



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM AS PLATAFORMAS DIGITAIS

2023

ANUAL



GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE
AGOSTO DE 2023

| 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 CLASSIFICAÇÃO DOS MÓDULOS NA PLATAFORMA ON.IPVC	22
2 3 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2:	38
2 4 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:.....	39
COMENTÁRIOS / SUGESTÕES	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43

#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.

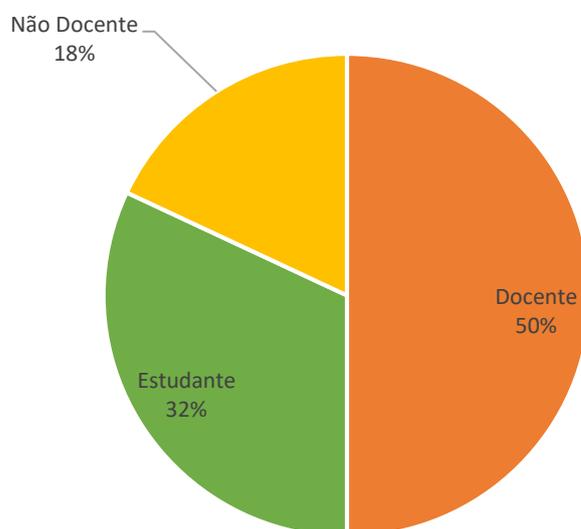
1|2 METODOLOGIA

O Inquérito sobre as Plataformas Digitais foi disponibilizado entre 05 de maio e 26 de maio de 2023, 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.

1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Responderam ao inquérito 50 participantes, distribuídos da seguinte forma:

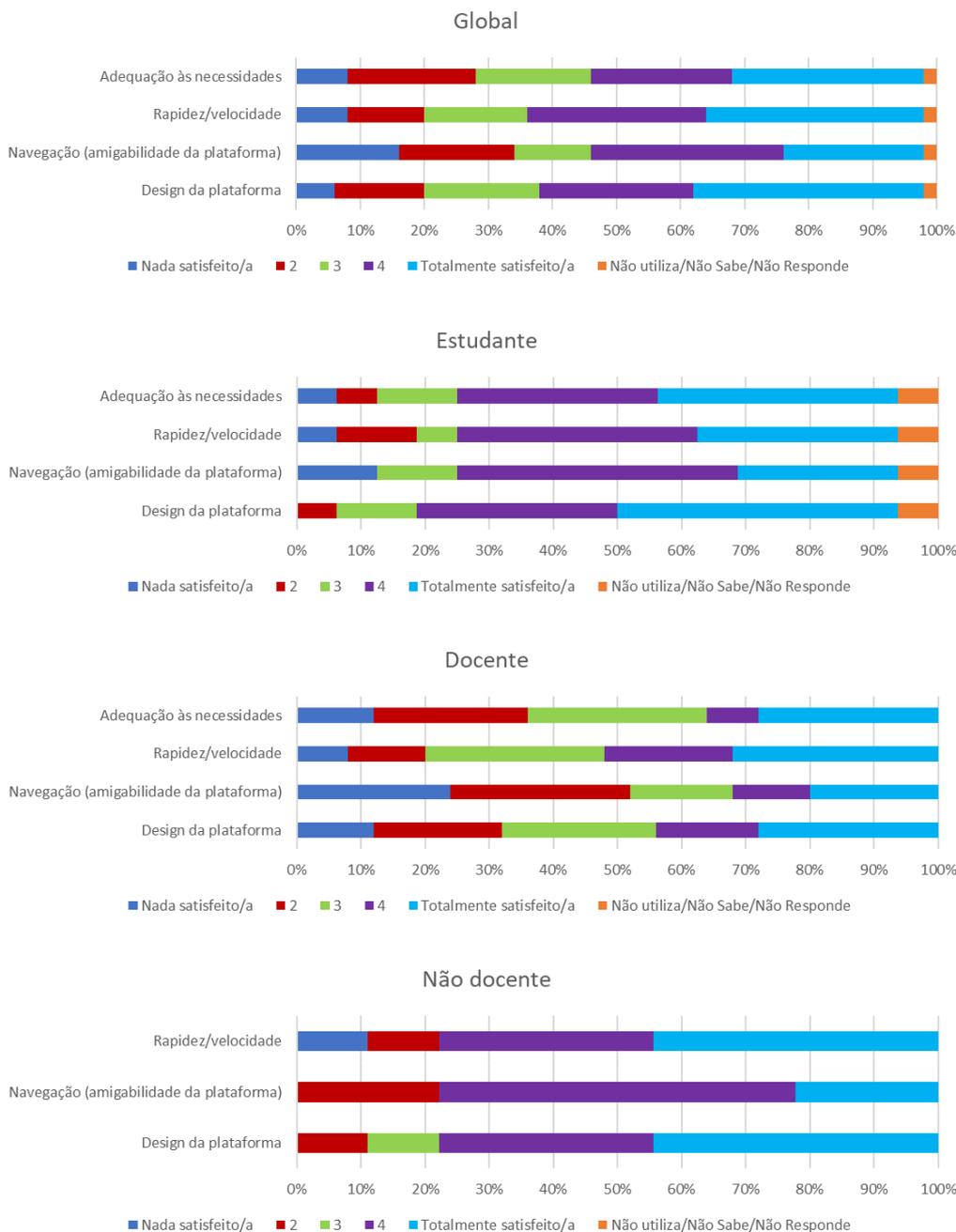


#2

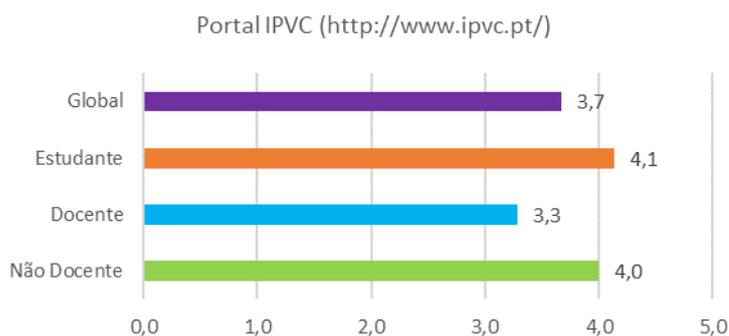
ANÁLISE DE RESULTADOS

2|1 CLASSIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC

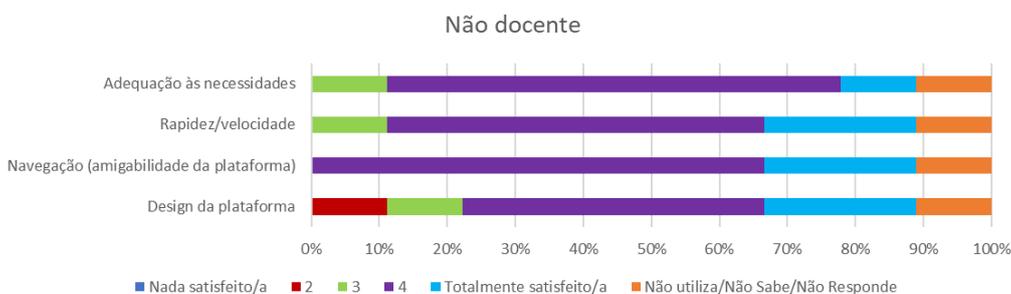
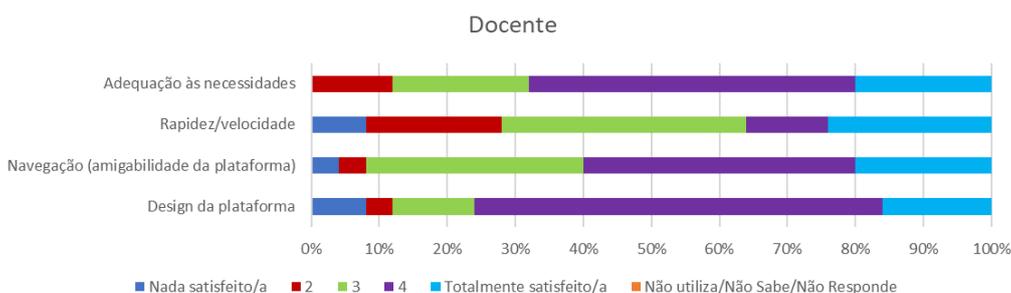
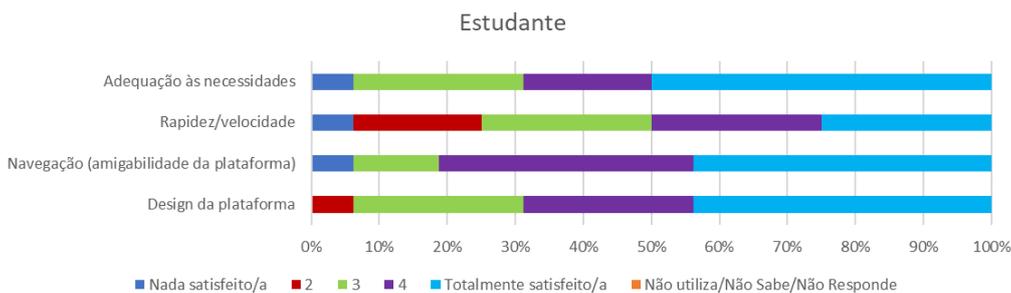
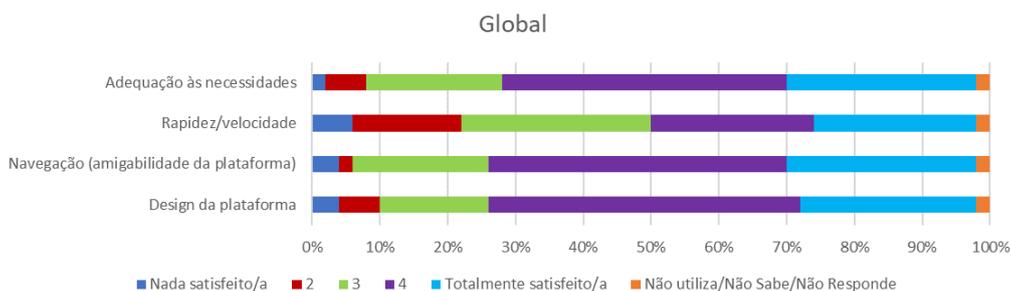
- Portal IPVC (<http://www.ipvc.pt/>)



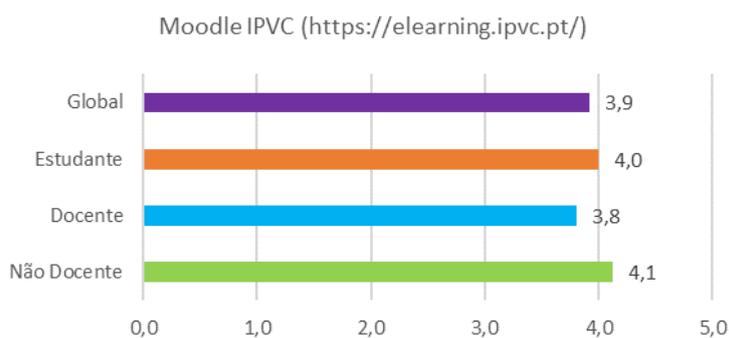
Índice Médio:



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



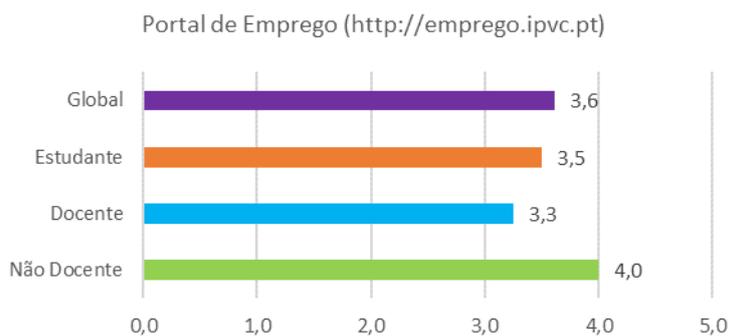
Índice Médio:



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



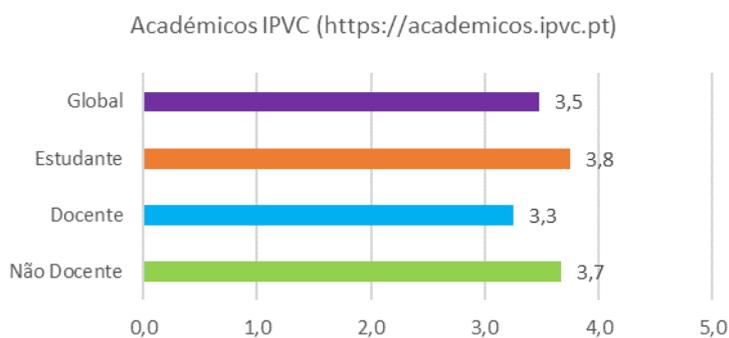
Índice Médio:



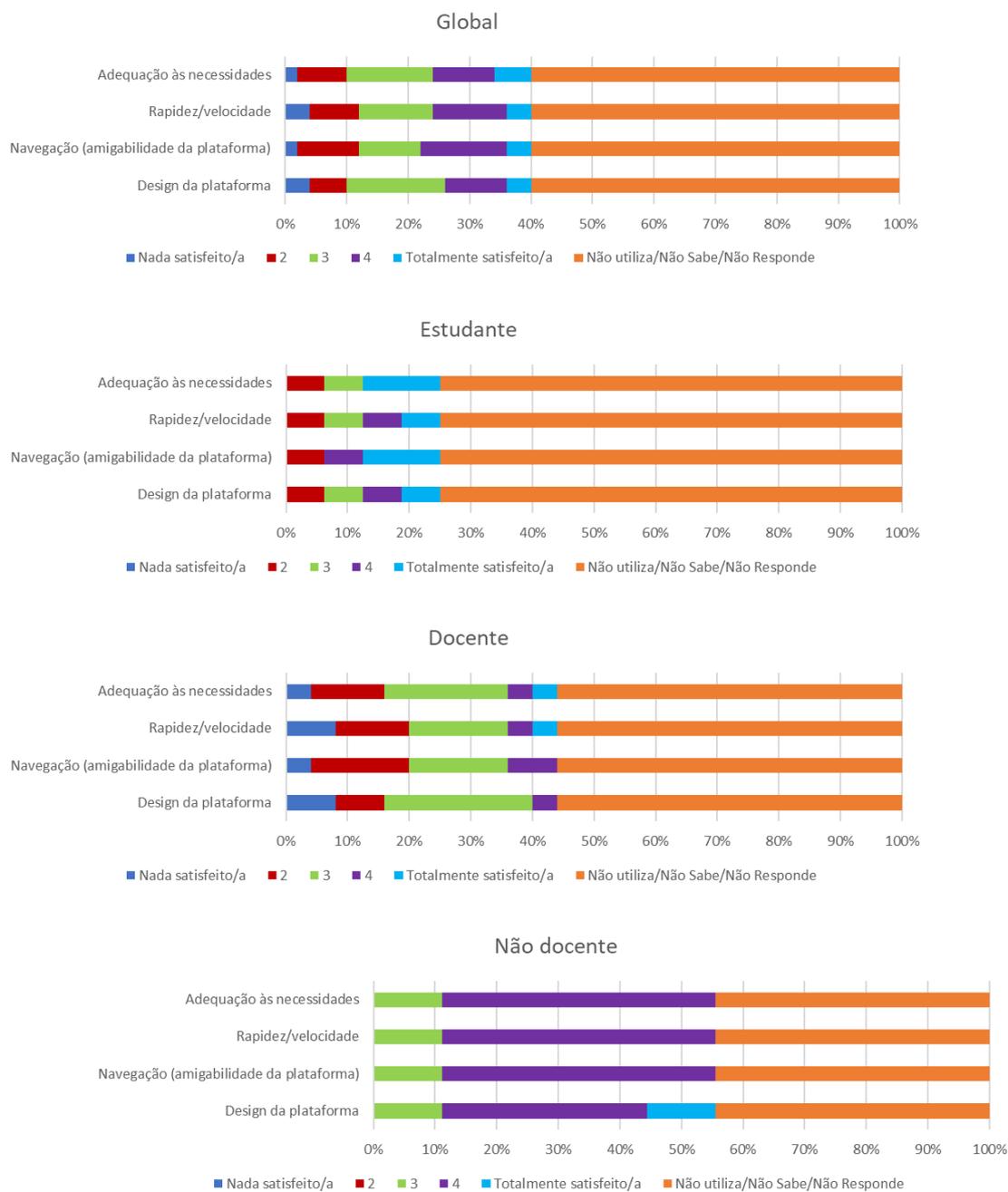
- Académicos IPVC (<https://academicos.ipv.pt>)



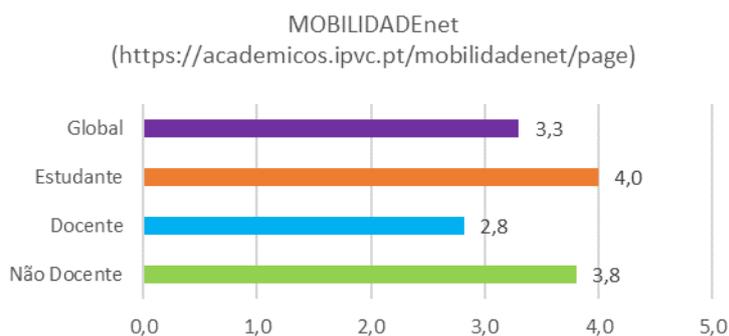
Índice Médio:



- MOBILIDADEnet (<https://academicos.ipvc.pt/mobilidadenet/page>)



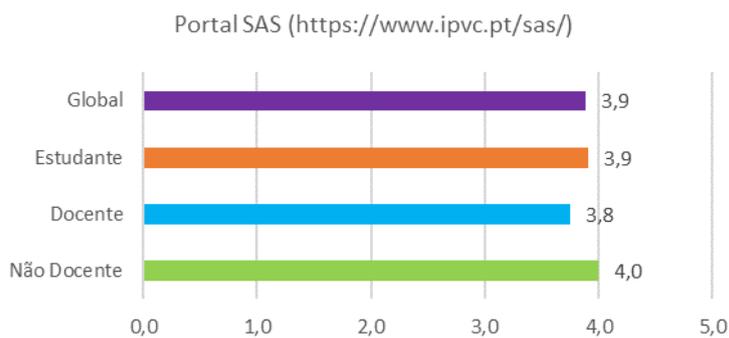
Índice Médio:



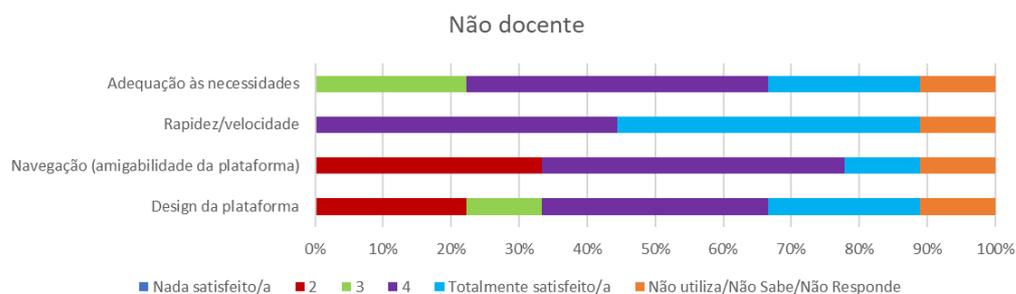
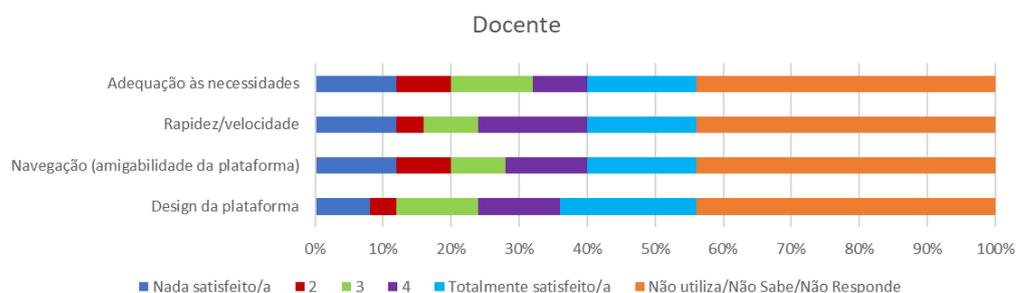
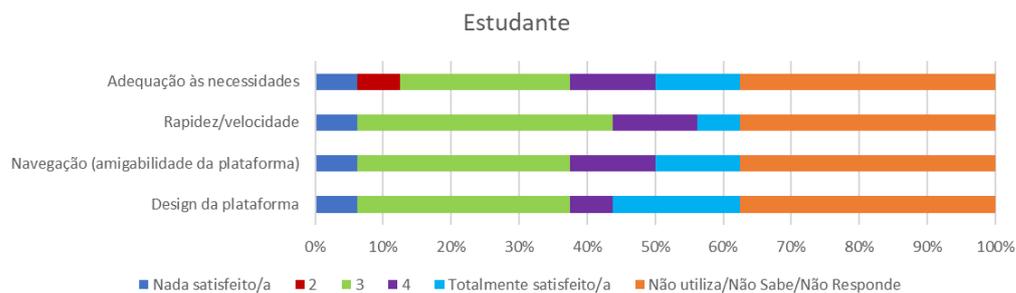
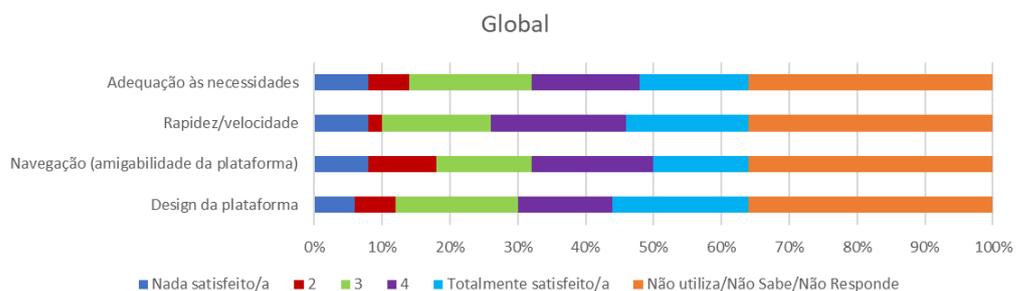
- Portal SAS (<https://www.ipvc.pt/sas/>)



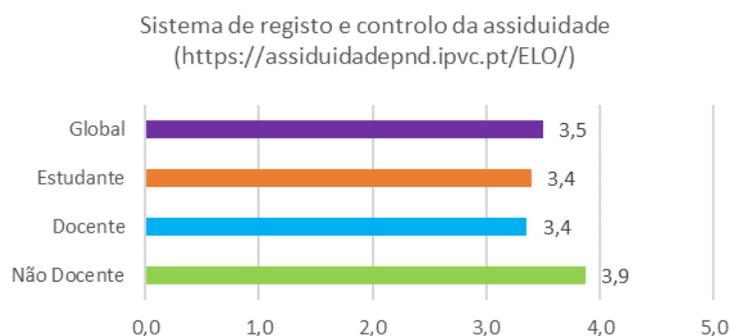
Índice Médio:



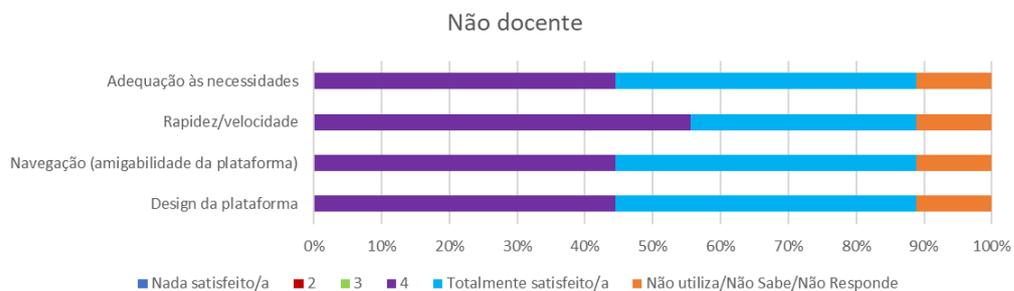
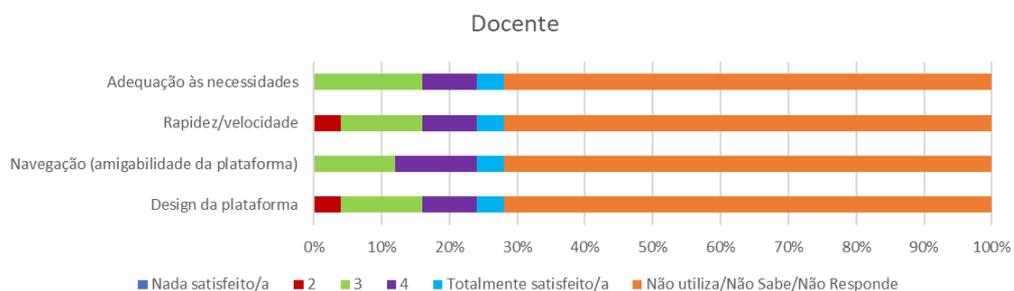
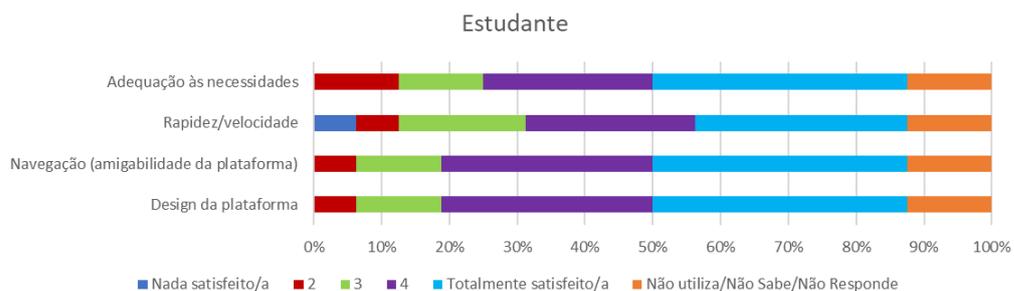
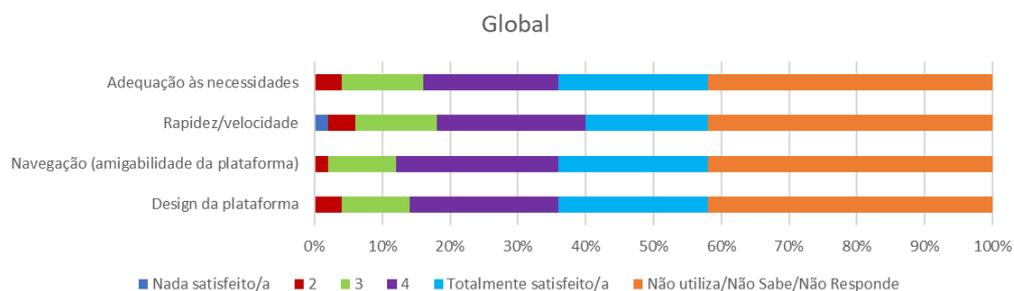
- Sistema de registo e controlo da assiduidade (<https://assiduidadepnd.ipvc.pt/ELO/>)



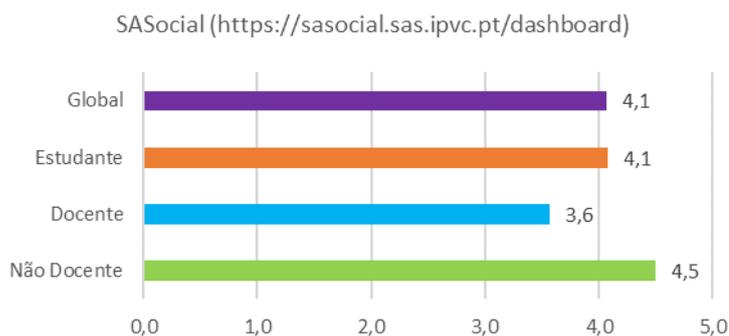
Índice Médio:



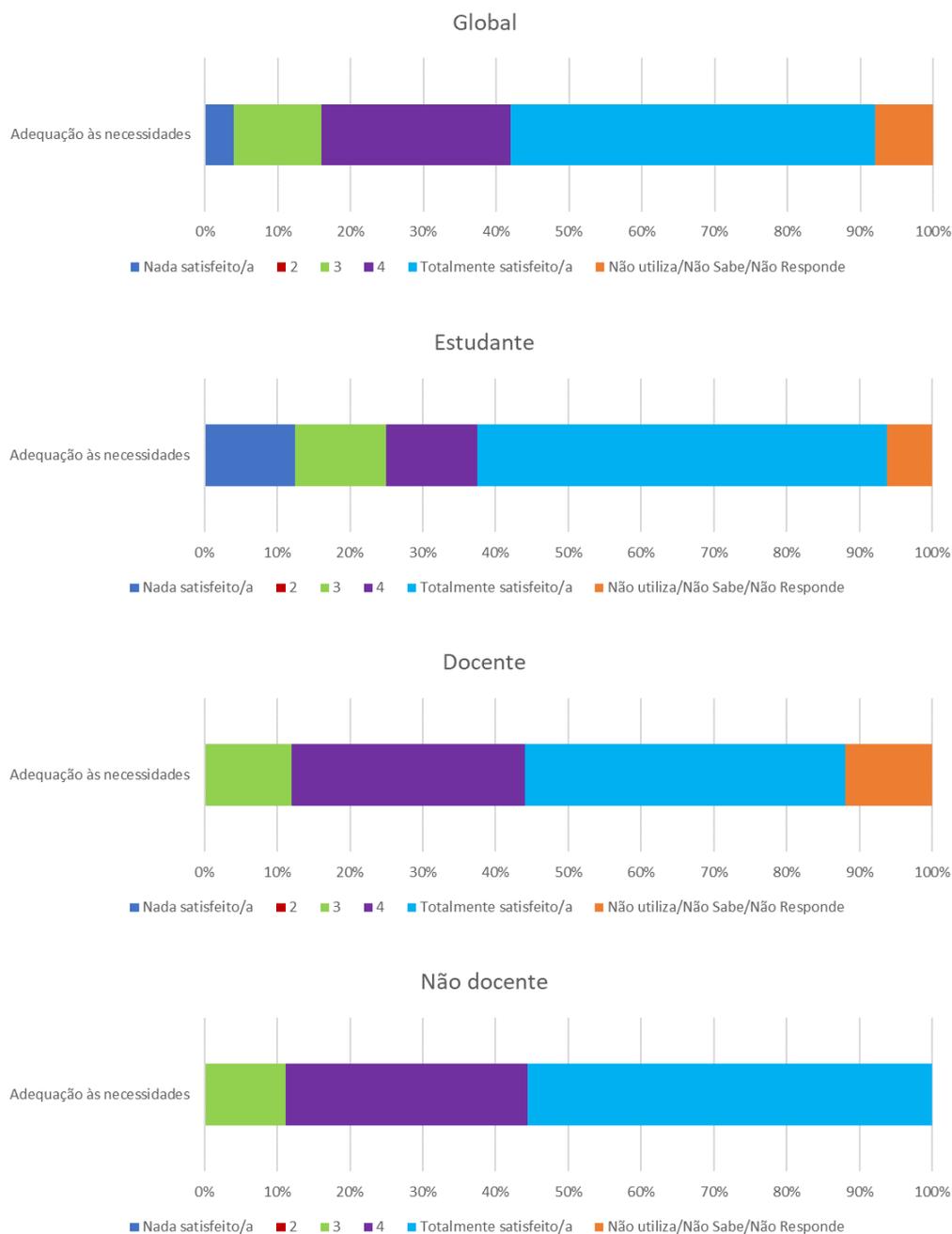
- SASocial (<https://sasocial.sas.ipv.pt/dashboard>)



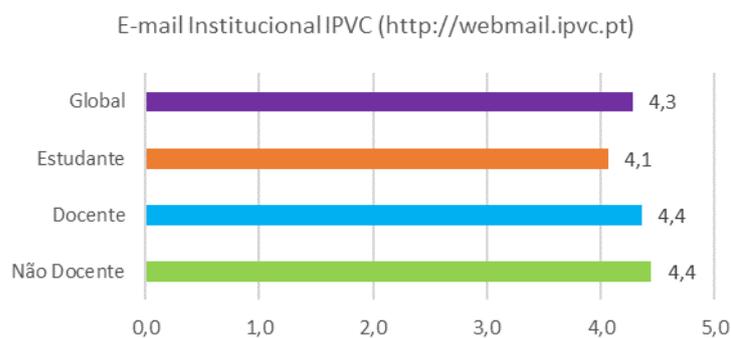
Índice Médio:



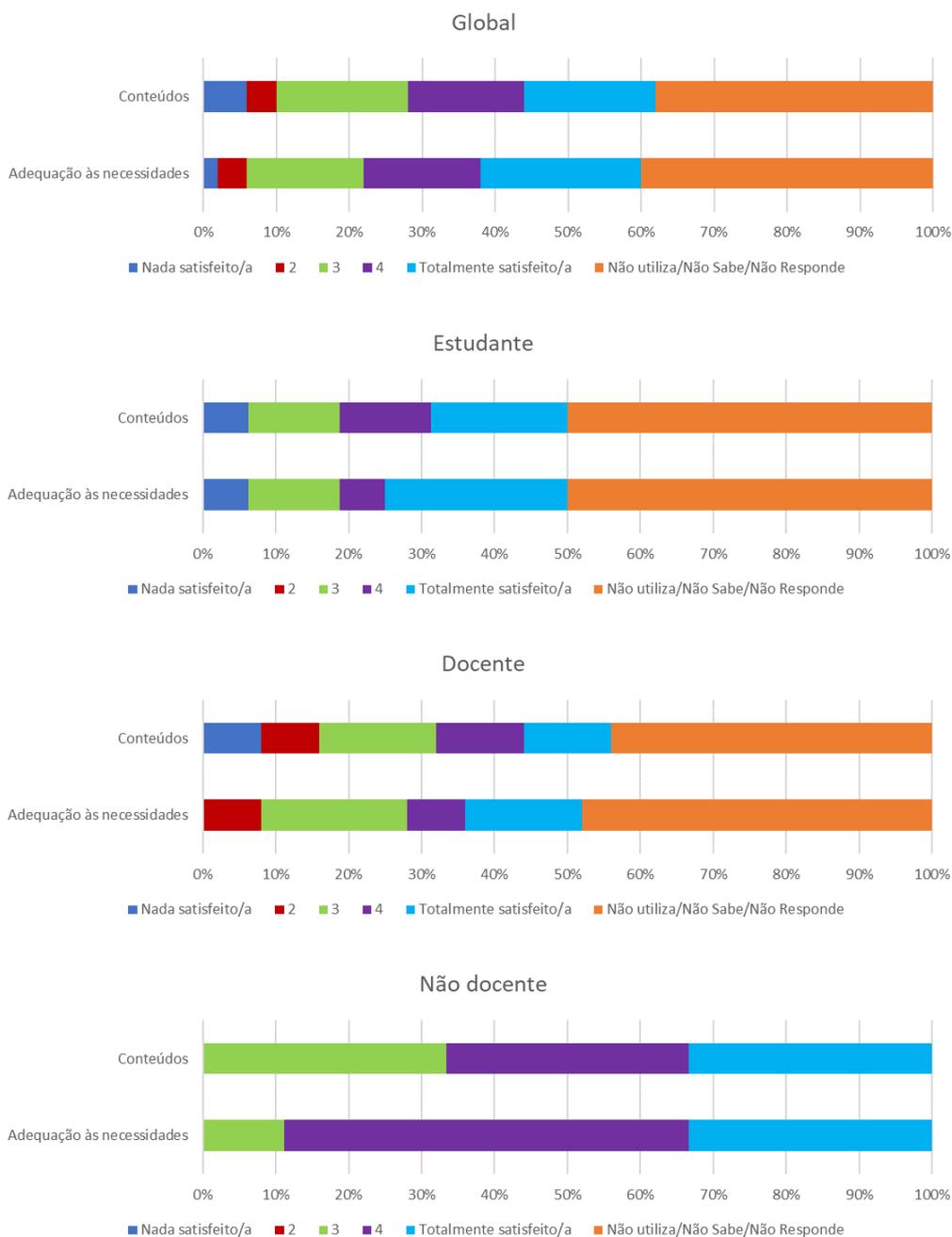
- E-mail Institucional IPVC (<http://webmail.ipvc.pt>)



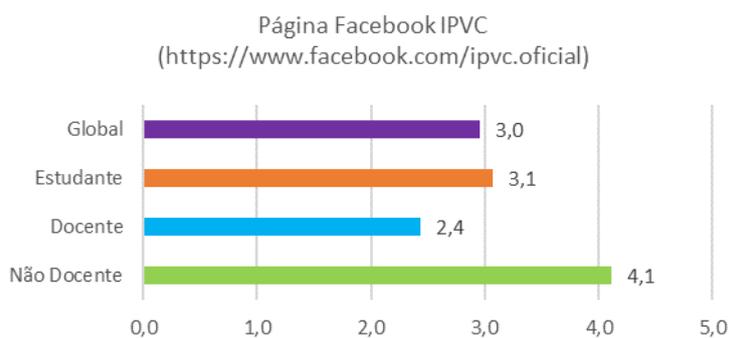
Índice Médio:



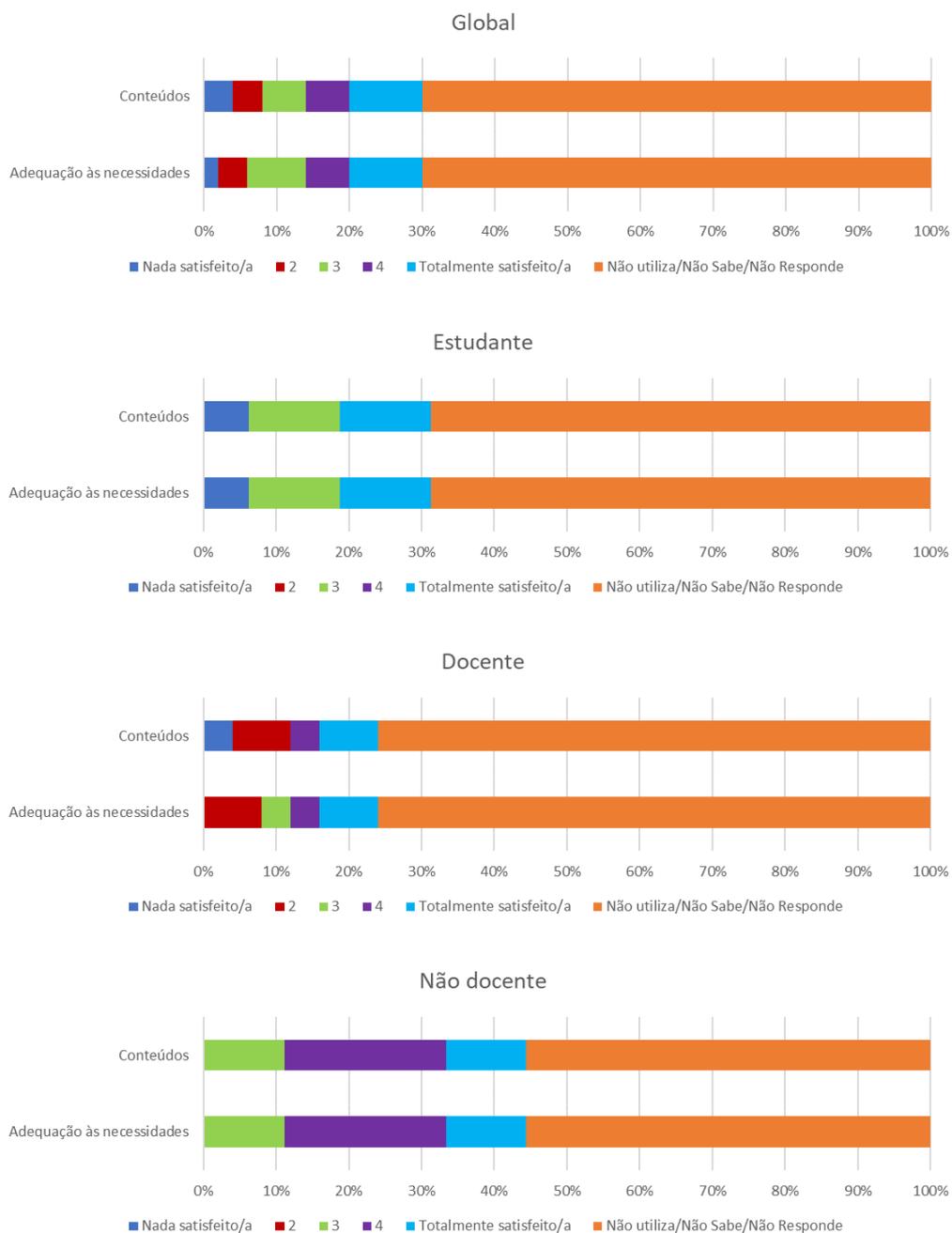
- Página Facebook IPVC (<https://www.facebook.com/ipvc.official>)



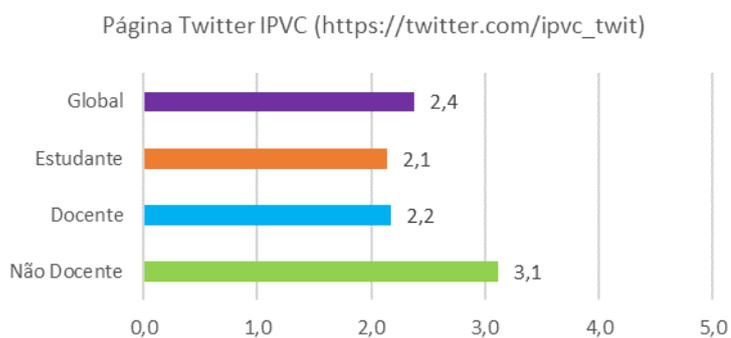
Índice Médio:



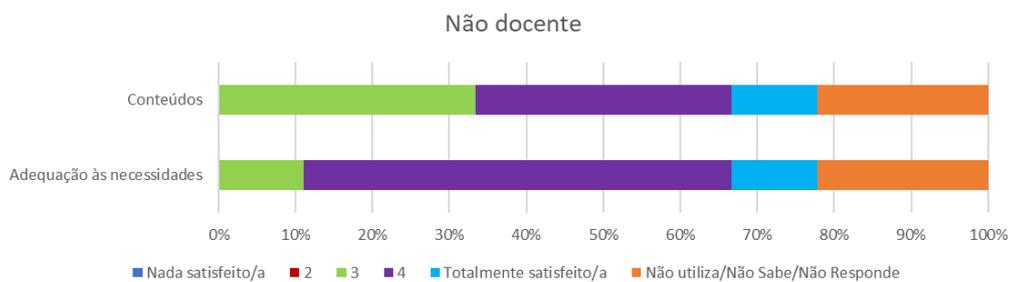
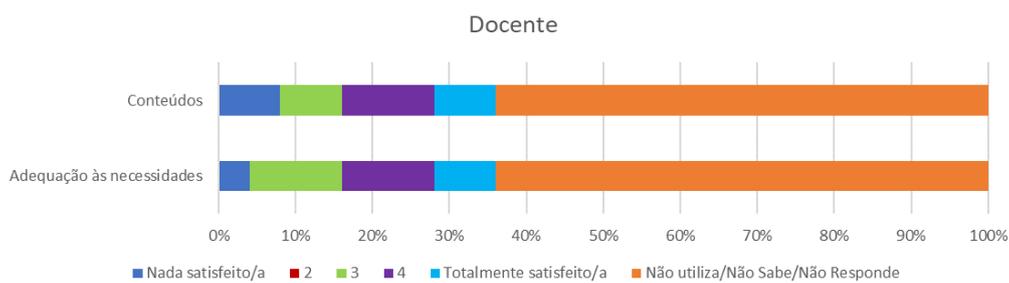
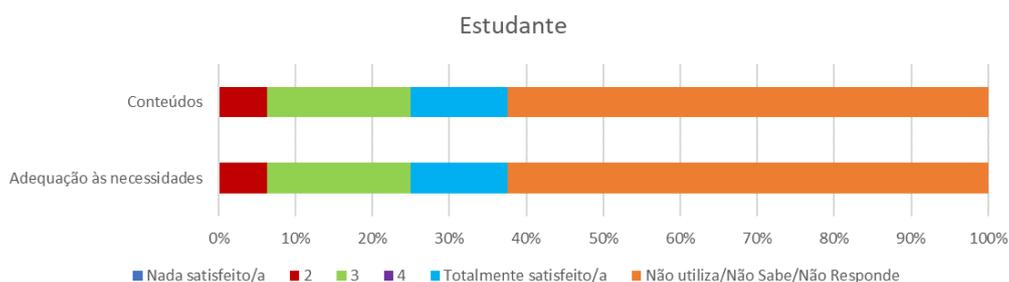
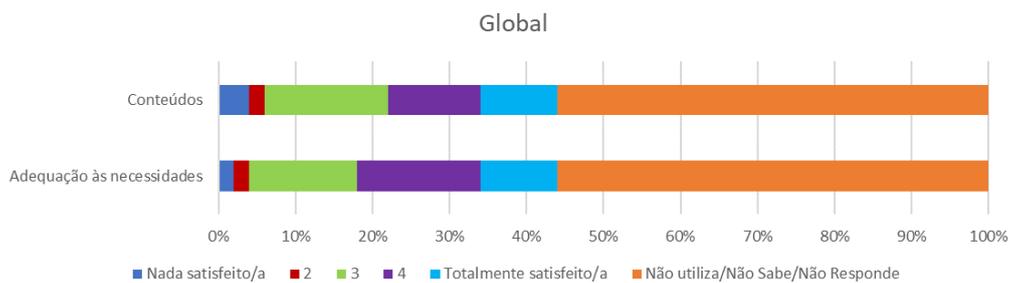
- Página Twitter IPVC (https://twitter.com/ipvc_twit)



Índice Médio:

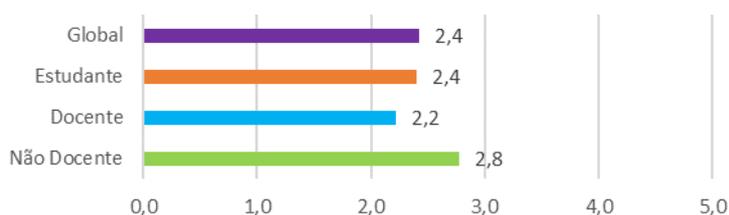


- Página LinkedIn IPVC (<https://www.linkedin.com/school/instituto-polit-cnico-de-viana-do-castelo/>)

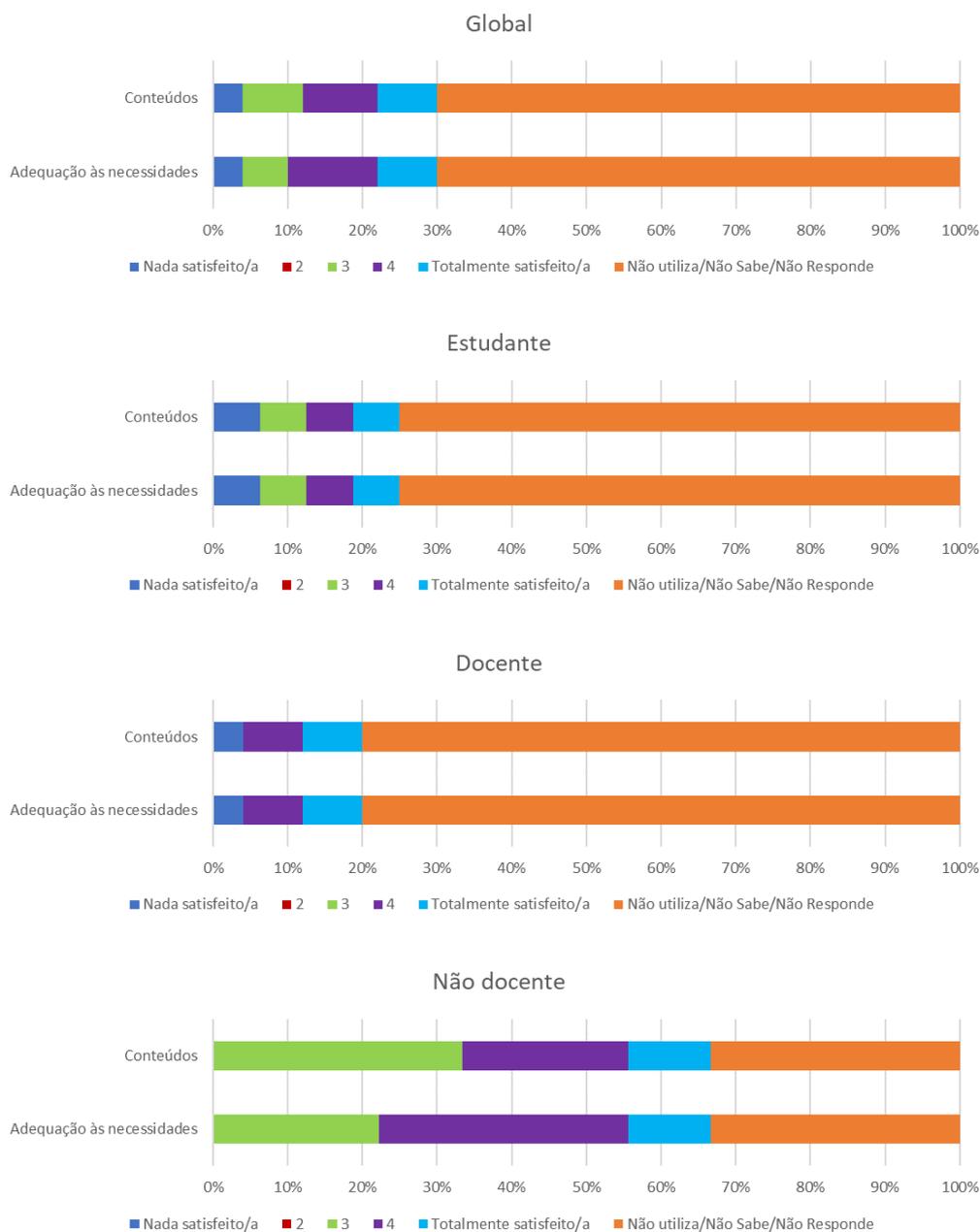


Índice Médio:

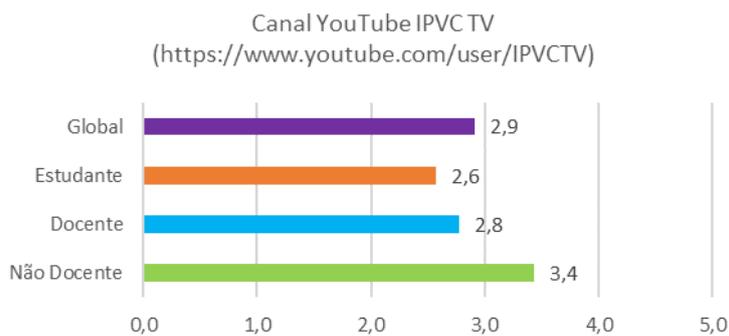
Página LinkedIn IPVC
(<https://www.linkedin.com/school/instituto-polit-cnico-de-viana-do-castelo/>)



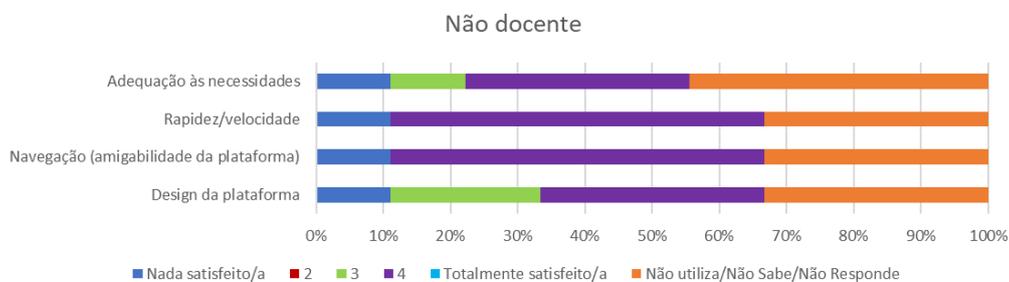
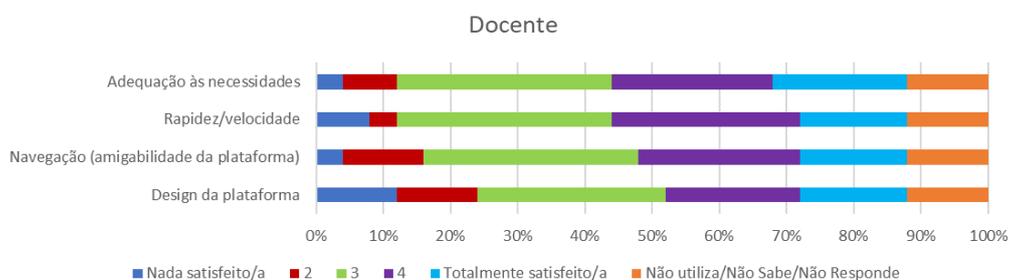
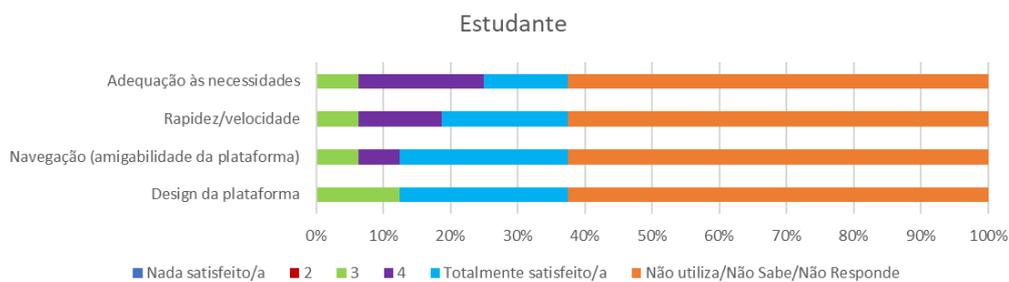
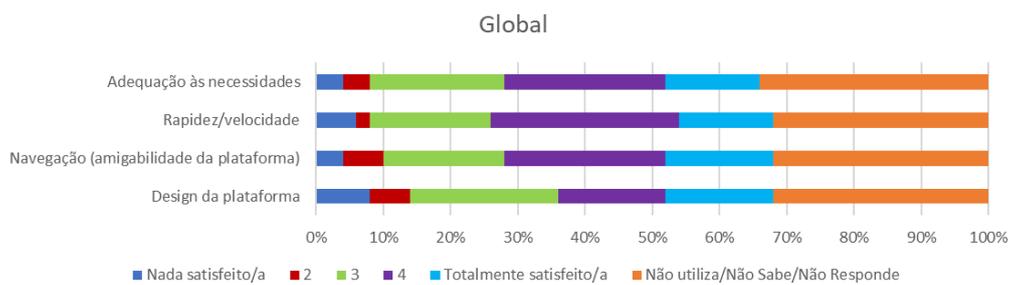
- Canal YouTube IPVC TV (<https://www.youtube.com/user/IPVCTV>)



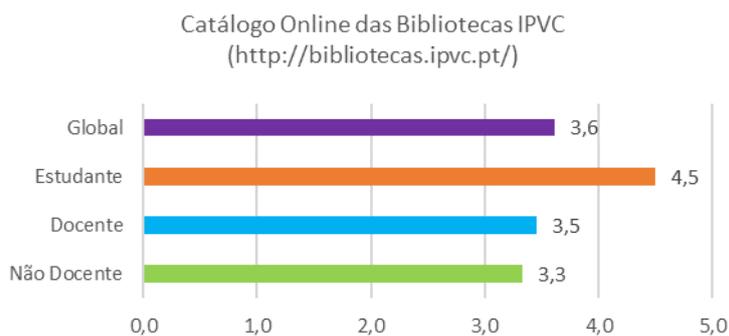
Índice Médio:



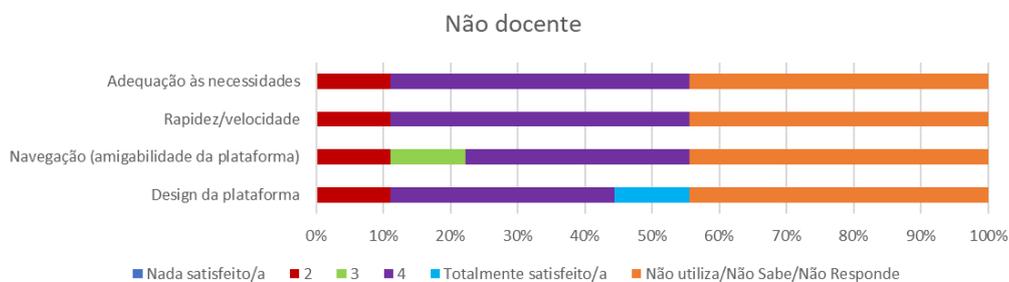
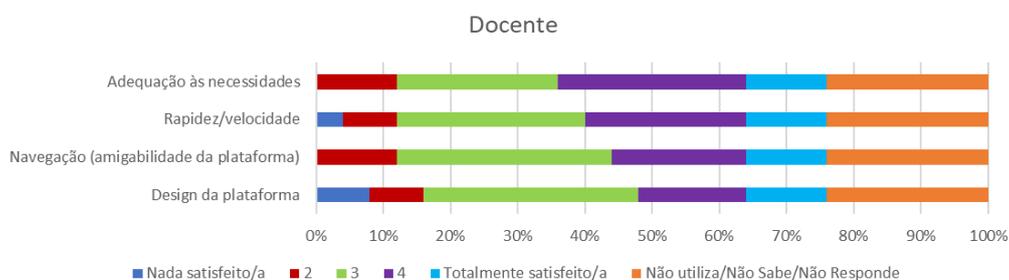
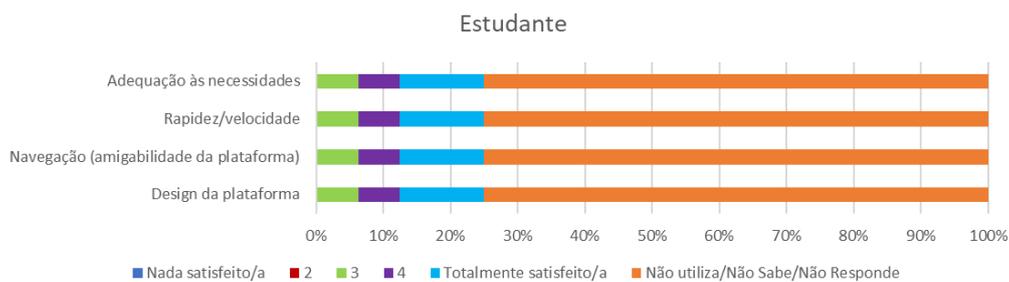
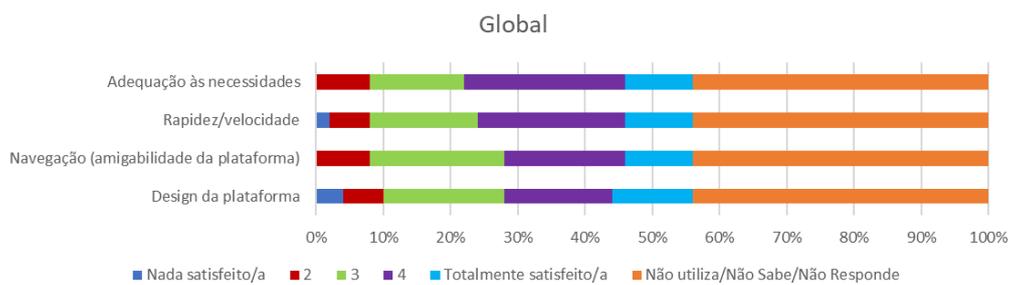
- Catálogo Online das Bibliotecas IPVC (<http://bibliotecas.ipvc.pt/>)



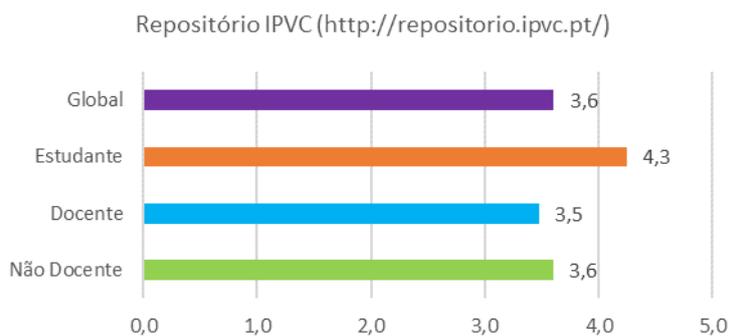
Índice Médio:



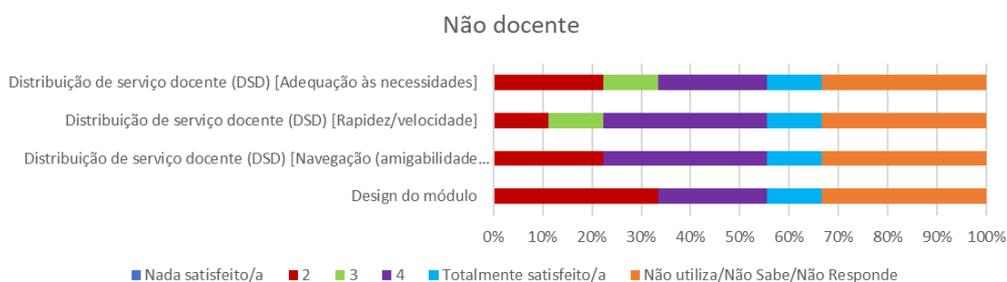
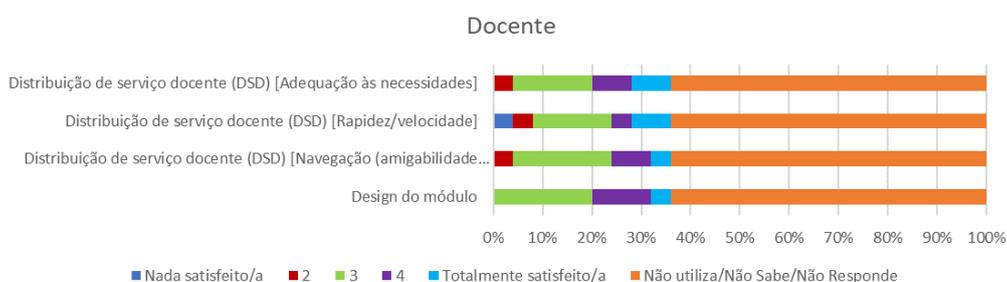
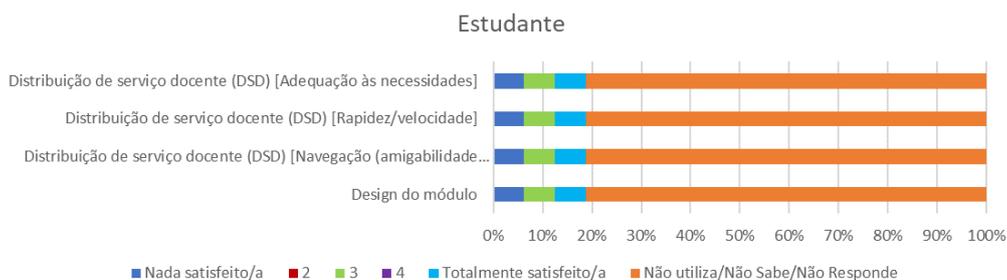
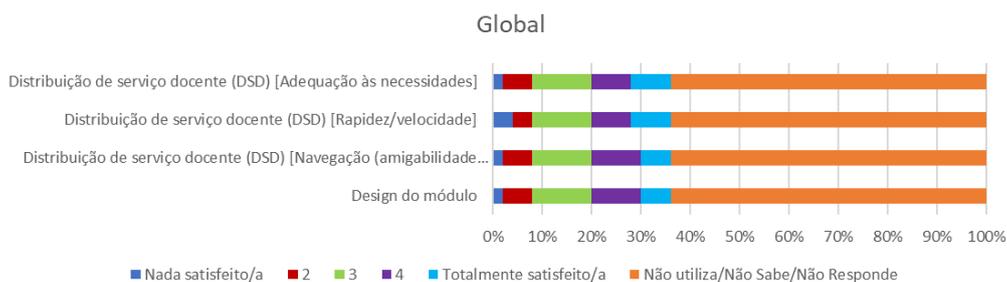
- Repositório IPVC (<http://repositorio.ipvc.pt/>)



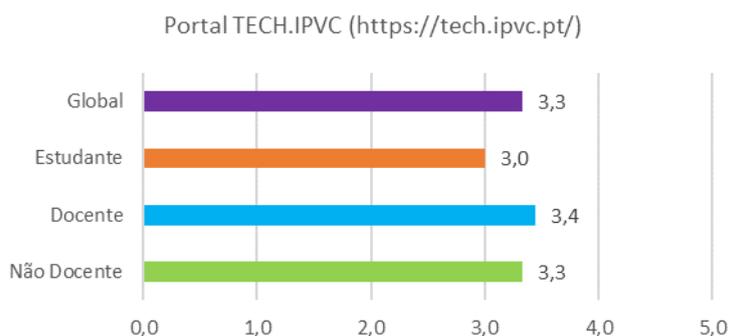
Índice Médio:



- Portal TECH.IPVC (<https://tech.ipvc.pt/>)

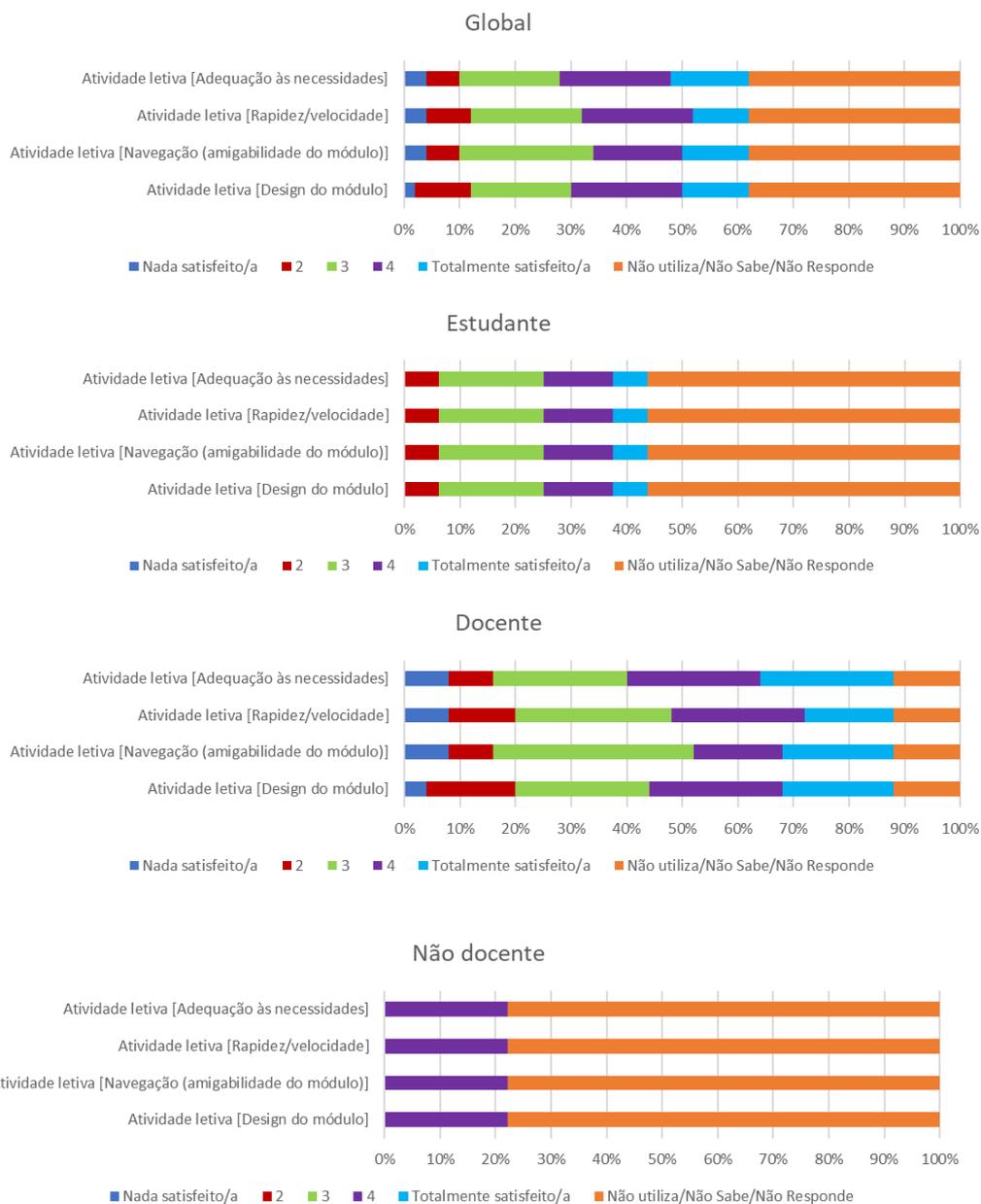


Índice Médio:

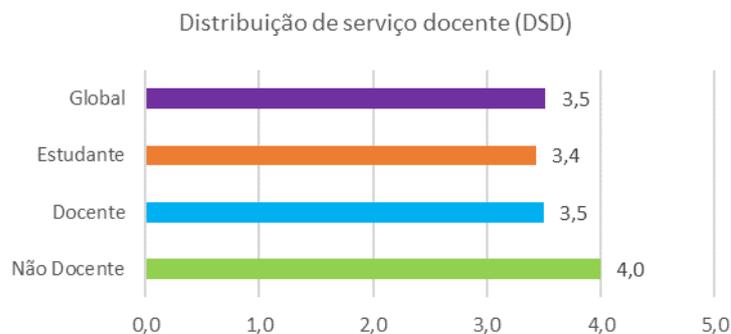


2|2 CLASSIFICAÇÃO DOS MÓDULOS NA PLATAFORMA ON.IPVC

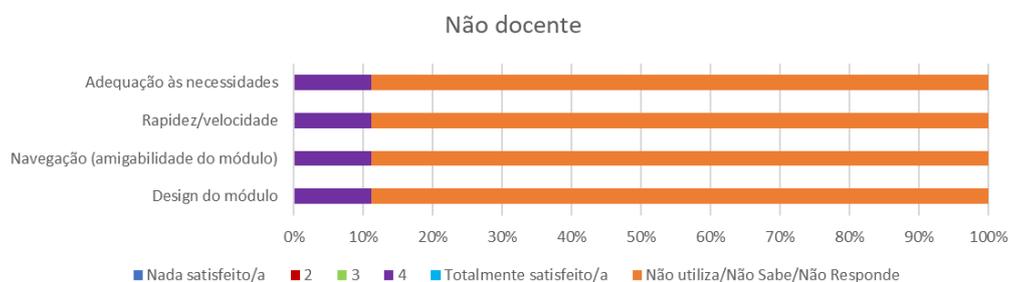
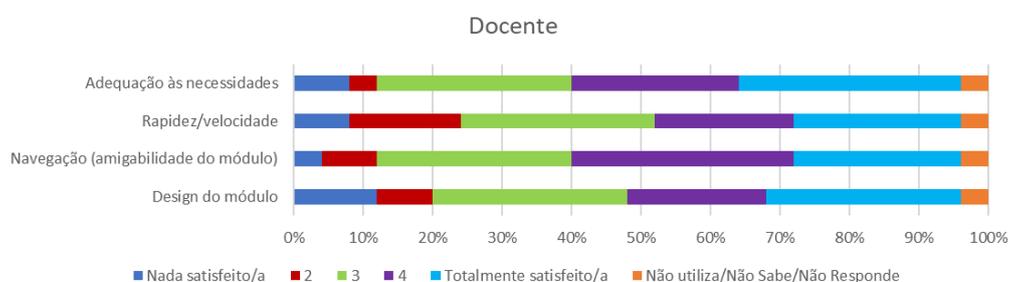
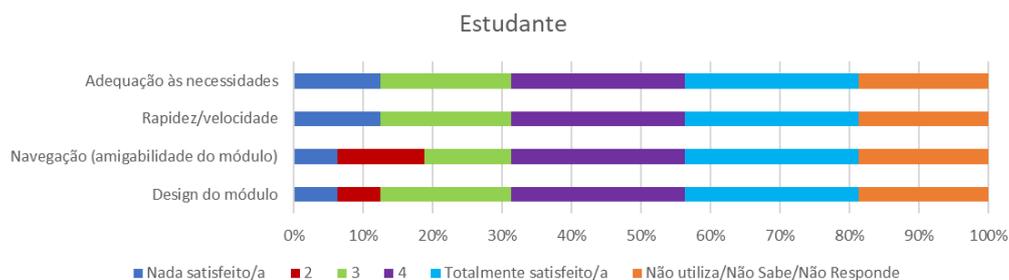
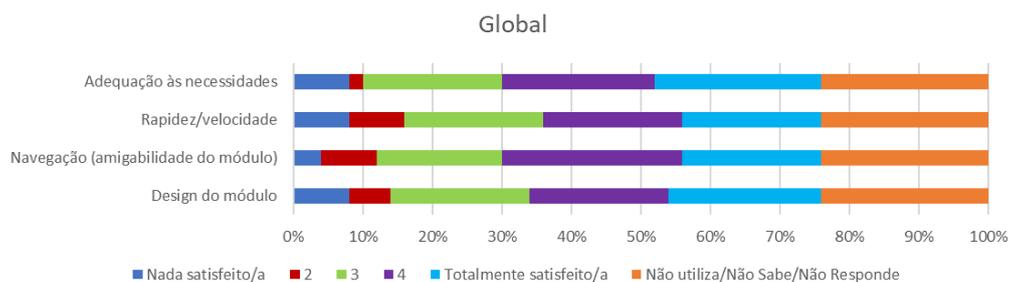
- Distribuição de serviço docente (DSD)



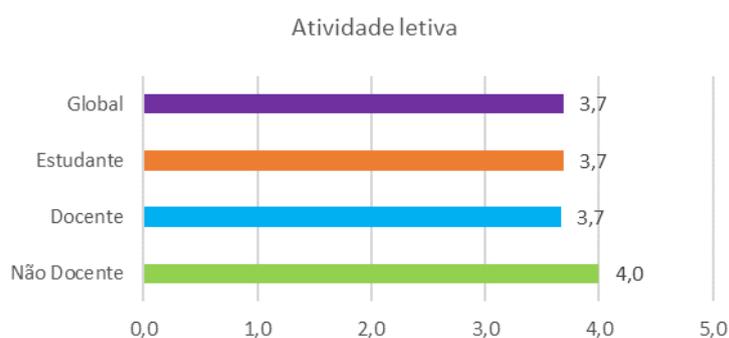
Índice Médio:



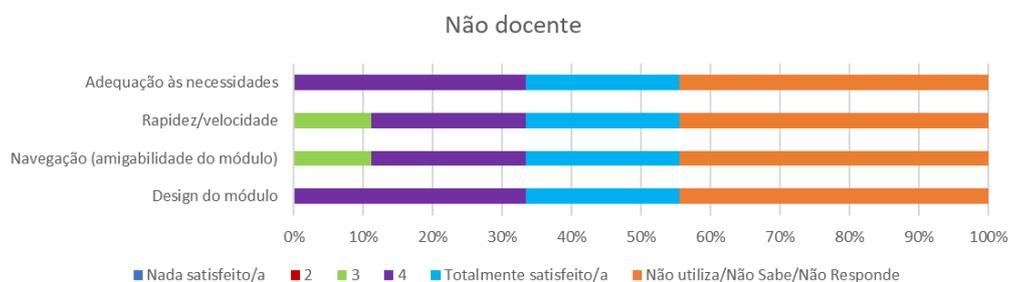
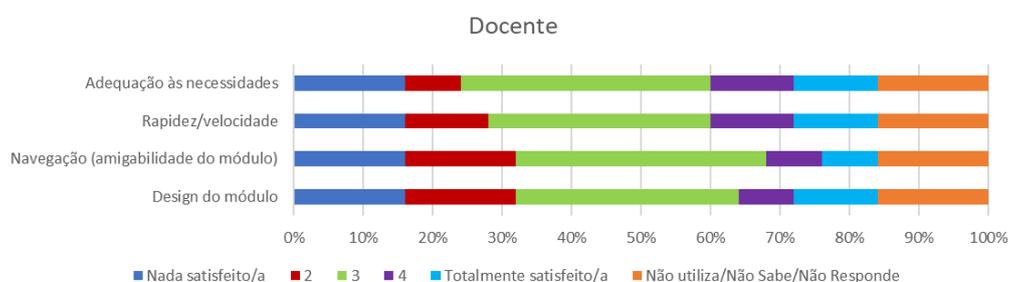
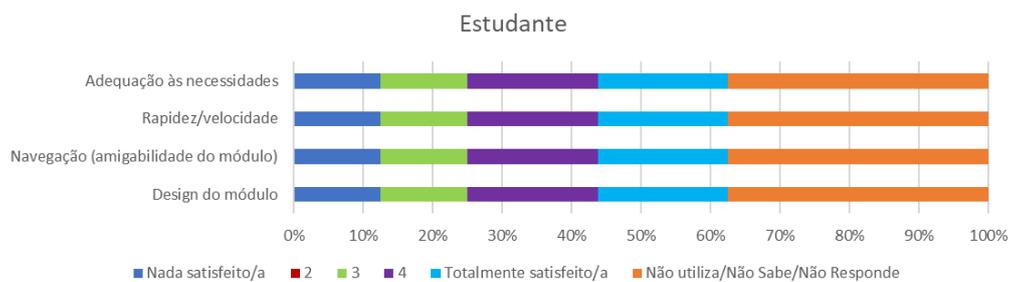
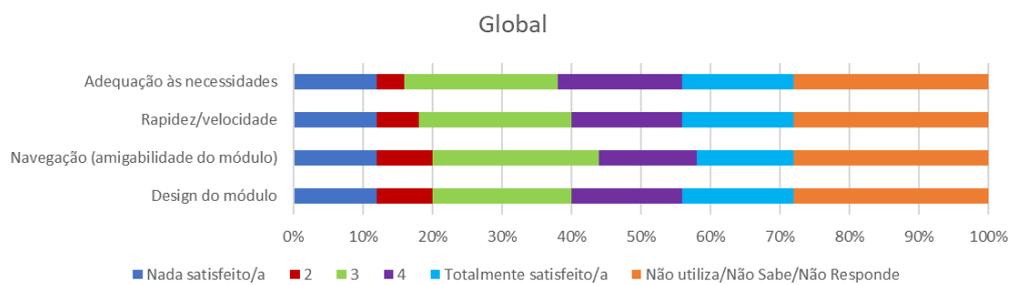
• Atividade letiva



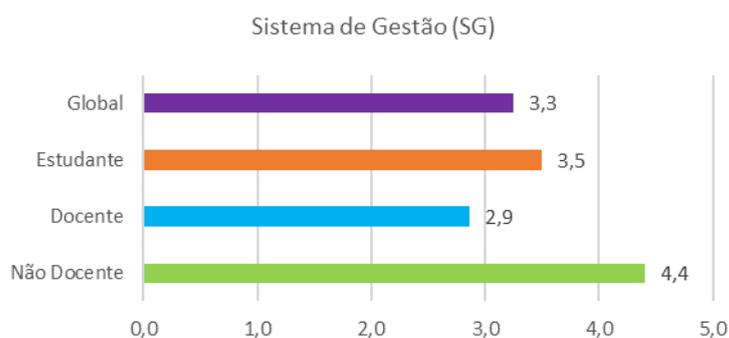
Índice Médio:



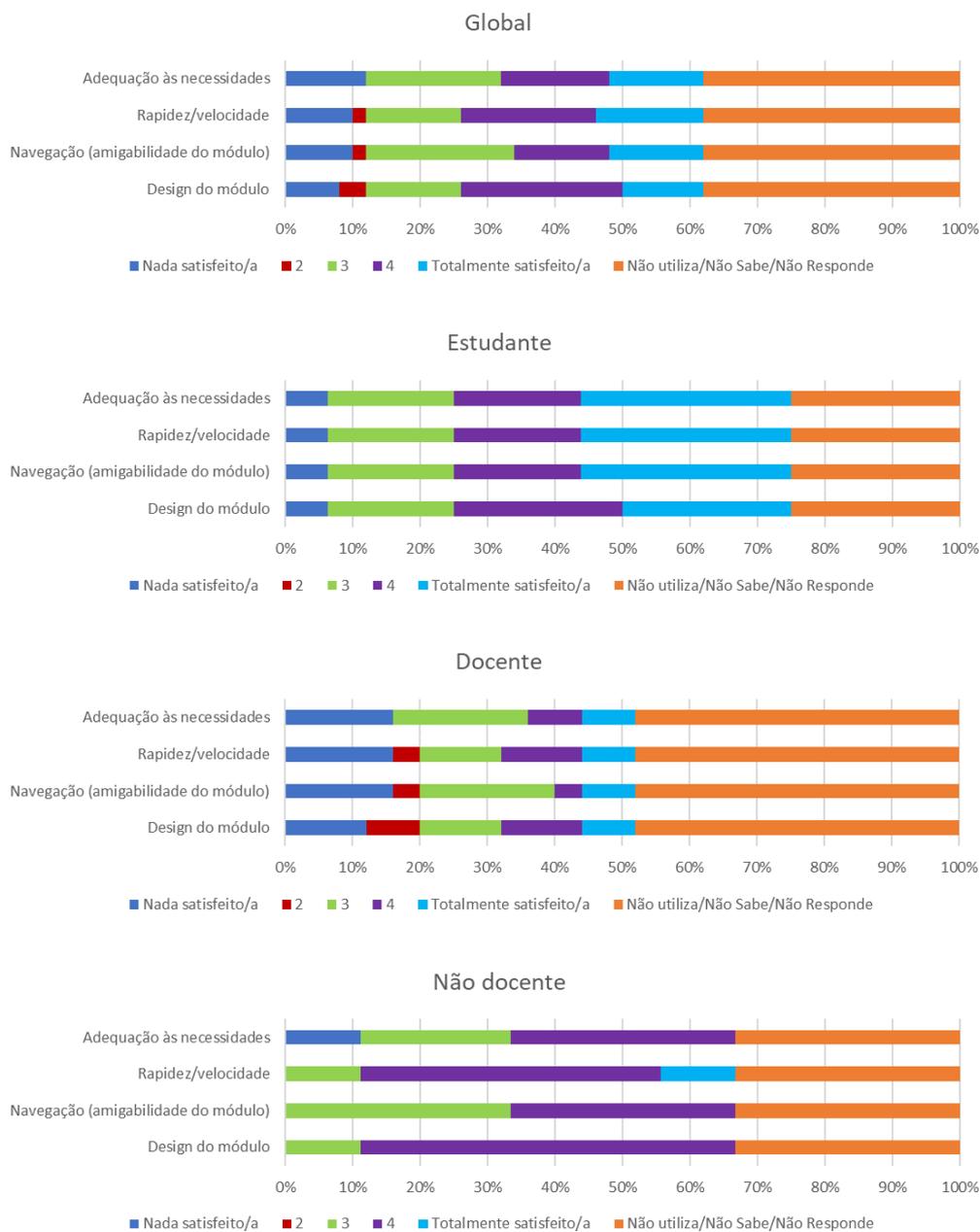
• Sistema de Gestão (SG)



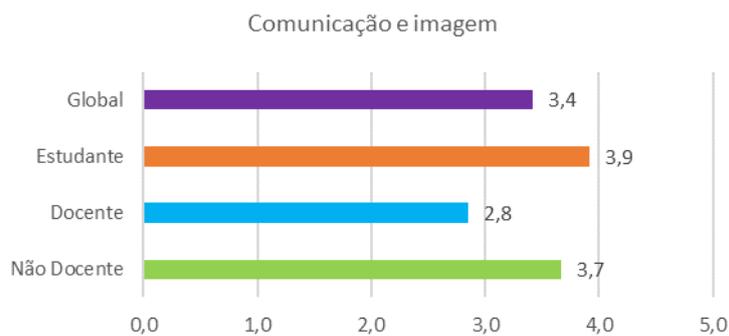
Índice Médio:



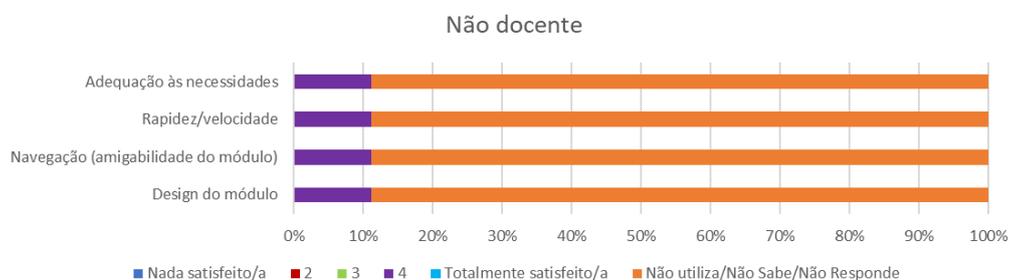
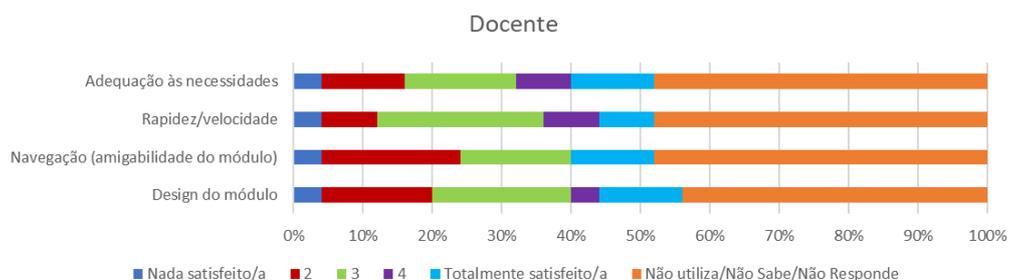
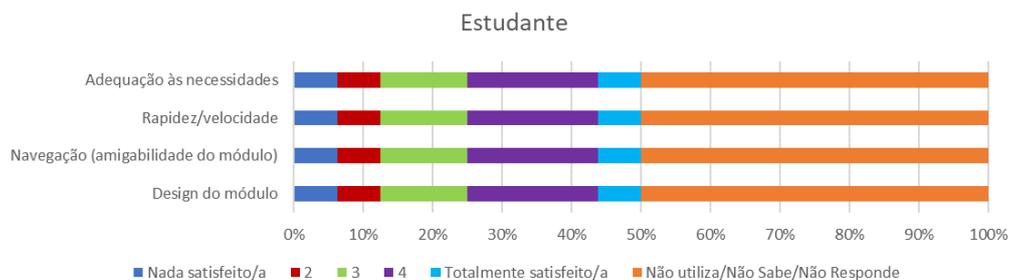
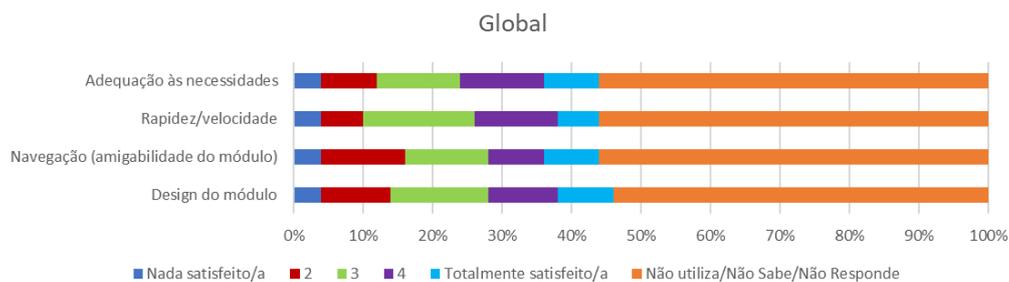
• Comunicação e imagem



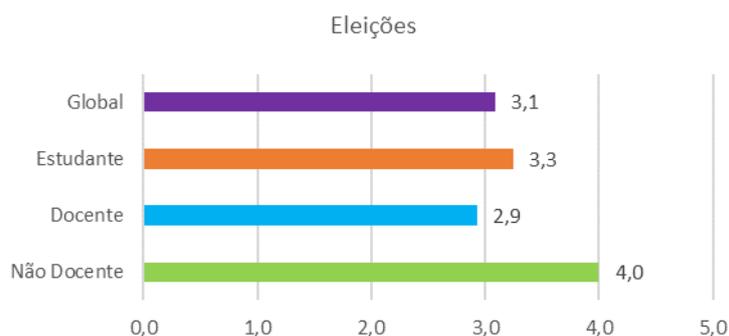
Índice Médio:



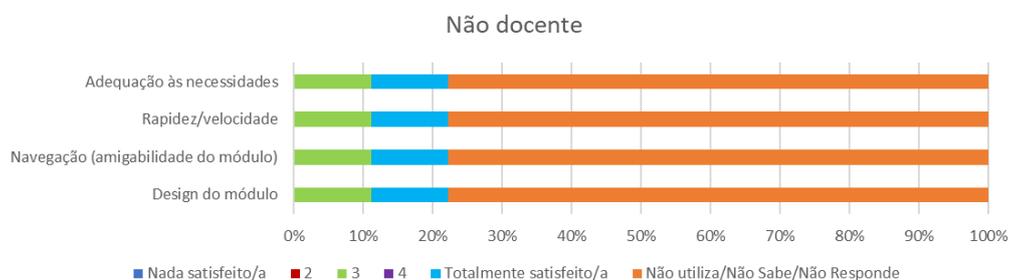
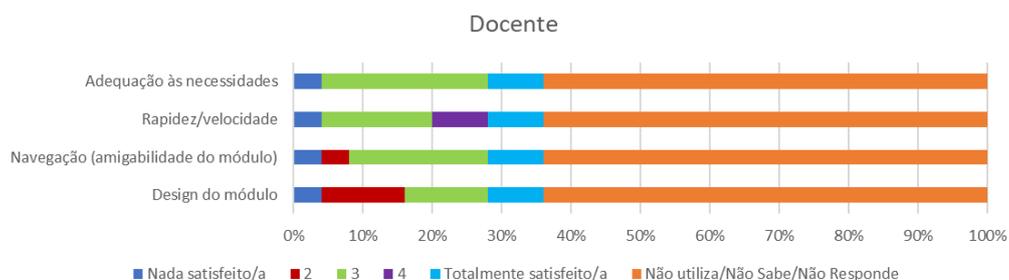
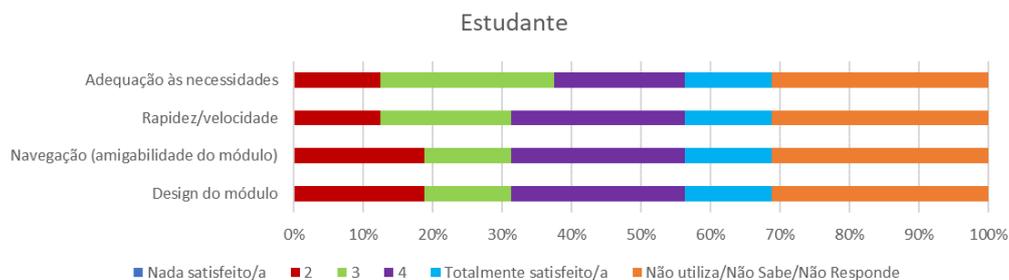
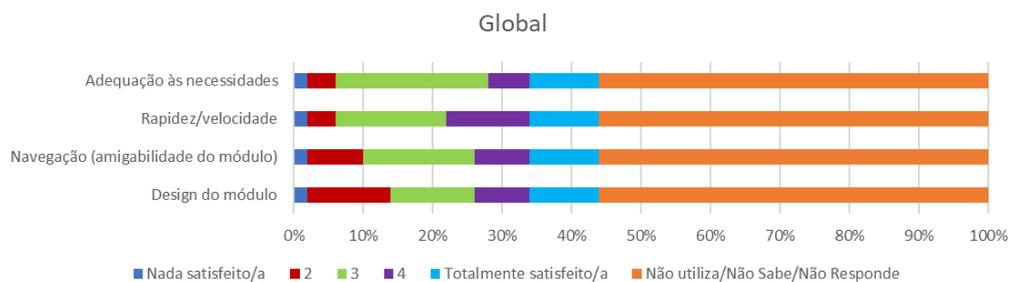
• Eleições



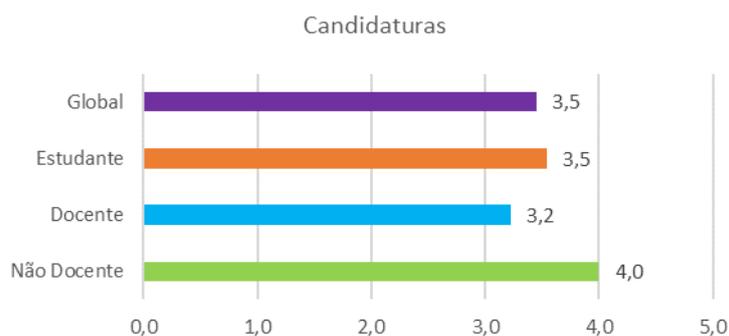
Índice Médio:



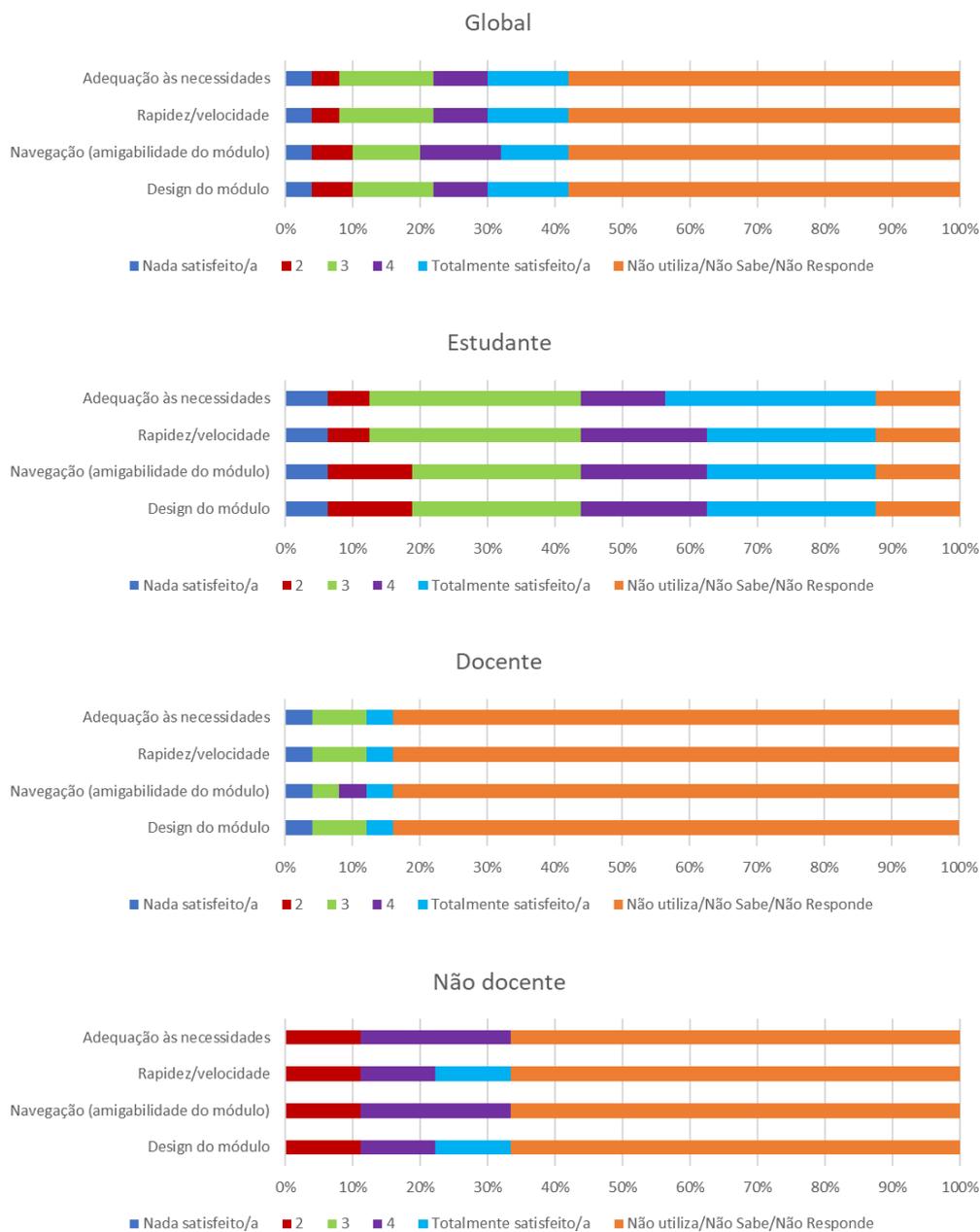
• Candidaturas



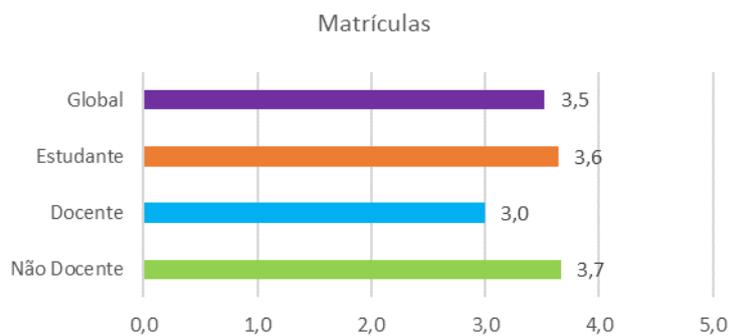
Índice Médio:



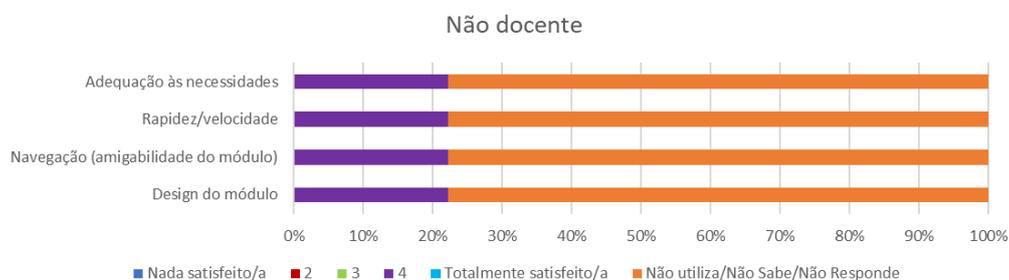
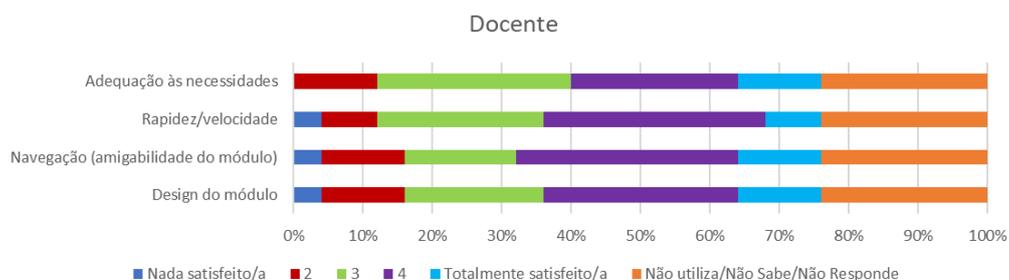
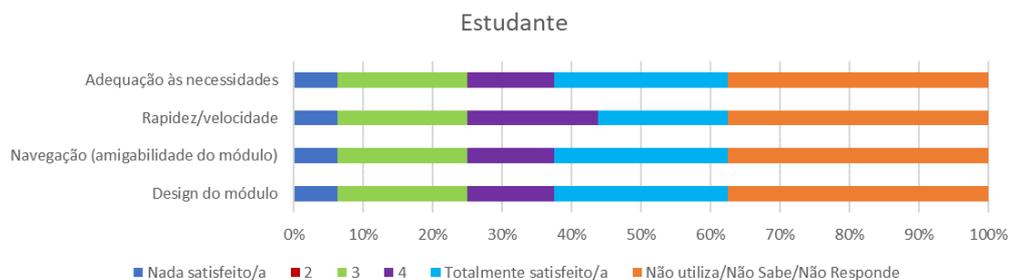
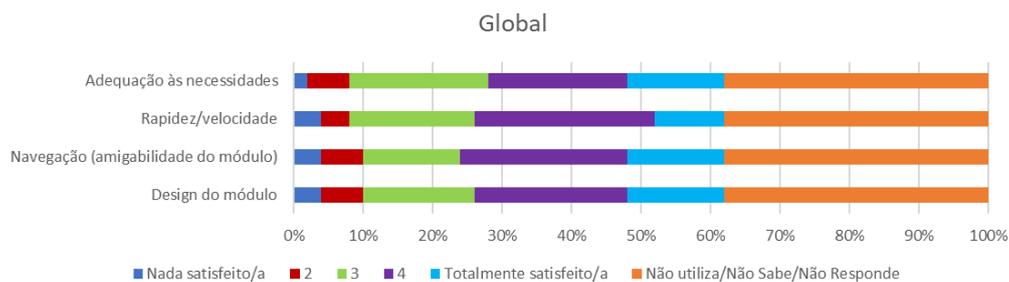
• Matrículas



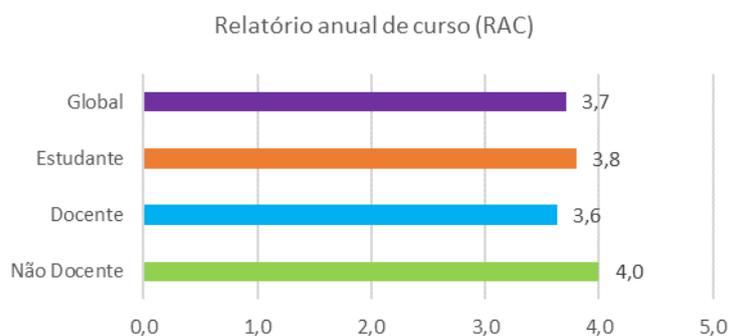
Índice Médio:



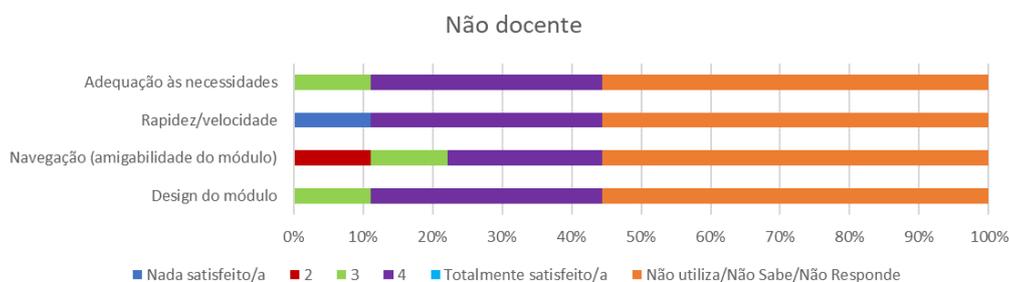
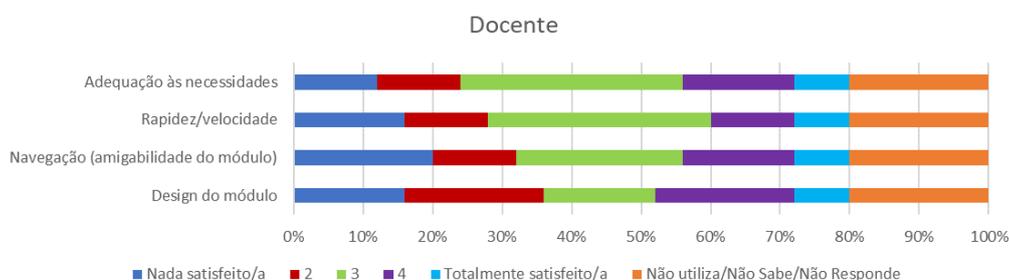
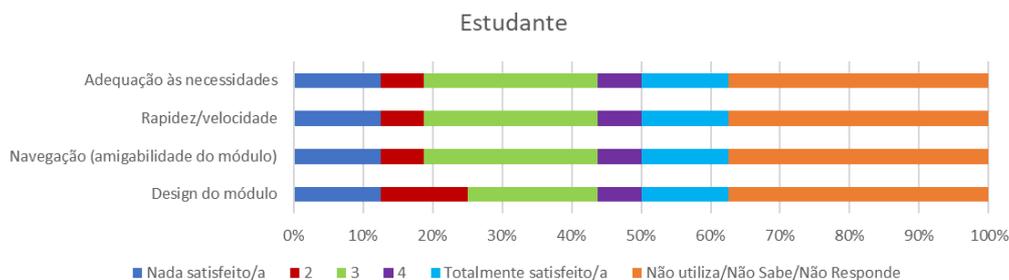
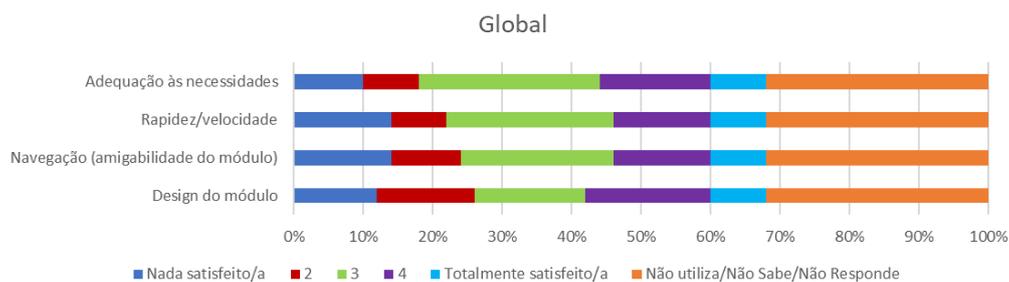
• Relatório anual de curso (RAC)



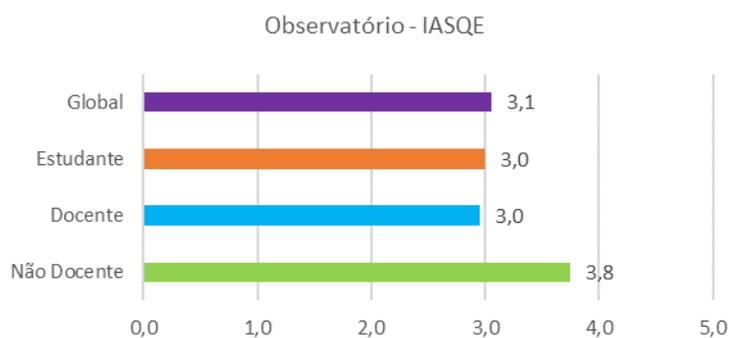
Índice Médio:



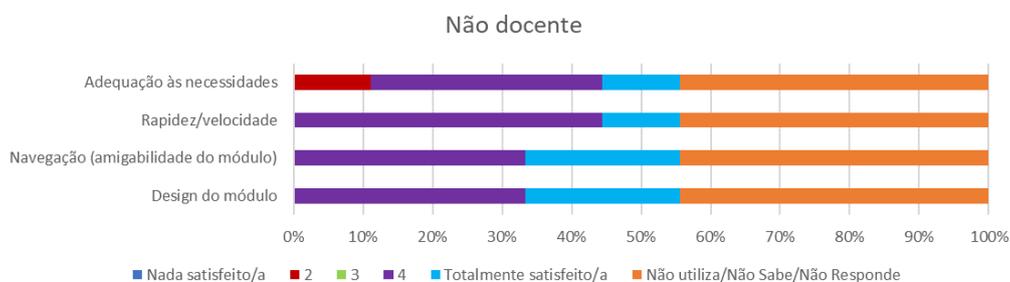
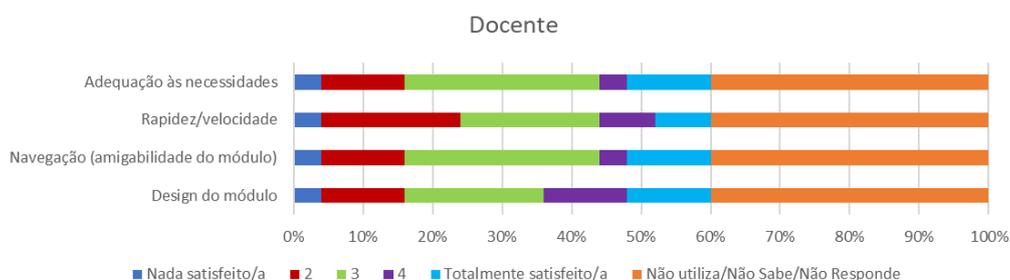
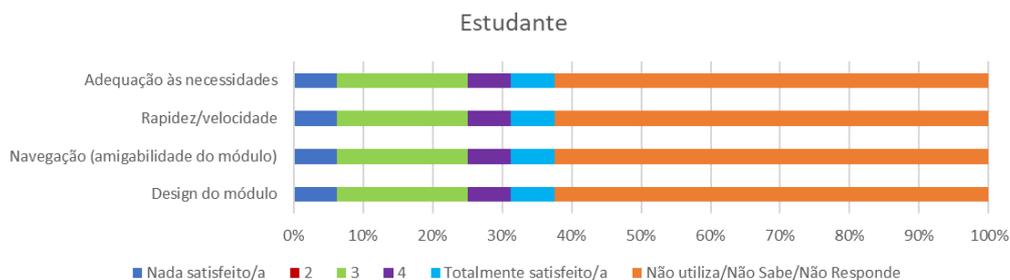
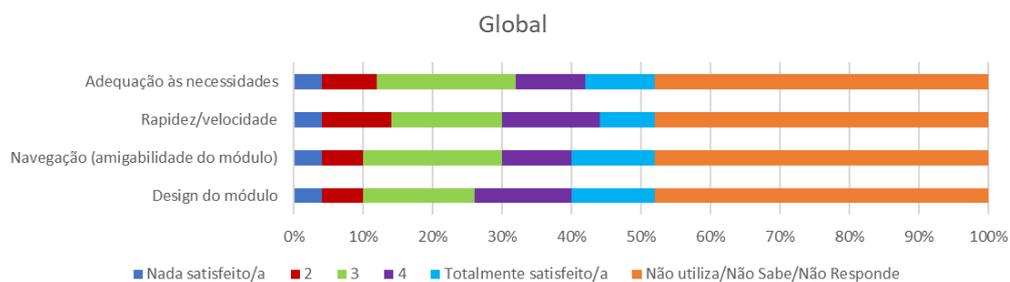
• Observatório – IASQE



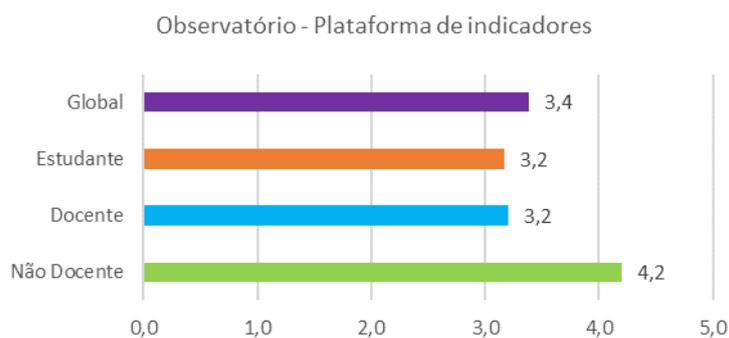
Índice Médio:



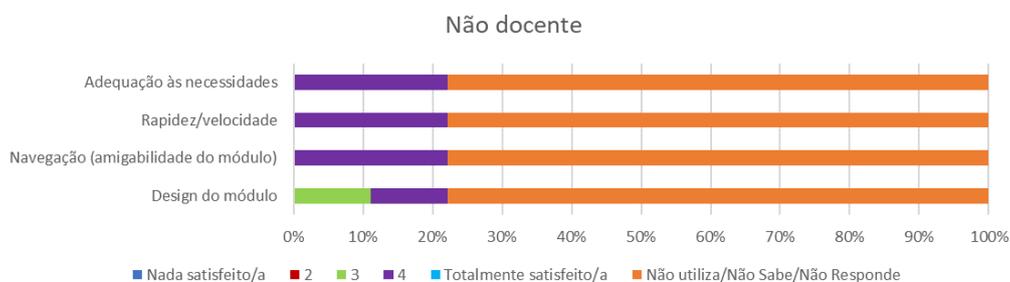
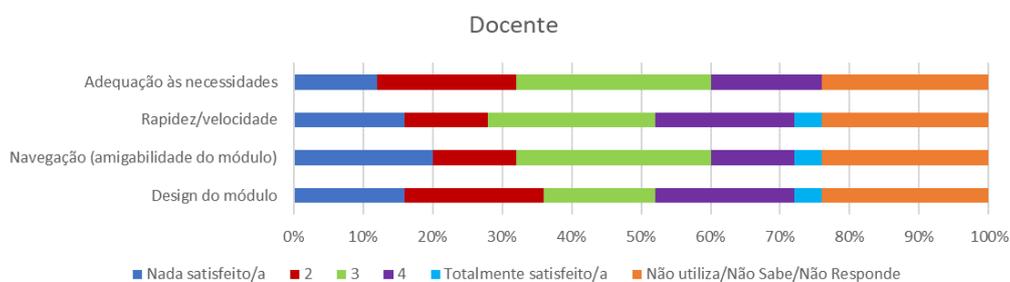
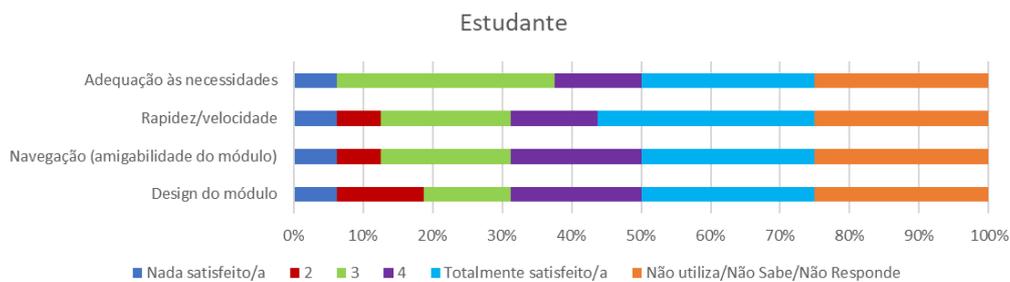
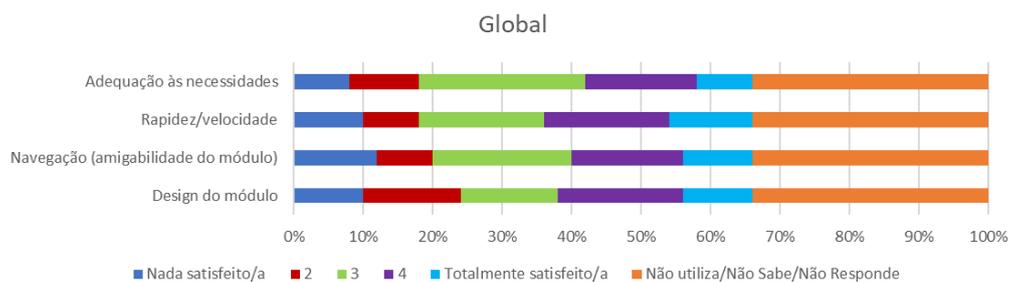
- Observatório - Plataforma de indicadores



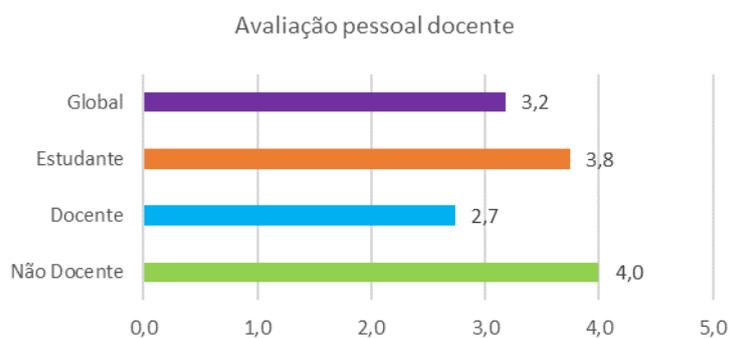
Índice Médio:



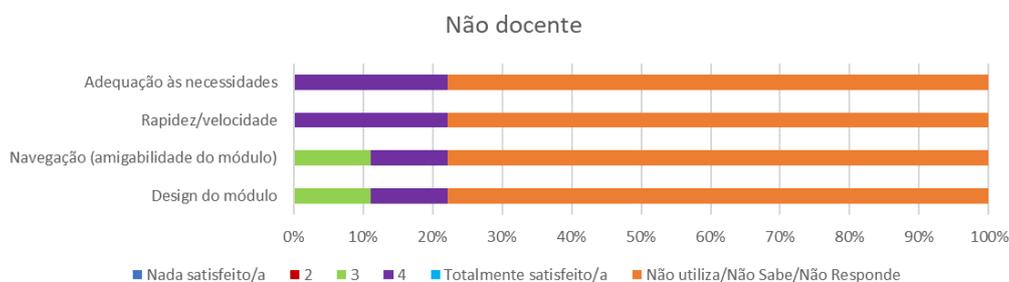
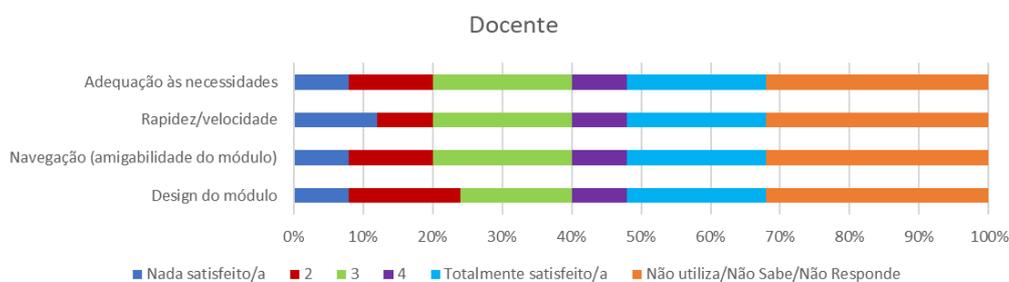
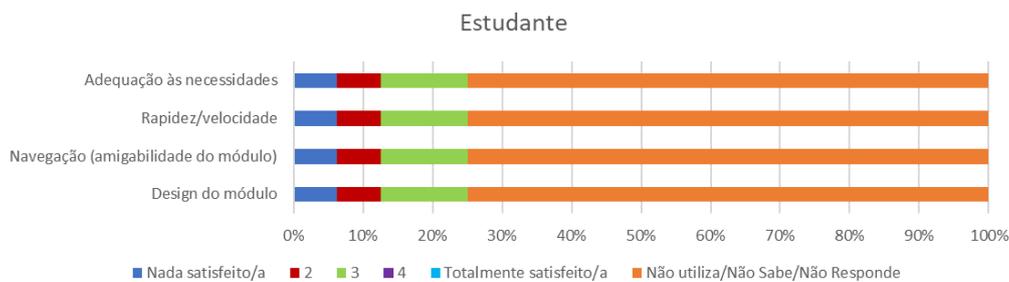
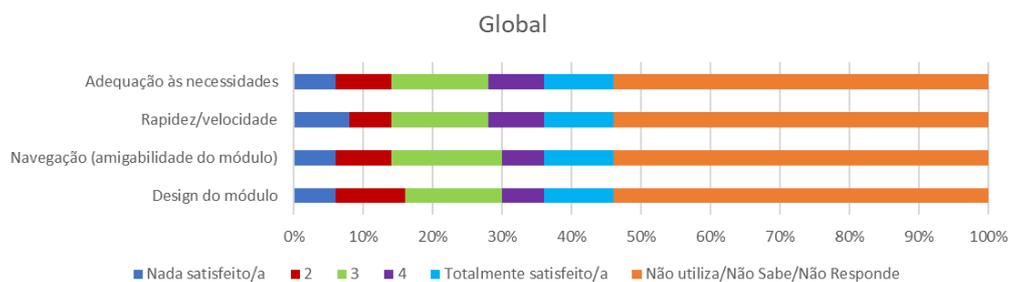
• Avaliação pessoal docente



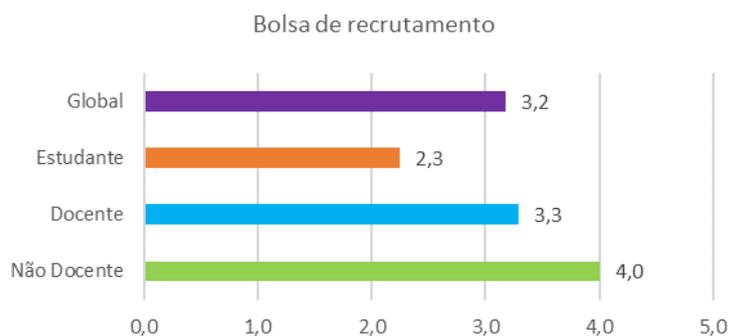
Índice Médio:



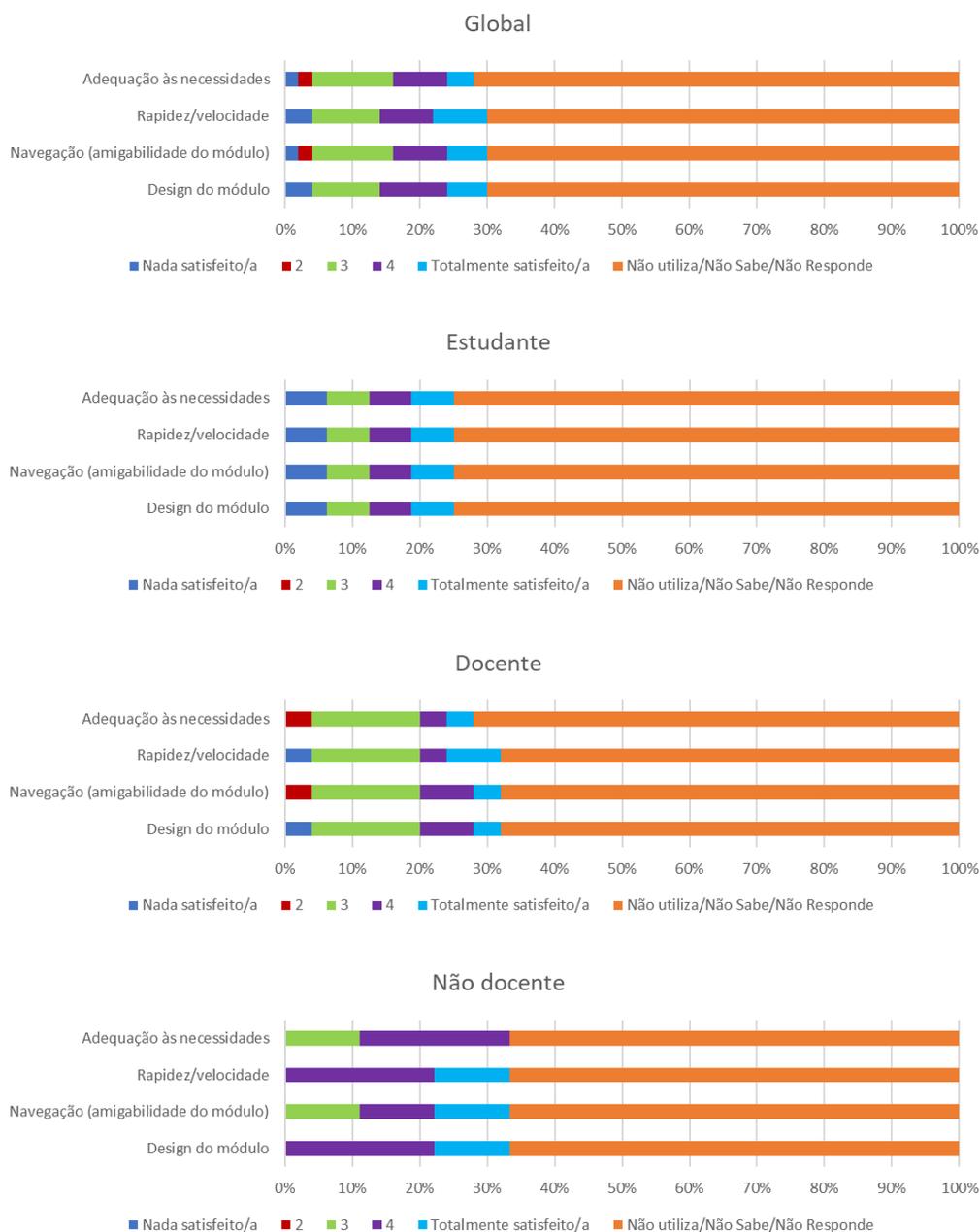
• Bolsa de recrutamento



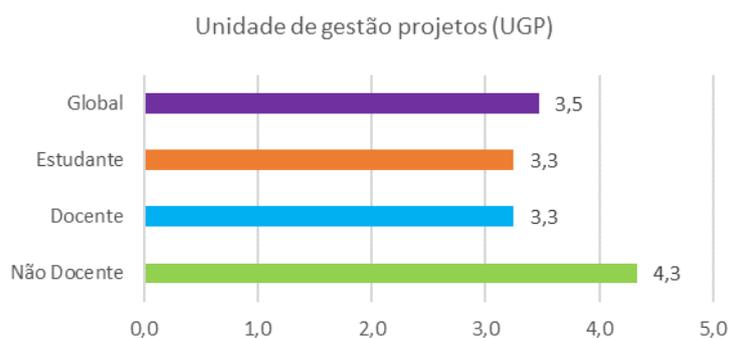
Índice Médio:



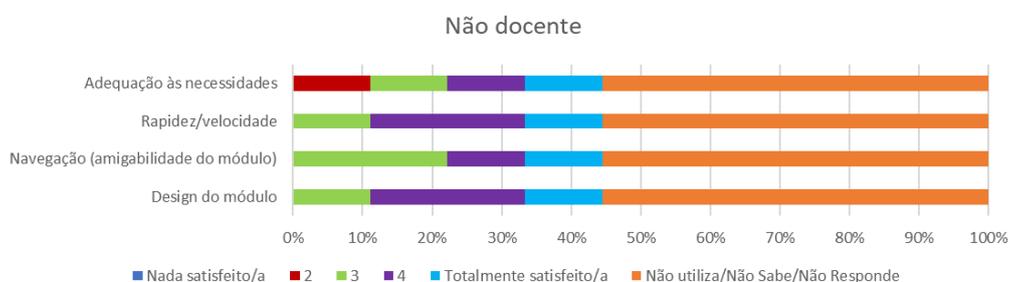
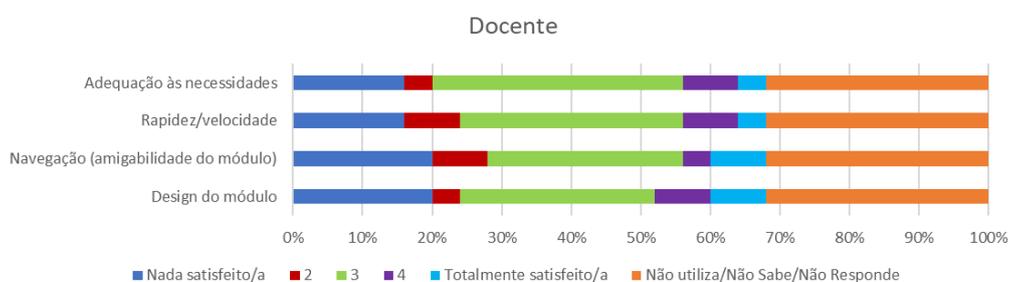
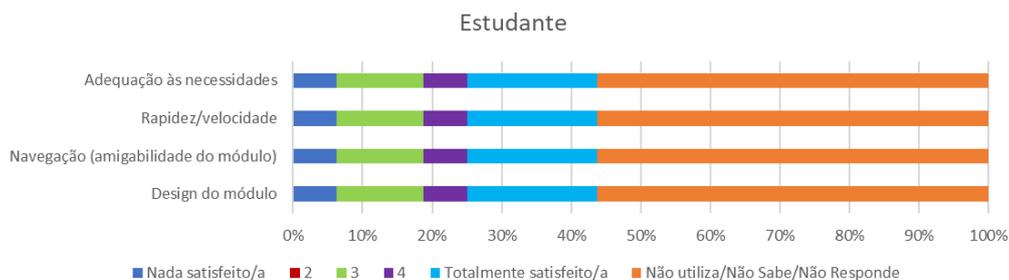
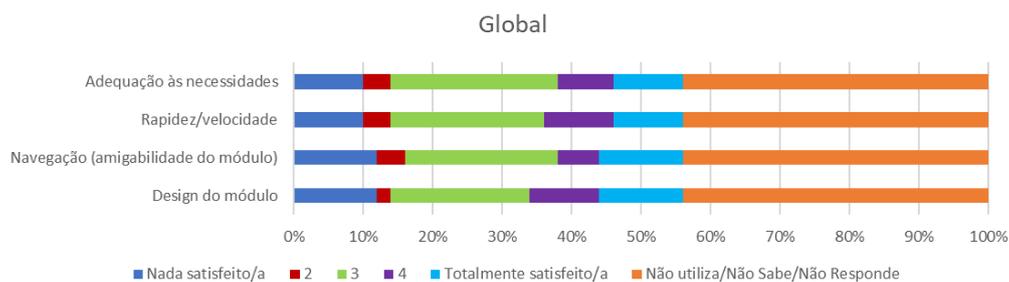
- Unidade de gestão projetos (UGP)



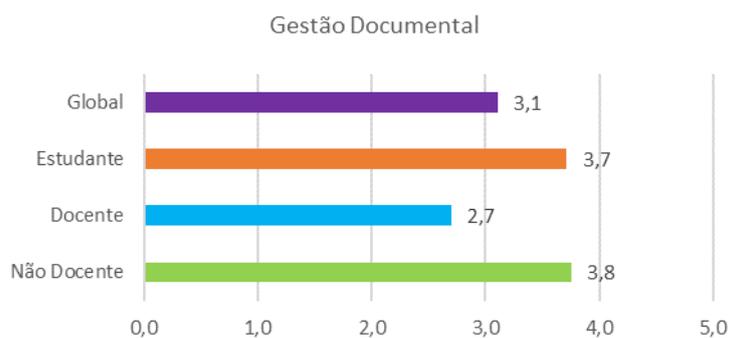
Índice Médio:



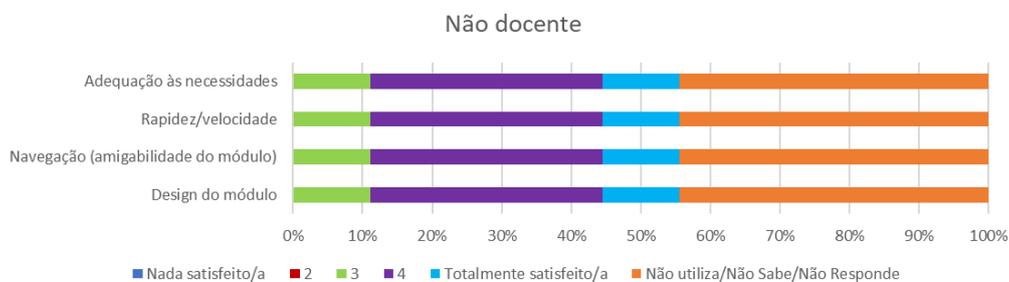
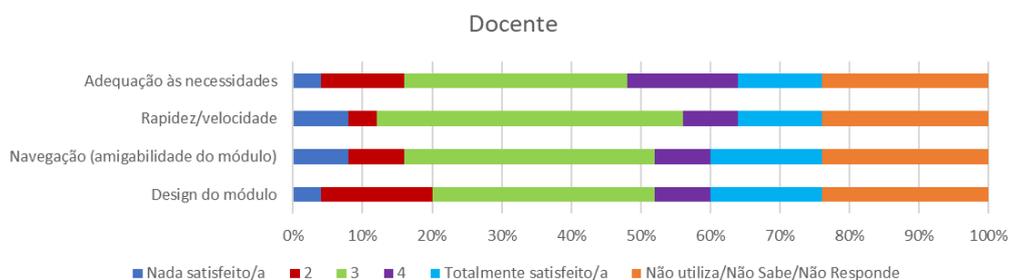
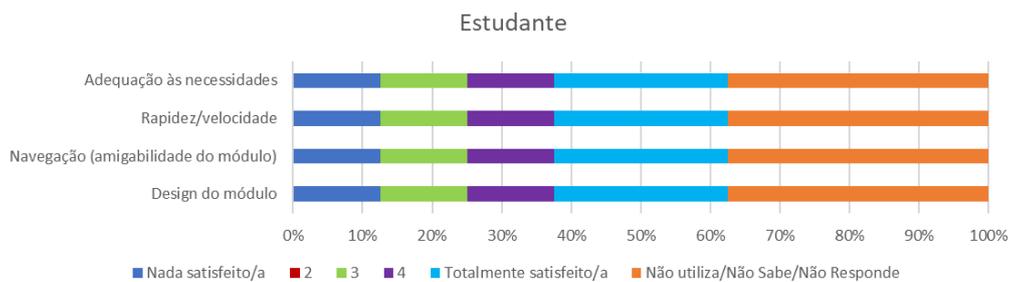
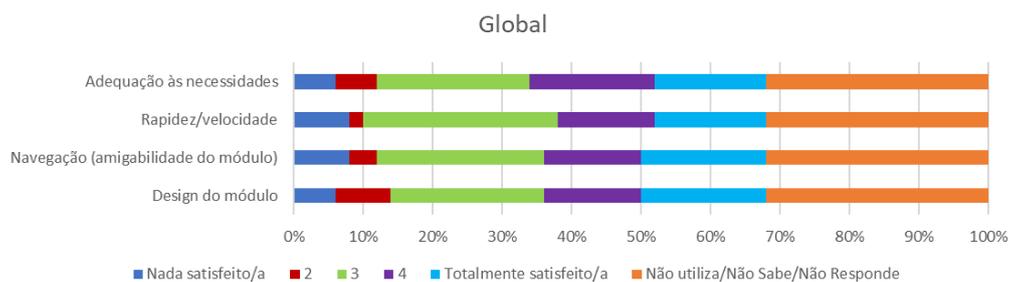
• **Gestão Documental**



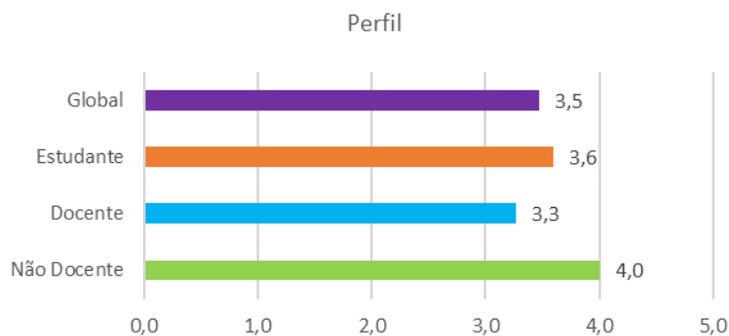
Índice Médio:



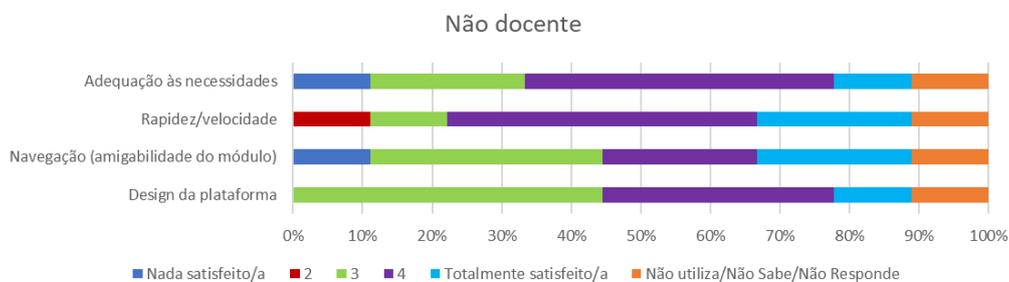
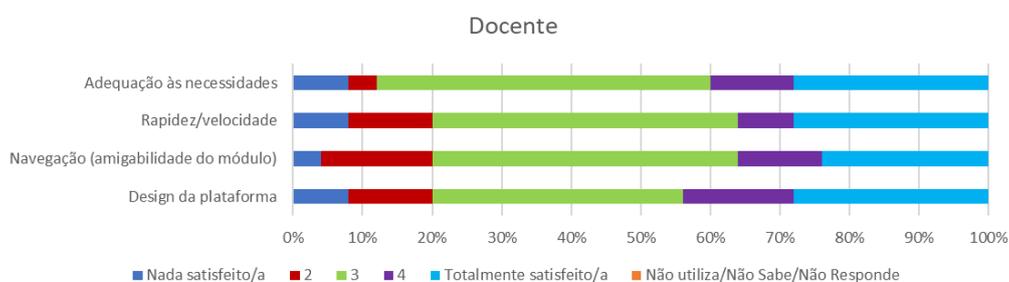
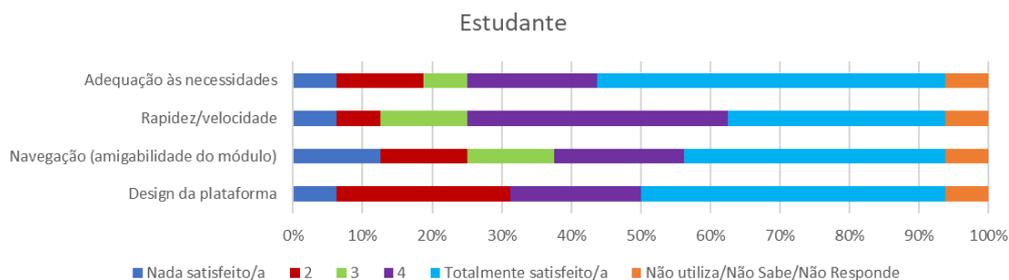
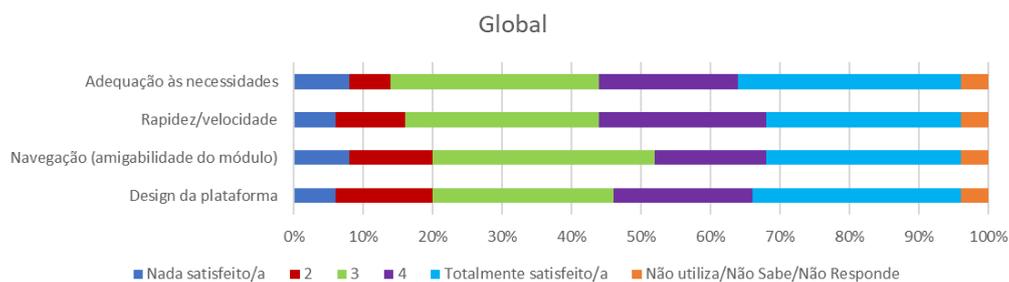
• Perfil



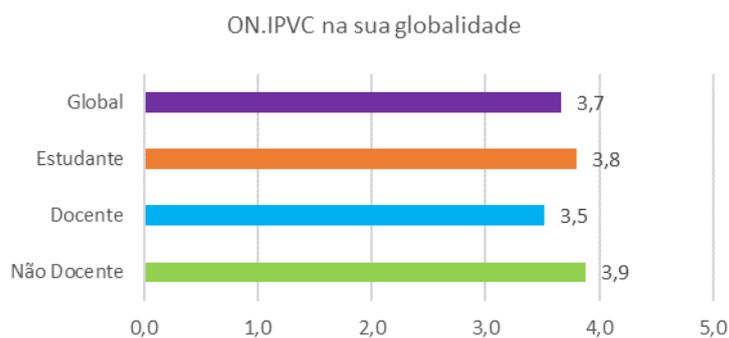
Índice Médio:



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



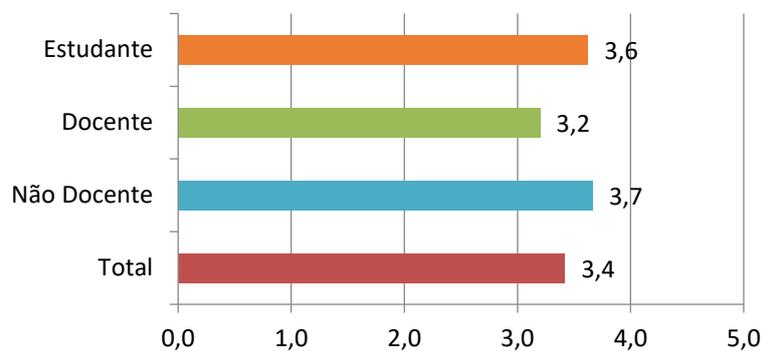
Índice Médio:



2|3 SUGESTÕES DE MELHORIA INDICADAS NAS QUESTÕES CUJA CLASSIFICAÇÃO FOI DE 1 OU 2:

- Autoinscrição em turmas, sem necessidade de passar pelo GAC, melhoramento design e rapidez
- A título de exemplo, o portal do IPVC está muito mal desenhado a todos os níveis (grafismo, design de interface, design de interação). Para começar, podem realizar testes de usabilidade e ver como é que os utilizadores interagem sobre ele. Garanto que, facilmente, vão identificar muitos erros.
- Design e funcionalidade são os aspetos a melhorar
- Reduzir o nº de plataformas, integrando-as. É absolutamente insano trabalhar em tantas plataformas diferentes. Tornar a plataformas muito mais amigáveis, rápidas, intuitivas e flexíveis. Ajustá-las às reais necessidades do utilizador. Escutar os utilizadores, as suas necessidades antes de efetuar alterações ou criar mais uma plataforma ou módulo!
- Navegação pouco ou nada intuitiva em algumas delas / dificuldade em encontrar alguns conteúdos ou a registar introdução de dados.
- Carregamento lento de algumas partes das mesmas.
- Debilidade de contrastes de cores, particularmente quando existem diversas linhas de dados.
- Exemplo 1: "Serviços Académicos" - identificação dos candidatos a exames e lançamentos de notas; Exemplo 2: "Serviços Académicos" - identificação individual dos candidatos a concursos especiais de ingresso no IPVC
- Os conteúdos são demasiado focados em certas pessoas e em certas escolas. Deve haver uma estratégia clara na divulgação de conteúdos.
- Nem sempre é possível aceder ou encontrar facilmente a informação - poderá ser não estar ainda carregada.
- Velocidade muito lenta, no SG há documentos que poderiam estar num arquivo morto, alguns aplicativos não são intuitivos numa primeira pesquisa. Só com a utilização mais frequente se sabe onde se encontram (exemplo Comissão de Ética)

2|4 CLASSIFICAÇÃO GLOBAL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO IPVC, COM BASE NA EXPERIÊNCIA DE UTILIZADOR:



#3

COMENTÁRIOS / SUGESTÕES

- Maior flexibilidade
- As plataformas tal como estão concebidas e funcionam representam uma sobrecarga, quando deveriam estar ao serviço e agilizar o trabalho (ser um recurso/mais valia efetiva)
- Demasiadas plataformas. Demasiados endereços.
- Melhorar a navegabilidade do site do IPVC e das Escolas. Não são intuitivos e é extremamente difícil chegar à informação que se pretende.
- Sugestões de Melhoria: Inquérito IASQUE - após responder a uma secção, e passar para a seguinte, não é permitido voltar atrás para rever e/ou alterar. Deveria permitir; ON - Limite de tempo em determinados espaços - esse tempo torna-se escasso quando estamos perante espaços que requerem tempo de preenchimento e procurar e/ou submeter documentos, por exemplo; ON - Nos PSNs deve haver uma parte que permita ao utilizador saber se já foi pago, ou já está para pagamento; Deve haver uma melhor comunicação de algumas plataformas digitais; Muitos emails por dia direcionados para listas gerais o que leva as pessoas a começar a ignorar determinados emails. Deve haver uma estratégia em relação aos emails que vão para listas gerais, já que por vezes são enviados vários seguidos, alguns perdendo a "importância" que tinham. Além disso, os pedidos de deslocação e boletins de itinerário poderiam ser implementados na On. Já que que o procedimento requer passar por vários departamentos e, por vezes, não se sabe em que ponto está ou perda de documento e facilmente poderia ser consultado. Além disso, não se ficaria condicionado ao correio das escolas.
- Parece que existem uma série de plataformas interessantes, mas desconhecidas, por mim, pelo menos. Além disso, algumas aqui em avaliação quando entrei para ver os eu conteúdo nem sequer abrem, dá erro. Devia haver alguma cuidadosa gestão das plataformas de forma a que elas fossem efetivamente uteis, não valem de nada se não as divulgam ou são operacionais. Creio que deve haver uma plataforma única em que todas as plataformas estejam integradas e visíveis para os stakeholders. Outras nem sequer servem o propósito para o qual deviam existir, como a plataforma de avaliação docente que devia estar permanentemente aberta para irmos colocando lá todas as atividades que realizamos e assim servia o propósito de conter o nosso CV centralizado e conter a documentação para a avaliação docente. Esta plataforma também não devia solicitar a indicação do número de elementos a inserir, devia contá-los automaticamente conforme se iam inserindo (mesmo que não fossem todos contabilizados). Quanto à plataforma da Qualidade (SGQ) proponho que alguém a tente utilizar para rapidamente descobrir que é impossível encontrar seja o que for, que os documentos estão sempre a ser alterados sem qualquer indicação aos utilizadores. E ainda há processos que não estão integrados num fluxo documental virtual e andam papéis de um lado para o outro (como a solicitação de formação/deslocação). Também devia havia um formulário específico para deslocações que não para formação, mas que carecem de autorização (como participar em reuniões ou ações de divulgação da UE, por exemplo). Além disso o fluxo do processo deve ser visível e claro para quem faz a solicitação desde o pedido de deslocação, há entrega da documentação solicitada: comprovativos, BI, etc.. Também o ?Centro de custos ou benefícios?? do docente devia estar visível para o docente que o detém. Quanto à nova plataforma da gestão de tempos, entendo que pode ser útil e tentei utilizá-la marcando as férias, Já lá regresssei para verificar se foram autorizadas e não consigo verificar nada. Também me parece que é lá que devo solicitar a marcação de presença quando é necessário (esquecimento do cartão/de passar o cartão) verifiquei que a plataforma só permite o pedido para o próprio dia, mas pro vezes damos conta que nos esquecemos de marcar presença mais tarde quando realizamos uma consulta, Não entendo como não posso solicitar a marcação neste caso. Também há situações em que o sistema não regista a presença apesar de ter passado o cartão (neste ano aconteceu-me em quase todas as minhas aulas na sala de aula) ou quando a aula é de várias horas e o intervalo não é realizado exatamente no período indicado (ou saímos mais tarde ou

entramos mais cedo) em que apesar de passarmos o cartão não fica registada a presença. Aqui como é expectável que tenhamos conhecimento da situação e como fazemos para solicitar a marcação efetiva da presença. Finalmente o repositório (parece interessante) mas quais são as credenciais de entrada? Não consegui entrar com as minhas e mesmo que solicitem que atualize o meu perfil, não consigo entrar. Este aspecto é de suma importância pois as intenções e resultados esperados não são alcançados porque as plataformas não ajudam a vida dos utilizadores, dificultam e muito... fazem perder tempo e paciência. a minha proposta é que alguém faça a auscultação das necessidades e desenhe o sistema para ser funcional e útil para todos. Não tiro o mérito das iniciativas, mas temo que não esteja a contribuir para a função para a qual tenham sido criadas. Quanto a este questionário: na segunda parte do questionário relativo às plataformas (creio que se refere a subprocessos (DSD, RUC/PUC, ETC) pelo que quando me perguntam pela plataforma DSD eu não a conheço.. está tudo na on.ipvc (que eu tenha conhecimento) pelo que claro que respondo que não as conheço, assumindo que também há estas plataformas que eu desconheço. Assim os resultados deste inquérito estão enviesados por esta assumpção. Esta é uma reflexão positiva (e não uma crítica) para tentar ajudar a melhorar a utilidade das plataformas desde a minha perspectiva de utilizadora. Continuação de bom trabalho!

- Demasiadas plataformas para um instituto, pois tem muitas, que nem conhecimento delas tinha.
- A gestão de UCs do Moodle devia estar integrada no IPVC ON junto à actividade lectiva.
- A página principal do IPVC / UO são de navegação confusa, nem sempre intuitiva
- Aumentar a velocidade do sistema e tornar mais amigável a plataforma

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

