



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS

2020

Anual



GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE
JUNHO DE 2021

| ÍNDICE

ENQUADRAMENTO	3
1 1 INTRODUÇÃO	4
1 2 METODOLOGIA.....	5
1 3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO	5
ANÁLISE DE RESULTADOS	1
2 1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO	2
2 2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO	4
2 3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO	5
ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO	7
3 1 SATISFAÇÃO GERAL	9
COMENTÁRIOS / SUGESTÕES	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

| ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – % de participação em relação ao universo IPVC, por Biblioteca de Unidade Orgânica.....	1
Tabela 2 – Respostas ao inquérito, por Situação.....	1
Tabela 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço.....	2
Tabela 4 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço.....	4
Tabela 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca.....	5
Tabela 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca.....	8
Tabela 7 - Grau de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO.....	9
Tabela 8 – Resumo dos principais comentários e sugestões referentes às bibliotecas do IPVC.....	12

| ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respostas ao inquérito – Participação Geral IPVC.....	1
Gráfico 2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Indicador.....	2
Gráfico 3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço.....	2
Gráfico 4 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço- indicador.....	4
Gráfico 5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço.....	4
Gráfico 6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - indicador.....	5
Gráfico 7 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca.....	5
Gráfico 8 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca por UO.....	8
Gráfico 9 – Indicador de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO.....	9
Gráfico 10 - Grau de satisfação por Biblioteca de UO.....	9
Gráfico 11 - Grau de satisfação de acordo com a escala de Likert 1-5 utilizada.....	10
Gráfico 12 - Grau de satisfação por tipologia de utilizador.....	10
Gráfico 13 – Satisfação Global - Evolução.....	10

#1

ENQUADRAMENTO

1|1 INTRODUÇÃO

A autoavaliação é um processo de conhecimento da Instituição que tem como principal finalidade avaliar, neste caso sob a perspetiva dos utentes das Bibliotecas, vetores fundamentais do desempenho da Instituição. Para tal é decisiva uma participação ativa de todos os intervenientes, para maior fiabilidade dos resultados, a determinação de conclusões, especialmente aquelas que mais se refletem no quotidiano da Instituição e, de forma incisiva, a divulgação e debate com as diferentes estruturas numa perspetiva de contributo para a consolidação e desenvolvimento do Instituto.

Num sentido de busca permanente pela qualidade do ensino e de uma adequação ao mercado de trabalho, é importante ouvir as potenciais e efetivas entidades parceiras e empregadores de diplomados do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Este documento (**Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas**) estrutura-se de forma paralela à do Inquérito facultado (no qual se fundamentou). Os resultados serão apenas representados de forma gráfica (tabelas e figuras), sem comentários interpretativos, seguindo a recomendação da Comissão de Avaliação do IPVC e tratados pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC. Em todo este percurso a confidencialidade dos dados foi uma preocupação dos intervenientes.

O Gabinete de Avaliação e Qualidade agradece a colaboração de todos quanto prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

1|2 METODOLOGIA

O Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utilizadores das Bibliotecas 2020 foi disponibilizado entre 28 de dezembro 2020 e 31 de janeiro de 2021, por via eletrónica, através da Plataforma de Inquéritos IPVC (<http://inqueritos.ipvc.pt>). Os resultados são apresentados numa escala de 1- Não Satisfaz a 5- Excelente.

1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Do universo de 5869 colaboradores e alunos (5289 alunos e 580 colaboradores-392 docentes e 188 não docentes), 85 (49 alunos, 6 colaboradores não docentes e 30 docentes) responderam ao inquérito, o que corresponde a uma participação de 1.45% (2018: 7.7%).

Com base nos dados recolhidos, apresenta-se a percentagem de utilizadores das bibliotecas do IPVC que participaram no inquérito (Tabela 1).

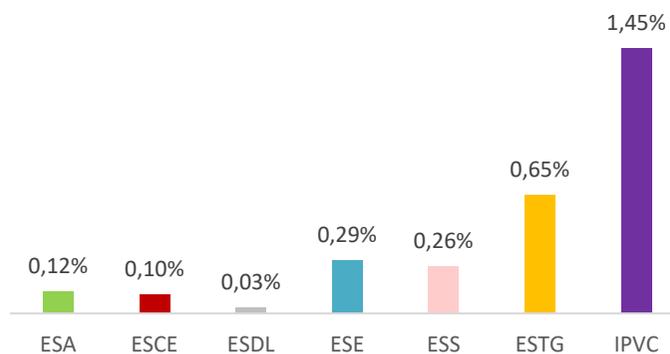
Tabela 1 - % de participação em relação ao universo IPVC, por Biblioteca de Unidade Orgânica

	Universo de Inquiridos IPVC	ESA		ESCE		ESDL		ESE		ESS		ESTG		IPVC	
		TOTAL DE RESPOSTAS	% PARTICIPAÇÃO												
PROFE	392	1	0,26%	1	0,26%	0	0,00%	6	1,53%	10	2,55%	12	3,06%	30	7,65%
FUNCI	188	1	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,26%	2	0,51%	2	0,51%	6	3,19%
ALCTeSP	878	1	0,26%	1	0,26%	1	0,26%	1	0,26%	0	0,00%	3	0,77%	7	0,80%
ALLIC	3579	4	1,02%	4	1,02%	1	0,26%	7	1,79%	3	0,77%	19	4,85%	38	1,06%
ALMES	787	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,51%	0	0,00%	2	0,51%	4	0,51%
ALPG	45	---	---	0	0,00%	0	0,00%	---	---	---	---	---	---	0	0,00%
	5869	7	0,12%	6	0,10%	2	0,03%	17	0,29%	15	0,26%	38	0,65%	85	1,45%

Tabela 2 - Respostas ao inquérito, por Situação

Situação	Tipologia de Utilizador
Docente	7,7%
Funcionário	3,2%
Aluno	0,9%

Gráfico 1 - Respostas ao inquérito - Participação Geral IPVC



ANÁLISE DE RESULTADOS

2|1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO

Tabela 3 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço

		Não se Aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1 Os funcionários inspiram confiança	Nº	1	1	2	9	17	55	85
	%	1,2%	1,2%	2,4%	10,6%	20,0%	64,7%	100,0%
2. Os funcionários oferecem atenção personalizada	Nº	2	2	4	10	12	55	85
	%	2,4%	2,4%	4,7%	11,8%	14,1%	64,7%	100,0%
3. Os funcionários são sempre amáveis e mostram boa disposição para responder às suas perguntas	Nº	1	5	4	4	15	56	85
	%	1,2%	5,9%	4,7%	4,7%	17,6%	65,9%	100,0%
4. Os funcionários têm conhecimento e são capazes de responder às suas perguntas	Nº	4	2	3	10	12	54	85
	%	4,7%	2,4%	3,5%	11,8%	14,1%	63,5%	100,0%
5. Os funcionários estão atentos às suas necessidades	Nº	2	4	4	6	25	44	85
	%	2,4%	4,7%	4,7%	7,1%	29,4%	51,8%	100,0%
6. Os funcionários entendem as suas necessidades	Nº	1	2	5	9	19	49	85
	%	1,2%	2,4%	5,9%	10,6%	22,4%	57,6%	100,0%
7. Os funcionários mostram vontade de o ajudar	Nº	2	4	4	9	13	53	85
	%	2,4%	4,7%	4,7%	10,6%	15,3%	62,4%	100,0%
8. Os funcionários mostram fiabilidade no tratamento dos problemas do serviço por si apresentados	Nº	2	3	3	7	18	52	85
	%	2,4%	3,5%	3,5%	8,2%	21,2%	61,2%	100,0%

Gráfico 2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Indicador

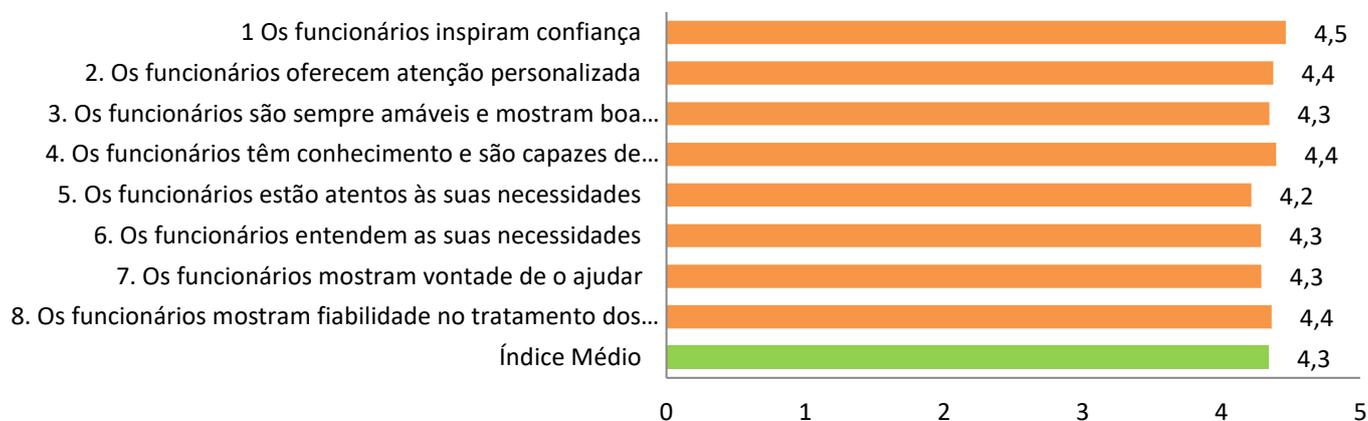
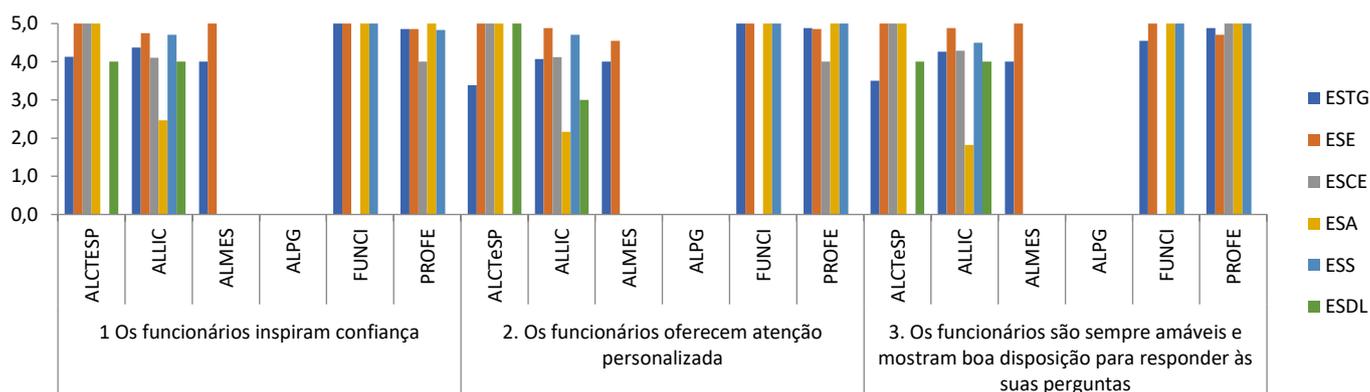
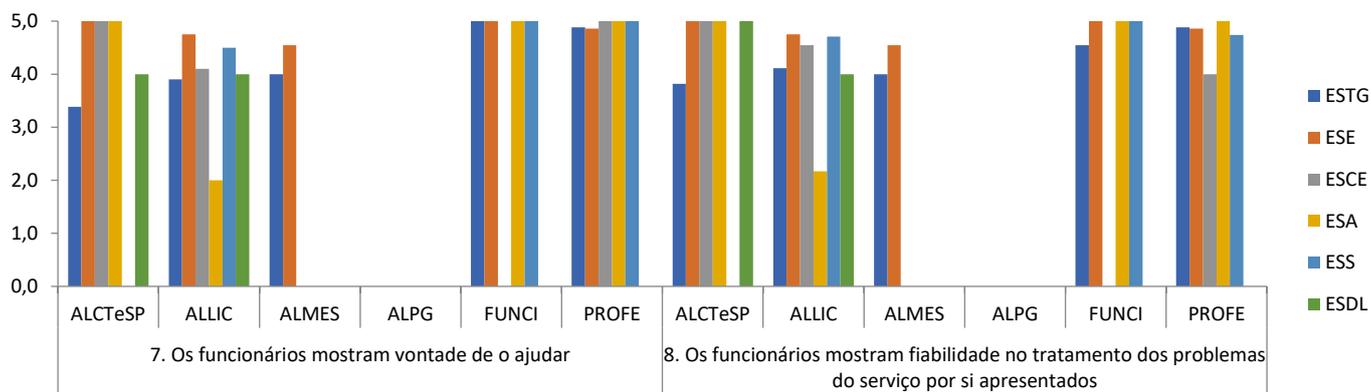
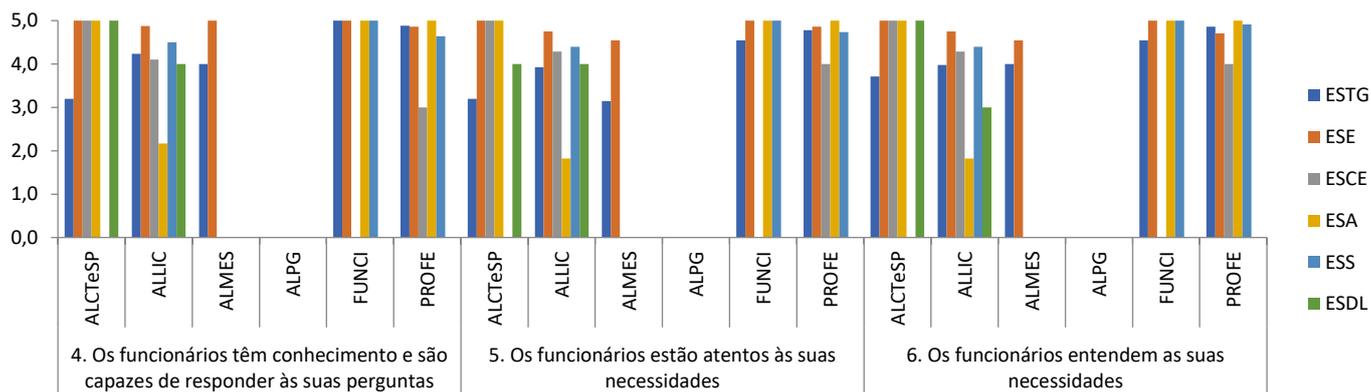


Gráfico 3 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço





2|2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO

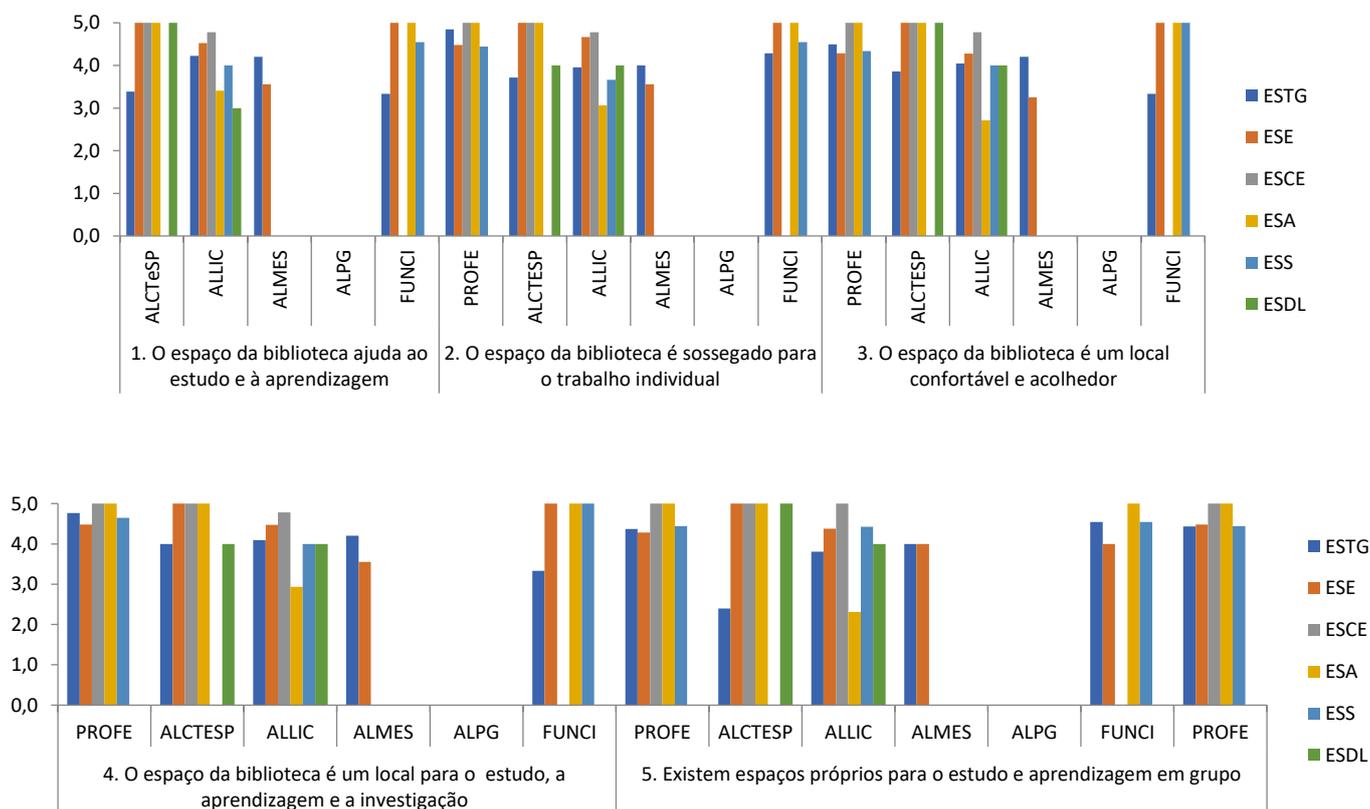
Tabela 4 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço

		Não se Aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1. O espaço da biblioteca ajuda ao estudo e à aprendizagem	Nº	3	5	2	8	23	44	85
	%	3,5%	5,9%	2,4%	9,4%	27,1%	51,8%	100,0%
2. O espaço da biblioteca é sossegado para o trabalho individual	Nº	3	8	0	12	24	38	85
	%	3,5%	9,4%	0,0%	14,1%	28,2%	44,7%	100,0%
3. O espaço da biblioteca é um local confortável e acolhedor	Nº	3	1	6	10	22	43	85
	%	3,5%	1,2%	7,1%	11,8%	25,9%	50,6%	100,0%
4. O espaço da biblioteca é um local para o estudo, a aprendizagem e a investigação	Nº	3	3	4	8	31	36	85
	%	3,5%	3,5%	4,7%	9,4%	36,5%	42,4%	100,0%
5. Existem espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo	Nº	2	3	11	7	24	38	85
	%	2,4%	3,5%	12,9%	8,2%	28,2%	44,7%	100,0%

Gráfico 4 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço- indicador



Gráfico 5 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço



2|3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO

Tabela 5 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca

		Não se Aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
1. A informação em suporte digital é de fácil acesso	Nº	9	4	5	9	34	24	85
	%	10,6%	4,7%	5,9%	10,6%	40,0%	28,2%	100,0%
2. A página web da biblioteca é de fácil utilização	Nº	6	4	5	12	37	21	85
	%	7,1%	4,7%	5,9%	14,1%	43,5%	24,7%	100,0%
3. Os documentos impressos (livros, revistas, etc.) existentes na biblioteca cobrem as suas necessidades	Nº	7	6	4	19	29	20	85
	%	8,2%	7,1%	4,7%	22,4%	34,1%	23,5%	100,0%
4. A informação em suporte digital cobre as suas necessidades	Nº	10	3	5	20	31	16	85
	%	11,8%	3,5%	5,9%	23,5%	36,5%	18,8%	100,0%
5. O equipamento informático é moderno e permite um acesso fácil e rápido à informação	Nº	10	5	5	29	21	15	85
	%	11,8%	5,9%	5,9%	34,1%	24,7%	17,6%	100,0%
6. Os instrumentos para a recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e de rápida resposta	Nº	12	3	4	16	34	16	85
	%	14,1%	3,5%	4,7%	18,8%	40,0%	18,8%	100,0%
7. Posso aceder facilmente à informação para usa-la e processa-la nos meus trabalhos	Nº	8	1	4	18	33	21	85
	%	9,4%	1,2%	4,7%	21,2%	38,8%	24,7%	100,0%
8. As revistas em versão eletrónica/impressa cobrem as suas necessidades	Nº	12	3	7	24	22	17	85
	%	14,1%	3,5%	8,2%	28,2%	25,9%	20,0%	100,0%

Gráfico 6 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - indicador

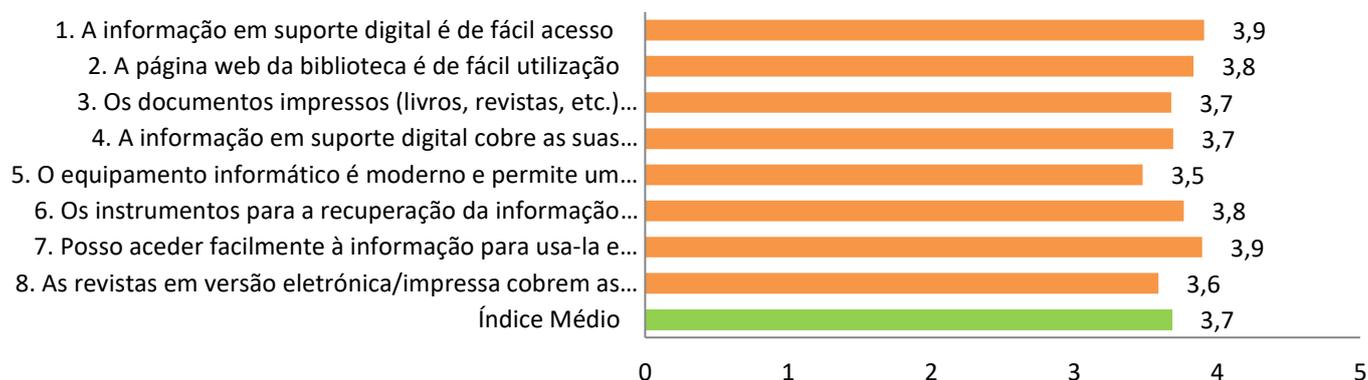
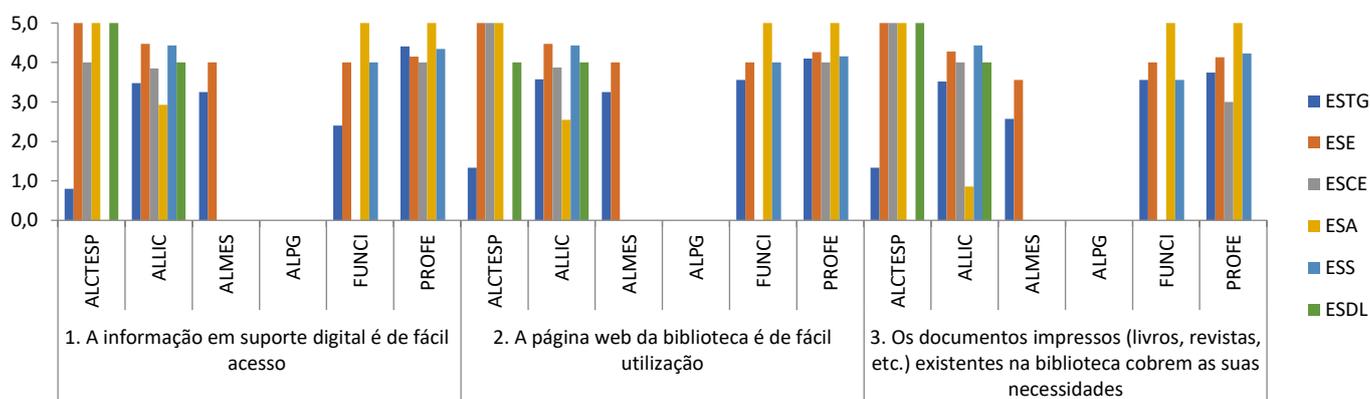
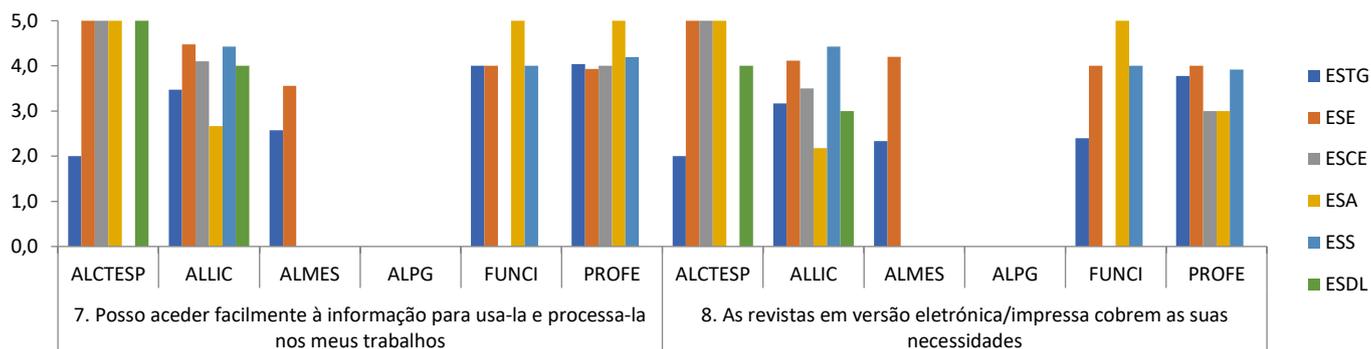
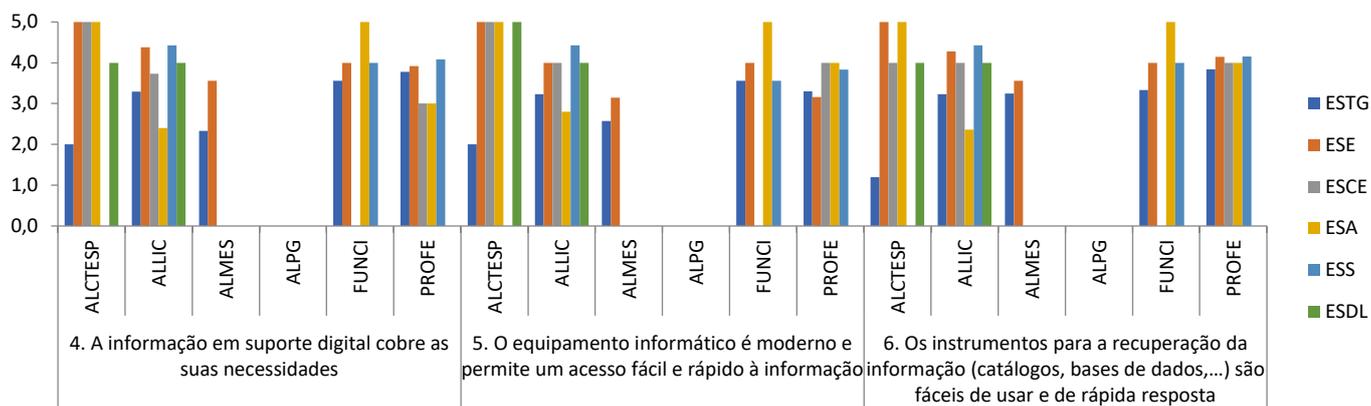


Gráfico 7 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca





ITENS MAIS VALORIZADOS
EM TERMOS DE
SATISFAÇÃO

Tabela 6 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

	Não aplicável	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente
1. Valor Afetivo do Serviço	2,2%	3,4%	4,3%	9,4%	19,3%	61,5%
2. A Biblioteca como Espaço	3,3%	4,7%	5,4%	10,6%	29,2%	46,8%
3. Controlo da Informação	10,9%	4,3%	5,7%	21,6%	35,4%	22,1%

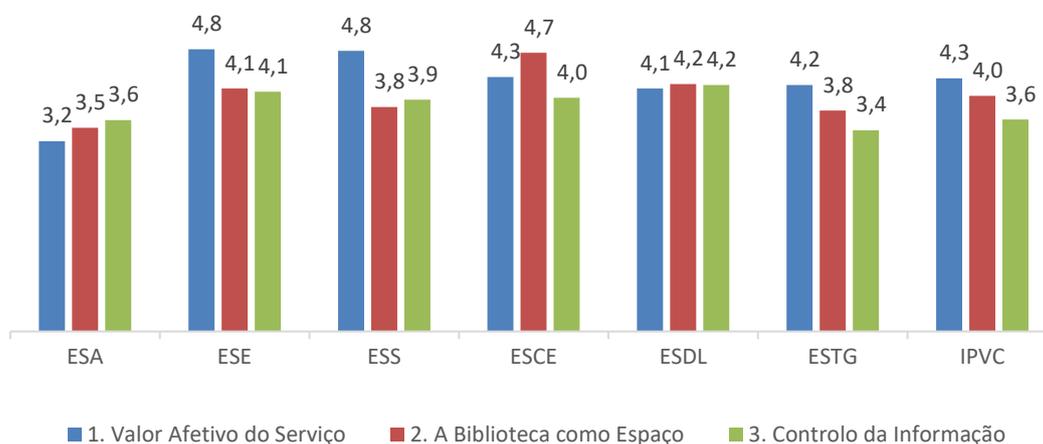
Tabela 6.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca por questão e UO

1. Valor Afetivo do Serviço	Não aplicável	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente
ESE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,6%	79,4%
ESA	0,0%	16,1%	30,4%	10,7%	0,0%	42,9%
ESS	0,0%	0,0%	1,7%	2,5%	13,3%	82,5%
ESCE	2,1%	0,0%	0,0%	8,3%	50,0%	39,6%
ESDL	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	62,5%	25,0%
ESTG	4,6%	4,6%	3,3%	16,1%	17,4%	53,9%

2. A Biblioteca como Espaço	Não aplicável	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente
ESE	5,9%	0,0%	1,2%	9,4%	36,5%	47,1%
ESA	0,0%	2,9%	25,7%	14,3%	14,3%	42,9%
ESS	0,0%	6,7%	0,0%	1,3%	46,7%	45,3%
ESCE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%
ESDL	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%
ESTG	4,7%	7,4%	6,8%	15,8%	22,6%	42,6%

3. Controlo da Informação	Não aplicável	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente
ESE	4,4%	0,7%	2,2%	19,9%	39,0%	33,8%
ESA	14,3%	8,9%	12,5%	19,6%	8,9%	35,7%
ESS	0,0%	7,5%	0,0%	11,7%	53,3%	27,5%
ESCE	12,5%	4,2%	4,2%	12,5%	37,5%	29,2%
ESDL	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	68,8%	25,0%
ESTG	17,8%	3,9%	8,9%	28,9%	29,6%	10,9%

Gráfico 8 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca por UO



3|1 SATISFAÇÃO GERAL

Tabela 7 - Grau de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO

		Não se Aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
ESTG	Nº	0	4	3	3	19	9	38
	%	0,0%	10,5%	7,9%	7,9%	50,0%	23,7%	100,0%
ESE	Nº	0	1	0	0	7	9	17
	%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	41,2%	52,9%	100,0%
ESCE	Nº	0	0	0	1	3	2	6
	%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%
ESA	Nº	0	2	2	0	1	2	7
	%	0,0%	28,6%	28,6%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
ESS	Nº	0	0	1	0	5	9	15
	%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	33,3%	60,0%	100,0%
ESDL	Nº	0	0	0	0	2	0	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
IPVC	Nº	0	7	6	4	37	31	85
	%	0,0%	8,2%	7,1%	4,7%	43,5%	36,5%	100,0%

Gráfico 9 - Indicador de satisfação Geral IPVC e por Biblioteca de UO

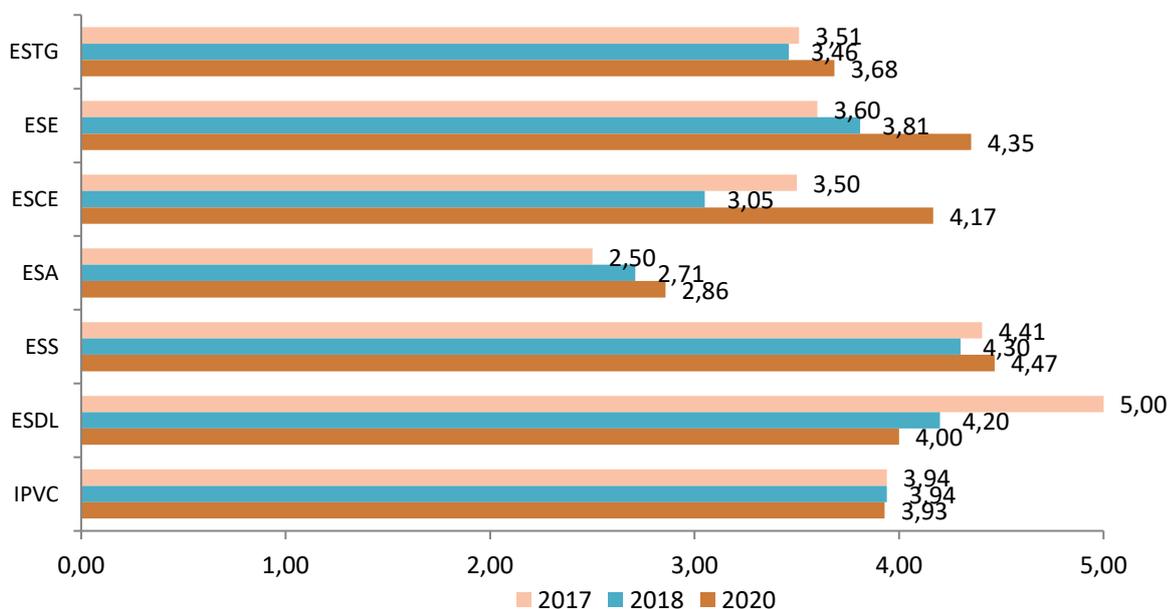


Gráfico 10 - Grau de satisfação por Biblioteca de UO

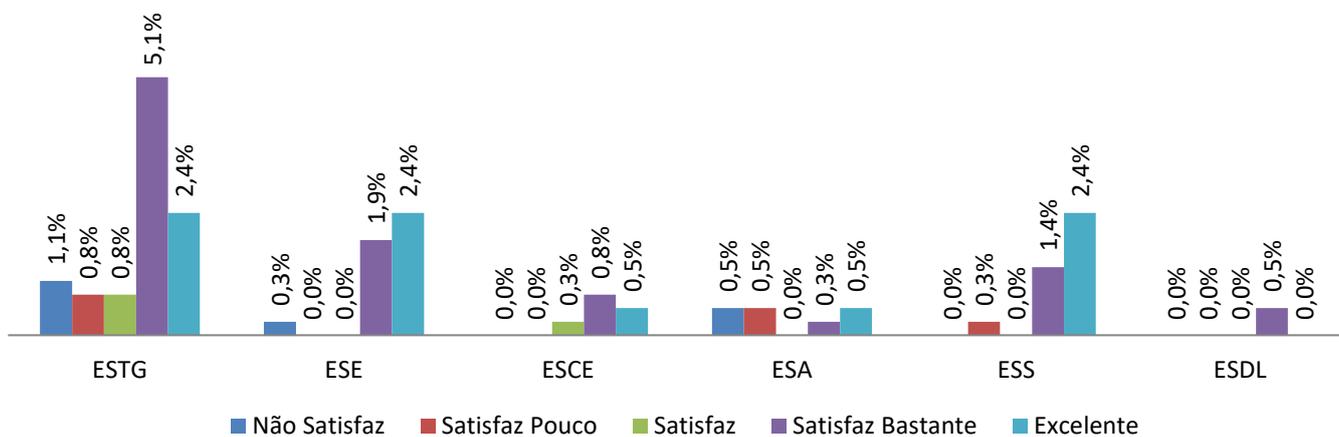


Gráfico 11 - Grau de satisfação de acordo com a escala de Likert 1-5 utilizada

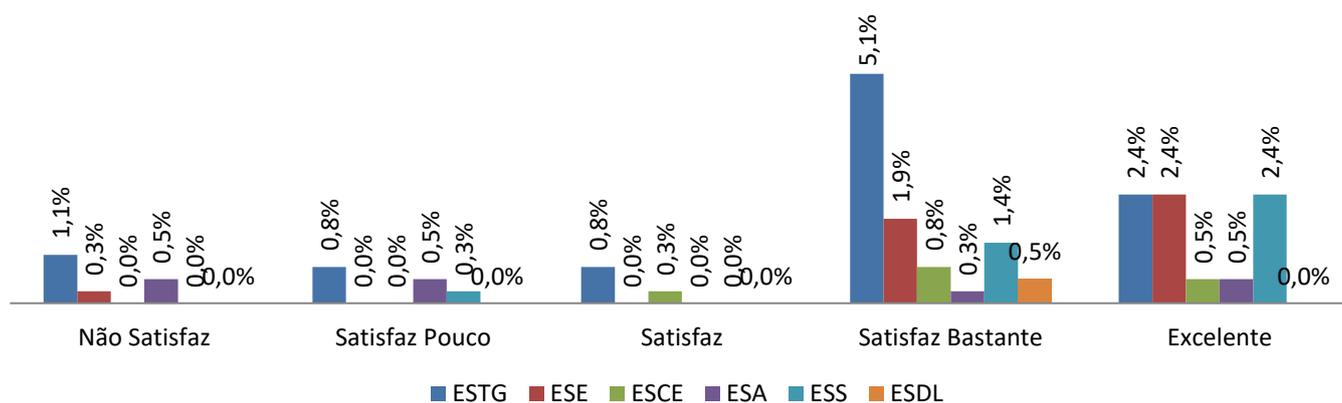


Gráfico 12 - Grau de satisfação por tipologia de utilizador

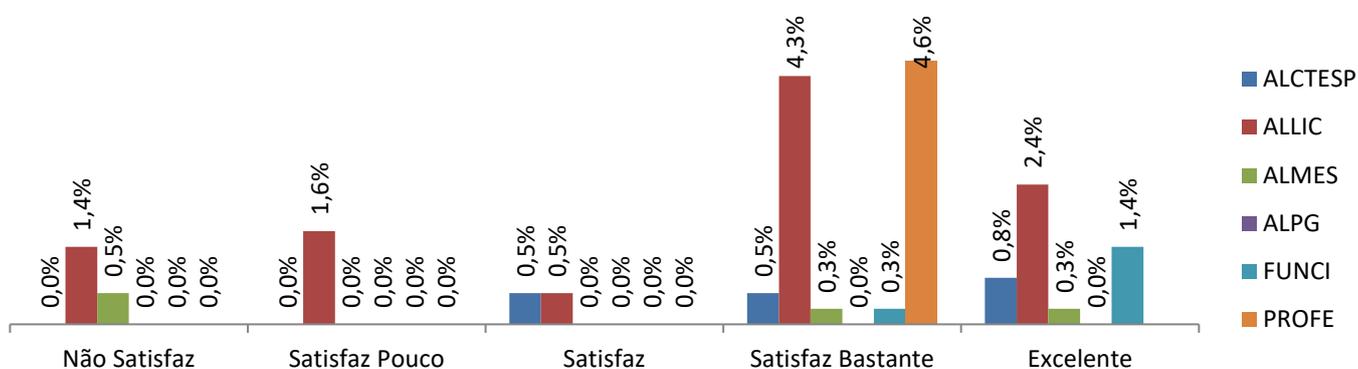
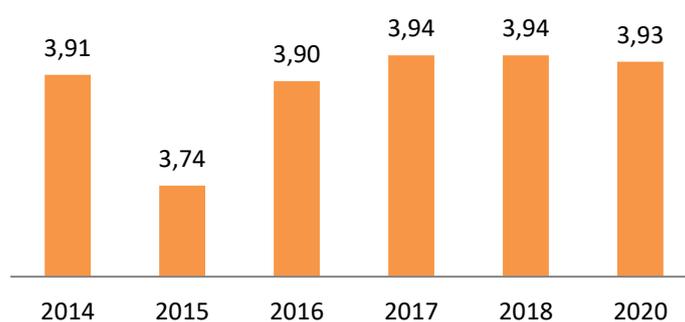


Gráfico 13 - Satisfação Global - Evolução



#4

COMENTÁRIOS /
SUGESTÕES

Tabela 8 - Resumo dos principais comentários e sugestões referentes às bibliotecas do IPVC

UO	Sugestões/Comentários
ESA	Melhor organização dos livros, que neste momento não são fáceis de encontrar. Introdução de mais livros a cerca de tratamentos, cuidados veterinários; Introdução de mais tomadas de eletricidade
	A biblioteca da ESAPL é um local muito frio. Não é um local de estudo porque alguns alunos juntam-se em grupo e fazem muito barulho, desde falar alto, rir alto e por música, nunca são chamados a atenção
	Mais conforto, garantir o silêncio sempre e um horário mais alargado, situações que não se verificam. A biblioteca encerra às 17h. No caso dos alunos que terminas as aulas a essa hora não usufruem.
ESE	Atualização dos equipamentos informáticos disponibilizados.
	Os Computadores presentes na biblioteca apresentam um software bastante antigo dificultando a pesquisa nos mesmo. Destaca-se ainda o ambiente não acolhedor e pouco agradável ao estudo.
	Serviço excecional, principalmente da bibliotecária Sónia, muito prestável, simpática e profissionalismo extremo. Apenas um reparo. Ultimamente não tenho tido acesso à página em casa.
ESS	A meu ver a biblioteca da ESS do IPVC é demasiado pequeno para a quantidade de alunos que pretende usar, o horário não é totalmente bom dado que tem muitas horas em que está fechada.
ESTG	Parabéns e Obrigado!
	Arranjarem espaços, por exemplo, salas fixas em blocos, para os alunos terem onde estudar, no decorrer dos exames na biblioteca.
	Aumentar o número de livros disponíveis e em publicações mais recentes.
	Sugiro um melhor controlo de ruído na sala de leitura.
	Existência de espaços próprios para trabalho em grupo, os alunos usam a biblioteca para conviver e fazer trabalhos de grupo, tornando-a inviável para o estudo individual, existindo constante barulho.
	Melhorar a internet da biblioteca, ter mais espaço para estudar individualmente (tipo cabines) e em grupos. COLOCAR UMA MAQUINA DE CAFE, BIBLIOTECA FECHAR MAIS TARDE.
	Fornecer as bibliotecas com madeira e alcatifa para diminuir o eco na biblioteca da ESTG. A biblioteca é muito ruidosa quando tem muitos estudantes. Outro ponto negativo, tem poucas salas de estudo
	como aluna de mestrado, o horário de funcionamento não é muito compatível com as aulas, como tal só consegui utilizar a biblioteca 1 vez mas fiquei satisfeita com o espaço e atenção despendida.
Computadores muito lentos e desatualizados. Cadeiras muito pesadas, o que se torna complicado não arrastar a mesma, o que se traduz em barulho.	

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.

A função do Gabinete de Avaliação e Qualidade é, segundo as recomendações atuais, promover a participação e debate dos elementos envolvidos, colaborar na sua implementação e disponibilizar todas as ferramentas para valorizar e interpretar resultados. Como tal, caberá, seguramente, aos órgãos responsáveis envolver a comunidade IPVC nessa “cultura de avaliação” e tomar as medidas adequadas para valorizar o Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Dada a baixa participação neste inquérito, urge avaliar esta metodologia de auscultação e meios de envolvimento com as partes interessadas, sendo necessário analisar ferramentas ou momentos de auscultação alternativos.

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



