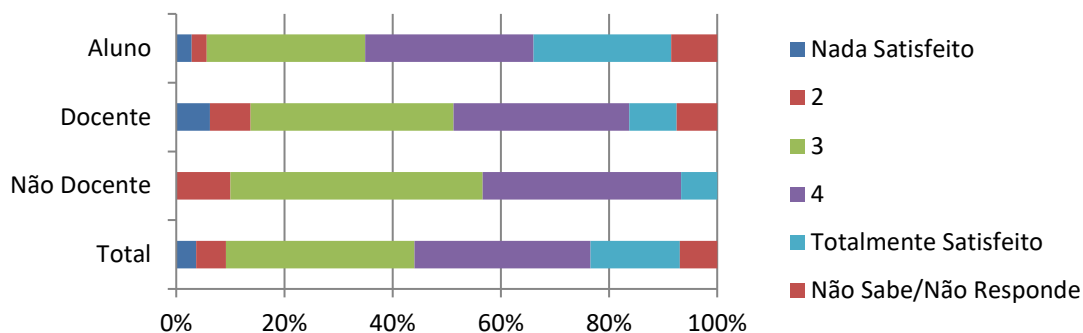
- Portal Internacional (<http://internacional.ipvc.pt/>)



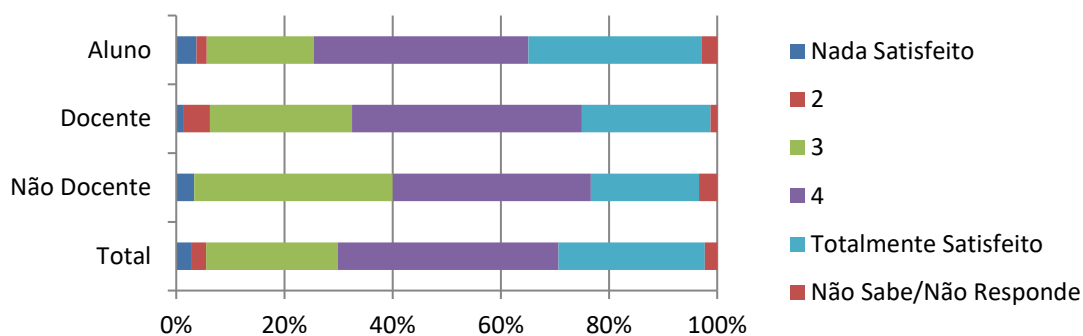
- Portal SAS (<http://www.sas.ipvc.pt>)



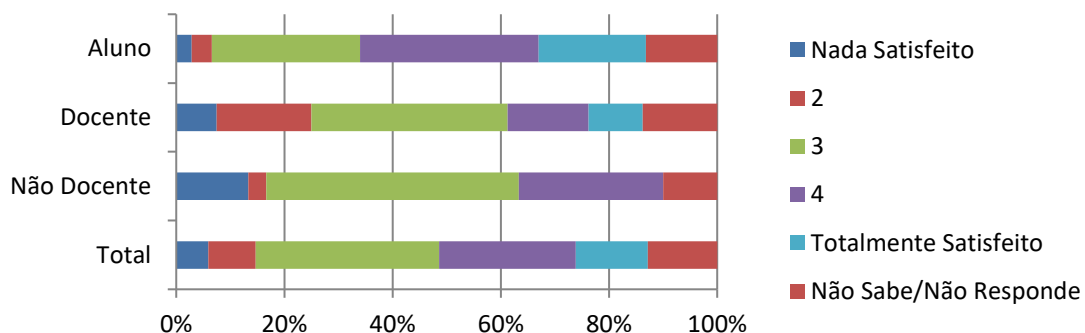
- Plataforma de Inquéritos IPVC (<http://inqueritos.ipvc.pt/>)



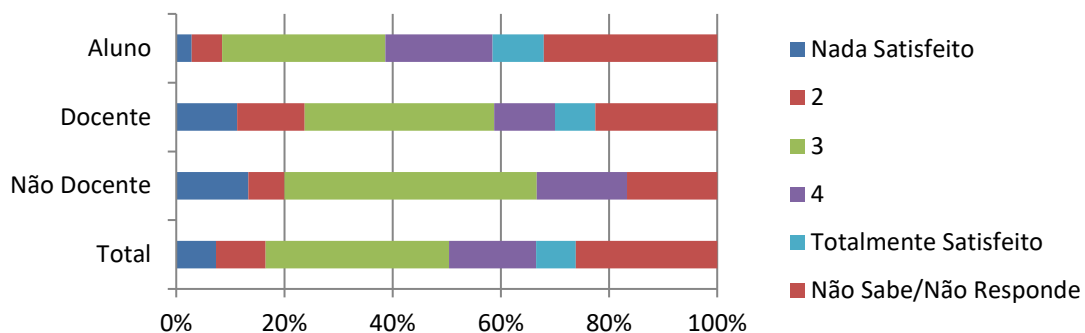
- E-mail Institucional IPVC (<http://webmail.ipvc.pt>)



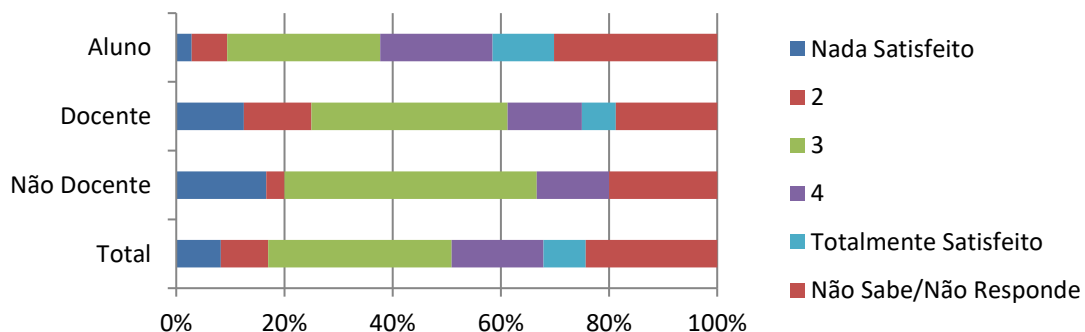
- Página Facebook IPVC (<https://www.facebook.com/ipvc.oficial>)



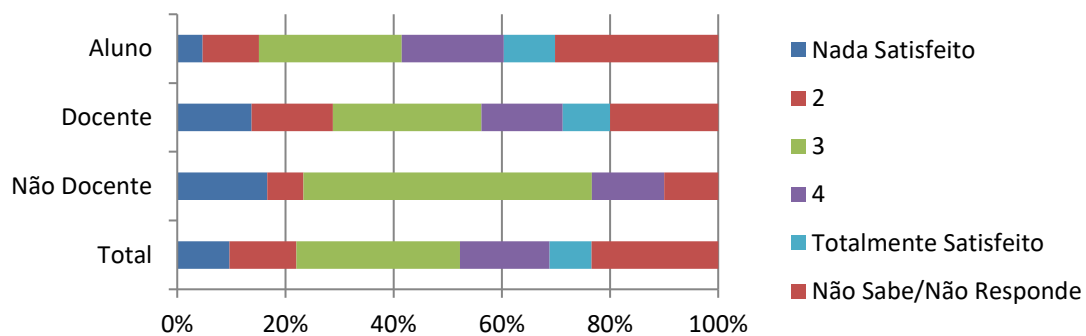
- Página Twitter IPVC (https://twitter.com/ipvc_tweet)



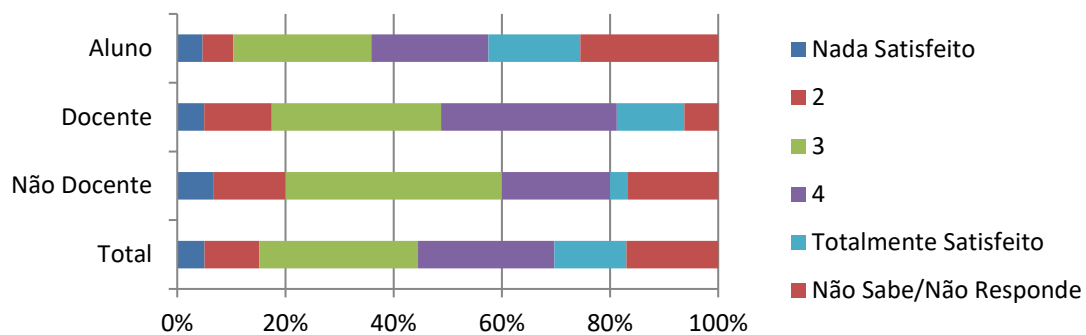
- Página LinkedIn IPVC (<https://www.linkedin.com/school/instituto-polit-cnico-de-viana-do-castelo/>)



- Canal YouTube IPVC TV (<https://www.youtube.com/user/IPVCTV>)



- Catálogo Online das Bibliotecas IPVC (<http://bibliotecas.ipvc.pt/>)



*Não são apresentados os resultados referentes às entidades externas, por não se considerarem os resultados representativos percentualmente.

2|2 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2:

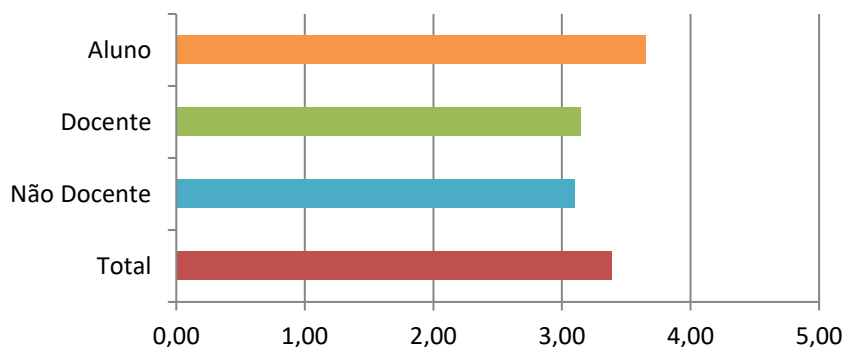
- Muito desatualizadas face aos novos formatos de comunicação e imagem visual...nada amigáveis na consulta e pouco apelativos
- Tornar mais intuitivas, rápidas, graficamente mais "leves" e apelativas
- O portal do ipvc tem que ter melhorias porque muitas vezes não é claro sobre o que procuramos especificamente e talvez uma atualização ao layout da página poderia melhora-la como um todo.
- Podem consultar plataformas idênticas e ver a diferença...
- Simplicidade, e melhoria no uso android
- "Facebook: melhorar qualidade das imagens e vídeos publicados (fotografias e vídeos completamente desfocados, com movimentos bruscos, sem enquadramento, com som péssimo,..). Os momentos de publicação e as imagens devem ser adequadamente geridos
- O LinkedIn não é divulgado e está mal gerido. Devem acentuar convites sistemáticos-diários e atualização adequada da informação. é uma amalgama de informação institucional misturada com ofertas de emprego,...deve ser gerido a sua ligação a Portal de Emprego
- Canal Video e Canal Youtube tem que ser atualizado no mínimo semanalmente e ter informação institucional e não apenas eventos (informação sobre projetos em curso, novos cursos aprovados, prémios ganhos por alunos ou docentes no poliemprende ou outros concursos, novos serviços de apoio, grau de satisfação com serviços,...., casos de sucesso de alunos)"
- adaptação ao mobile
- Tornar o layout mais amigável e a informação apresentada de uma modo mais organizado, ou seja, que seja mais fácil de encontrar sem saltar de página para página
- "Atualizar informação com maior frequência e tornar a página mais friendly para quem procura informação.
- Na on.ipvc.pt, deveria notificar os docentes quando surgem novas tarefas (não apenas as solicitadas por estes). "
- Portal IPVC desatualizado e com poucos conteúdos.
- relativamente ao portal é pouco amigável, com dificuldade em encontrar de forma rápida a informação"
- São pouco intuitivas, com um grafismo fraco e desatualizadas
- Portal com muito texto, pouco apelativo e intuitivo
- "As redes sociais carecem de atualização regular de conteúdos e adaptação da linguagem e conteúdo ao público alvo.
- Quanto aos portais precisam de imagem renovada. Estão ultrapassados e confusos. A informação disponibilizada está constantemente desatualizada.
- O portal de emprego tem poucas ofertas e a sua divulgação fica muito aquém do desejado."
- O portal do IPVC é complicado o que dificulta o acesso à informação
- Design e Mobile Friendly
- No caso do portal do IPVC, a disposição dos diferentes temas/subtemas está um pouco para o confuso, a meu ver necessitam de uma melhor organização. Mas em termos de informação está bem completo. No caso do "on.ipvc" os horários nem sempre atualizam para todos, no caso de troca de aulas, e as faltas/presenças nem sempre aparecerem corretamente contabilizadas. No caso das páginas do Facebook, Twitter e Youtube apenas coloquei uma nota inferior porque, na minha opinião, as diferentes escolas não são divulgadas de igual forma e com a mesma intensidade. Não é um defeito da plataforma em si.
- Redes: sem rigor e critério na seleção da informação. Portais: nada intuitivos, confusos e duplicação de informação.
- Plataforma confusa
- A plataforma "Académicos" não é produtiva. Exemplo: para saber quantos alunos poderão aceder ao exames, nomeadamente da época de recurso, é necessário repetir os mesmo passos para cada curso e para cada tipo de avaliação (melhoria, e outras).
- Importa que as páginas dos nossos cursos passem a aparecer nas pesquisas feitas pelos nossos potenciais futuros candidatos relativamente às diferentes áreas de formação (não me aparece quando

faço por exemplo uma pesquisa com as palavras chave: construção + curso nível 5). O portal dos SAS deveria ser mais publicitado dentro do portal geral do IPVC e seria interessante que tivesse a possibilidade de fazer algum tipo de simulação de bolsas. Para além disso, o acesso à informação dentro do portal não é muito intuitivo.

- Adaptação das plataformas para android e ios
- As plataformas encontram-se muito desorganizadas e pesadas. Queremos um documento e muitas vezes não encontramos porque não está bem classificado ou arquivado.
- ON.IPVC: Demasiado confuso e pouco intuitivo
- "Para melhorar é necessário:
 - imagens com melhor qualidade;
 - conteúdo mais adequado aos estudantes e à comunidade (Alto-Minho);
 - maior interatividade com os alunos do IPVC;
 - utilização de ferramentas online para otimização das redes sociais."
- FALTA DE RIGOR E DE INFORMAÇÃO ATUALIZADA
- Tem erros constantes.
- Não são intuitivas, têm conteúdos desatualizados e falta informação
- usabilidade
- Design ultrapassado, inexistência de interatividade e conteúdos de difícil acesso. Acessos pouco intuitivos e inespecificidade no mecanismo de promoção dos cursos e escolas.
- "No ON deveria para dar para ver a data dos testes e as notas desde o início do curso.
- O moodle deveria ser obrigatório todos os professores colocarem as matérias de forma a que os alunos colocassem um "visto" quando descarregassem ou vissem os documentos, pois muitos professores colocam de forma que não seja possível fazer isso. "
- o canal YouTube não está devidamente divulgado nem estruturado. Devia ser criado um meio de comunicação interno para apresentação do Canal. Foram compradas televisões e não passa nada. A maioria delas está desligada! Na Agrária estão desligadas há mais de 1 ano. Para procurar qualquer coisa no youtube sobre o IPVC é preciso pesquisar entre as mais diversas informações incluindo "lixo" : devia ser estruturada a informação também para o Exterior sobre videos YouTube IPVC mas que ficasse claro quais são os institucionais
- Na plataforma dos Académicos o preenchimento das pautas deverão ter campos que possam ser assumidos automaticamente.
- O portal IPVC deve ser reformulado com referencias nas melhores práticas internacionais (MIT, ULouvain...), o Portal do Emprego deve refletir mais atividade neste dominio e a sua vulgarização junto da comunidade IPVC; o canal youtube deve ter mais conteúdos, mais animados e maior divulgação (envolver os alunos e docentes na criação de conteúdos); o Catalogo on-line das bibliotecas deve explorar melhor as bases digitais globais e apostar de uma forma mais clara/institucional a gestão dos conteúdos técnicos e científicos produzidos pelo IPVC.
- Não está perceptível a informação, os alunos continuam a queixar-se de não conseguirem localizar rapidamente o que procuram
- Tornar-las mais intuitivas, funcionais, rápidas, com um designe mais "limpo"
- O portal de emprego devia estar mais bem divulgado e melhor organizado
- Mais intuitivo e mais seletivo
- On IPVC com melhoria só na capa o resto está igual
- O sistema On tem falhas e marca mais faltas das que realmente são dadas, o que implica o controle constante sobre a mesma. Deveria ser possível ver os dias que supostamente temos em falta, e para além disso o número de aulas certo presente e ausente.
- As informações dos alunos e consequente actualização do perfil para aluno de Mestrado só surgiu no final do ano letivo, acho que deveríamos ter essas situações actualizadas desde o início do ano, mesmo para consulta de notas relativas a primeiro semestre na plataforma dos académicos
- Melhorar as opções
- Coloquei na plataforma On pois a parte da assiduidade nunca está correta. Tenho sempre muito menos e eu é raro faltar!

- "O portal IPVC e as páginas das Escolas são pouco amigáveis para navegar. Na minha opinião, o espaço com "notícias" é demasiado extenso e, por outro lado, não existe uma estrutura de organização da informação que seja captada facilmente. Pessoalmente tenho tido dificuldades em aceder a informação que busco.
- Quanto ao catálogo online da bibliotecas, globalmente funciona bem, mas falta o repositório da produção científica do IPVC. É uma falha grave com efeitos na imagem do IPVC"
- "Relativamente ao Portal IPVC, quase que seria necessário "apagar tudo e fazer de novo".
- Não é nada intuitivo, nem a informação está atualizada (dou o exemplo do separador "O candidato" - "candidaturas"; encontra-se informação de 2018.
- É confuso procurar alguma coisa, havendo situações em que uma determinada informação saiu nas notícias e depois permaneceu lá, no arquivo, não sendo possível encontrar.
- Relativamente ao portal sugiro atualização uma vez que está completamente desatualizado. Relativamente ao twitter desconheço
- A consulta do site não é intuitiva nem apelativa, nomeadamente para os potenciais candidatos ao IPVC.
- Mais divulgação do canal IPVC e do Catálogo Online das Bibliotecas IPVC

2|3 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:



#3

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

- A aceder ao moodle a informação devia aparecer automaticamente em português e não em inglês e, devidamente destacada, a opção de escolher outra língua.
- Informem-se com quem sabe destas coisas.
- Formação para os gestores das redes Sociais e reuniões entre eles (há gestores nas escolas e nos serviços SAS e SC que podem partilhar estratégias e boas práticas nas gestão . A ESCE tem docentes especialistas nesta área como gestão do facebook)
- Com muito grado tenho visto uma melhoria nas plataformas digitais do IPVC, as redes sociais deveriam ser um pouco mais objetivas, por vez denota-se amadorismo nas fotografias publicadas. Propunha ainda uma melhoria significativa na plataforma IPVC internacional, está, na minha opinião, ainda muito pouco apelativa, principalmente a estudantes internacionais.
- Deveria ser impossível marcar falta desde o início do ano letivo a quem entra na segunda e terceira fase
- Acho que seria mais adequado possuir apenas uma plataforma, onde os alunos e professores conseguissem encontrar toda a informação. Ou seja, haver, por exemplo, uma plataforma apenas que nos desse acesso ao que está presente no on.ipvc, no moodle e nos académicos. Seria algo bem mais prático para o utilizador, mas que acredito que seja difícil de conseguir.
- Colocar técnicos de informática competentes nos serviços centrais
- Talvez: verificar se a informação disponibilizada nas plataformas se encontra atualizada.
- Melhoramento de estética.
- Continuar o trabalho que tem sido desenvolvido para tornar as plataformas do IPVC atuais e relevantes.
- Actualizar imagem do portal IPVC (design); criar manuais de utilizador integrais para a plataforma On-IPVC (para docentes responsáveis pela introdução de dados - DSD, por exemplo); tornar a plataforma On-IPVC responsiva (antes da versão actual não era mas conseguia entrar, agora "parece" que é responsivo mas não sei como / não aparece local para introduzir credências...); tornar a plataforma On-IPVC, globalmente, mais intuitiva (pessoalmente considero o UX muito pouco explorado)...
- RIGOR E MAIS PROFISIONALISMO
- Na area dos SAS, no meu entender, deveria haver a possibilidade de uma ainda maior interação digital
- Não são intuitivas, têm conteúdos desatualizados e falta informação
- Considero que os portais IPVC e respectivas escolas já mereciam uma actualização em termos de visuais.
- Melhorar o layout de apresentação das páginas da instituição!
- Criar um novo Portal e ter um Canal IPVC a funcionar
- A procura/acesso a alguma informação importante (p.ex. Calendário Escolar, Épocas de Exames, etc...) nem sempre é fácil, umas vez que se encontra misturada no meio de notícias gerais, que até podem ser interessantes mas que dificultam o rápido acesso a informações mais relevantes.
- Quando alguém faz um pedido aos gestores que seja dada uma resposta indicando que receberam o pedido e que vai ser respondido. Quando o problema for resolvido enviar essa informação a que levantou a questão.
- Apesar de não utilizar todas as plataformas acima indicadas, de forma geral, e tendo em conta as inúmeras atividades que ocorrem frequentemente nas Escolas, penso que algumas das plataformas digitais poderiam fazer uma maior divulgação/disseminação (ter muito mais conteúdo desenvolvido e com imagens/vídeos com significativamente melhor qualidade). Verifiquei ainda que algumas das plataformas já não são atualizadas desde 2016...
- Melhorar a plataforma On!
- Tornar o moodle mais friendly user. Idem para os académicos. Coloquei nada satisfeito no que ainda não utilizei (deveria existir coluna para sem opinião).
- Melhor divulgação das plataformas e sessões de esclarecimento acerca do seu funcionamento
- Modernização da imagem e maior facilidade da utilização do site, nomeadamente para utilizadores não habituais

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da Avaliação como cultura deve ser uma prioridade para a Instituição. Seguramente, este é um passo importante para consolidar e desenvolver, devendo ser um documento a avaliar, interpretar, discutir e implementar por todos os interessados.

Uma das funções do GAQ-IPVC é promover a participação e debate das partes interessadas, colaborar na sua estruturação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar resultados. Caberá aos órgãos responsáveis envolver a comunidade IPVC nessa “cultura de avaliação” e tomar as medidas adequadas com base na informação obtida.

Gabinete de Avaliação e Qualidade

Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Rua Escola Industrial e Comercial de Nun'Álvares, n.º 34
4900-347 Viana do Castelo • PORTUGAL
Tel. +351 258 809 610

www.ipvc.pt • on.ipvc.pt

