



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DAS BIBLIOTECAS

2016

Anual



GABINETE DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE
NOVEMBRO DE 2016

| ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| ENQUADRAMENTO | 2 |
| 1 1 INTRODUÇÃO | 3 |
| 1 2 METODOLOGIA | 4 |
| 1 3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO | 4 |
| ANÁLISE DE RESULTADOS | 6 |
| 2 1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO | 7 |
| 2 2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO | 9 |
| 2 3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO | 11 |
| 2 4 SATISFAÇÃO GERAL | 13 |
| ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO | 15 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 20 |

#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 2016) 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 2016 foi disponibilizado entre 2 de maio e 30 de setembro de 2016, por via eletrónica, através da Plataforma de Inquéritos IPVC (<http://inqueritos.ipvc.pt>).

1|3 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

Do universo de 4627 colaboradores e alunos, 285 responderam ao inquérito, o que corresponde a uma participação de 6,2%.

Com base nos dados recolhidos, apresenta-se a percentagem de utilizadores das bibliotecas do IPVC que participaram no inquérito (Quadro 1.1).

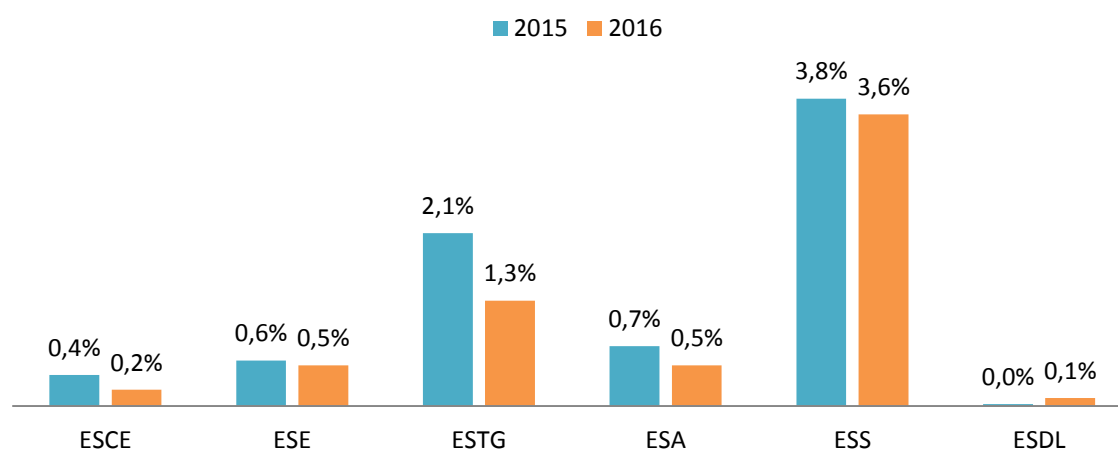
Quadro 1.1 - Respostas ao inquérito, por Biblioteca de Unidade Orgânica

| Biblioteca de Unidade Orgânica | Situação | Participação por Situação | Participação Global por Biblioteca |
|--|-------------|---------------------------|------------------------------------|
| Escola Superior Agrária | Docente | 0,0% | 0,5% |
| | Funcionário | 3,8% | |
| | Aluno | 0,5% | |
| Escola Superior de Ciências Empresariais | Docente | 0,6% | 0,2% |
| | Funcionário | 0,0% | |
| | Aluno | 0,2% | |
| Escola Superior de Educação | Docente | 0,9% | 0,5% |
| | Funcionário | 1,3% | |
| | Aluno | 0,5% | |
| Escola Superior de Saúde | Docente | 4,8% | 3,6% |
| | Funcionário | 6,4% | |
| | Aluno | 3,4% | |
| Escola Superior de Tecnologia e Gestão | Docente | 2,1% | 1,3% |
| | Funcionário | 1,3% | |
| | Aluno | 1,2% | |
| Escola Superior de Desporto e Lazer | Docente | 0,3% | 0,1% |
| | Funcionário | 0,0% | |
| | Aluno | 0,1% | |
| | | | 6,2% |

Quadro 1.2 - Respostas ao inquérito, por Situação

| Situação | Participação |
|-------------|--------------|
| Docente | 8,7% |
| Funcionário | 12,8% |
| Aluno | 5,8% |

Quadro 1.3 - Respostas ao inquérito - Participação Geral IPVC



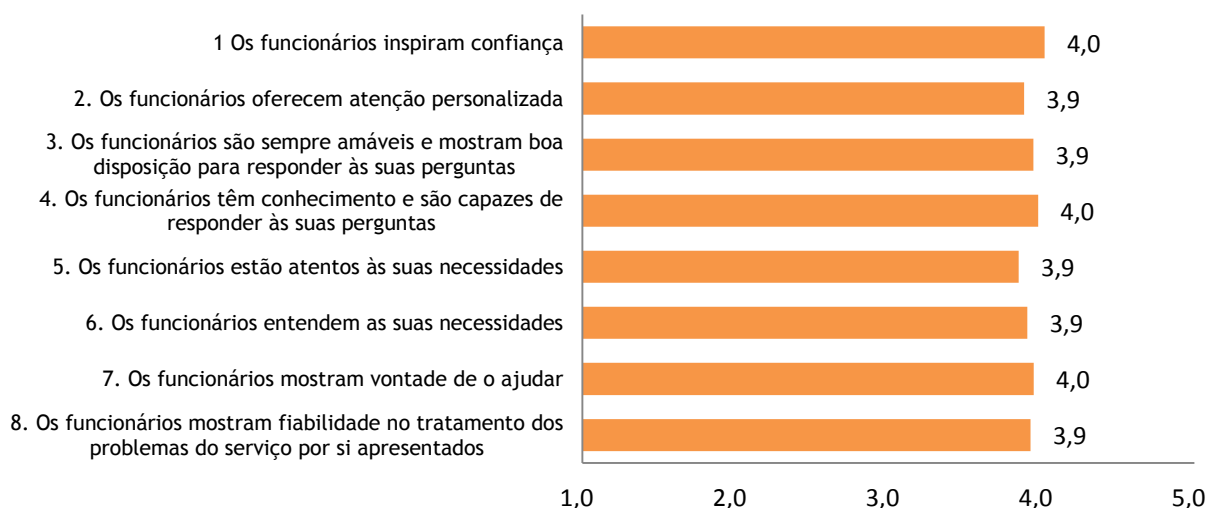
ANÁLISE DE RESULTADOS

2|1 VALOR AFETIVO DO SERVIÇO

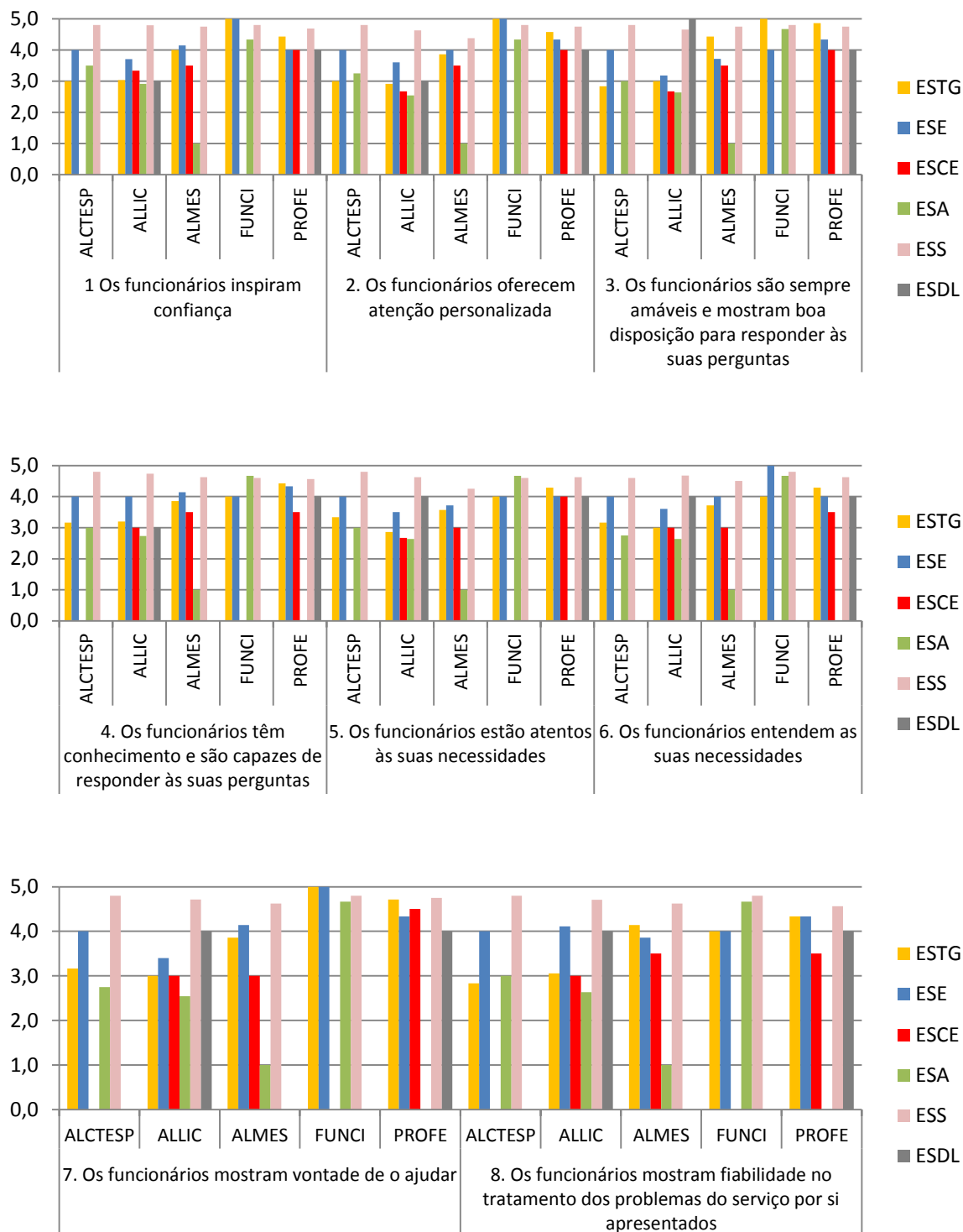
Quadro 2.1.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço

| | Não se aplica | Não Satisfaz | Satisfaz Pouco | Satisfaz | Satisfaz Bastante | Excelente | Total |
|---|---------------|--------------|----------------|----------|-------------------|-----------|--------|
| 1 Os funcionários inspiram confiança | 16 | 12 | 7 | 33 | 64 | 153 | 285 |
| | 5,6% | 4,2% | 2,5% | 11,6% | 22,5% | 53,7% | 100,0% |
| 2. Os funcionários oferecem atenção personalizada | 17 | 13 | 14 | 32 | 74 | 135 | 285 |
| | 6,0% | 4,6% | 4,9% | 11,2% | 26,0% | 47,4% | 100,0% |
| 3. Os funcionários são sempre amáveis e mostram boa disposição para responder às suas perguntas | 15 | 14 | 14 | 29 | 69 | 144 | 285 |
| | 5,3% | 4,9% | 4,9% | 10,2% | 24,2% | 50,5% | 100,0% |
| 4. Os funcionários têm conhecimento e são capazes de responder às suas perguntas | 17 | 11 | 9 | 28 | 79 | 141 | 285 |
| | 6,0% | 3,9% | 3,2% | 9,8% | 27,7% | 49,5% | 100,0% |
| 5. Os funcionários estão atentos às suas necessidades | 16 | 14 | 14 | 35 | 79 | 127 | 285 |
| | 5,6% | 4,9% | 4,9% | 12,3% | 27,7% | 44,6% | 100,0% |
| 6. Os funcionários entendem as suas necessidades | 16 | 12 | 12 | 36 | 75 | 134 | 285 |
| | 5,6% | 4,2% | 4,2% | 12,6% | 26,3% | 47,0% | 100,0% |
| 7. Os funcionários mostram vontade de o ajudar | 17 | 14 | 12 | 31 | 60 | 151 | 285 |
| | 6,0% | 4,9% | 4,2% | 10,9% | 21,1% | 53,0% | 100,0% |
| 8. Os funcionários mostram fiabilidade no tratamento dos problemas do serviço por si apresentados | 18 | 7 | 17 | 34 | 68 | 141 | 285 |
| | 6,3% | 2,5% | 6,0% | 11,9% | 23,9% | 49,5% | 100,0% |

Quadro 2.1.2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Representação Gráfica



Quadro 2.1.3 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afetivo do serviço - Valorização Qualitativa

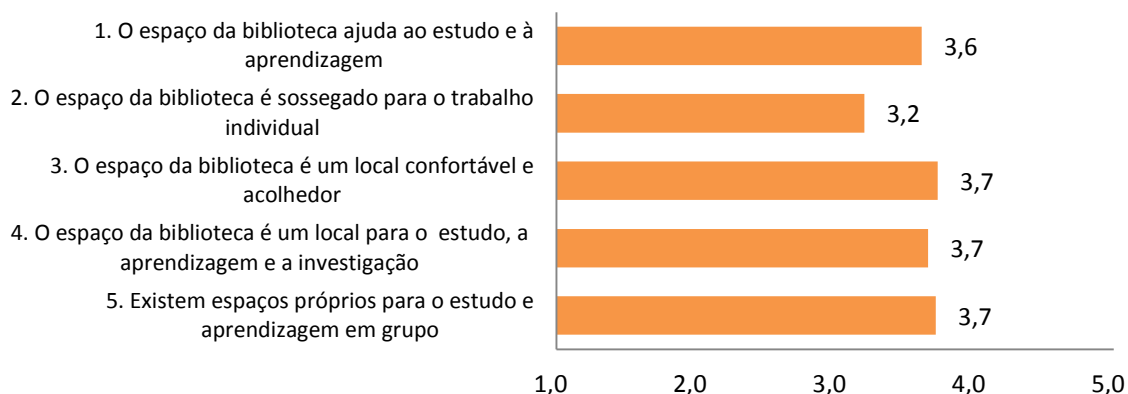


2|2 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO

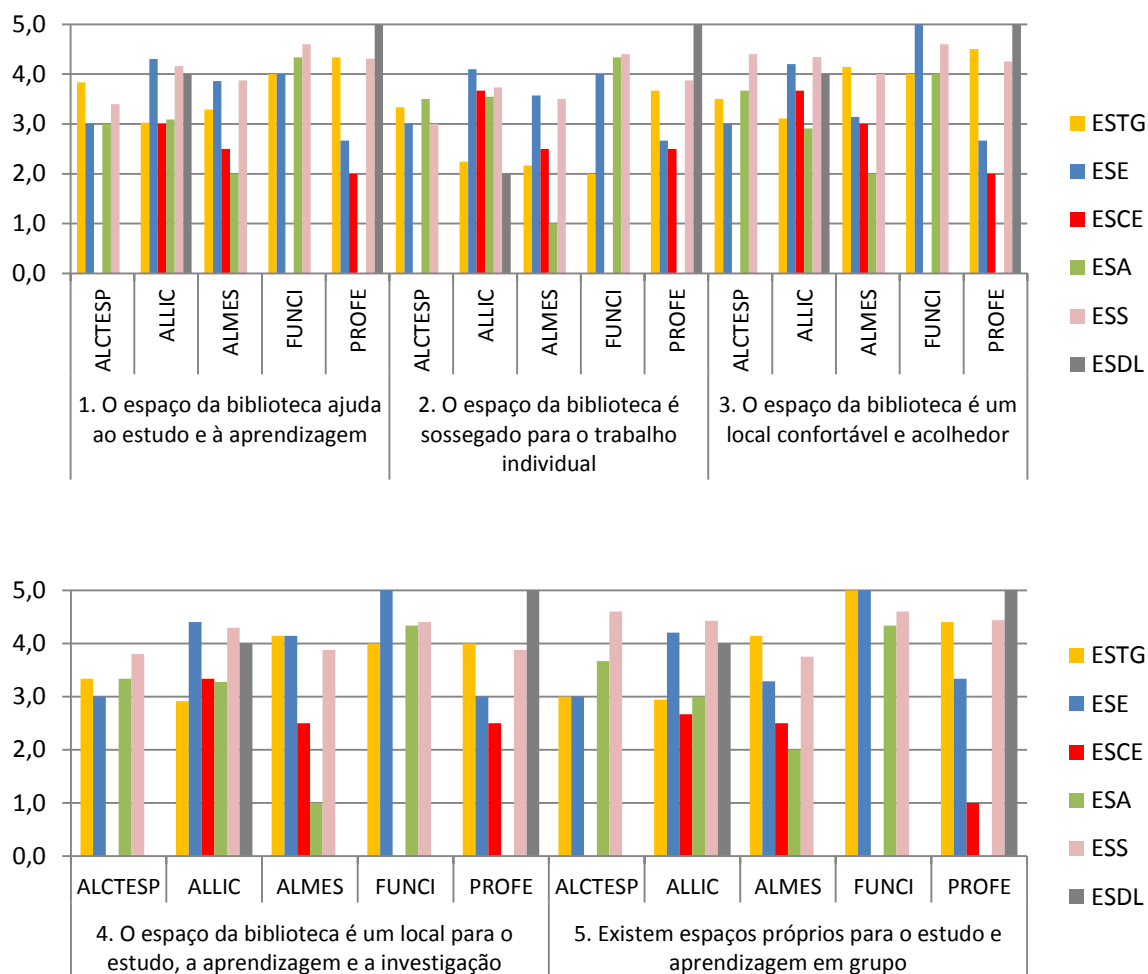
Quadro 2.2.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço

| | Não se aplica | Não Satisfaz | Satisfaz Pouco | Satisfaz | Satisfaz Bastante | Excelente | Total |
|---|---------------|--------------|----------------|----------|-------------------|-----------|--------|
| 1. O espaço da biblioteca ajuda ao estudo e à aprendizagem | 17 | 10 | 17 | 55 | 107 | 79 | 285 |
| | 6,0% | 3,5% | 6,0% | 19,3% | 37,5% | 27,7% | 100,0% |
| 2. O espaço da biblioteca é sossegado para o trabalho individual | 20 | 25 | 27 | 69 | 91 | 53 | 285 |
| | 7,0% | 8,8% | 9,5% | 24,2% | 31,9% | 18,6% | 100,0% |
| 3. O espaço da biblioteca é um local confortável e acolhedor | 17 | 4 | 23 | 45 | 100 | 96 | 285 |
| | 6,0% | 1,4% | 8,1% | 15,8% | 35,1% | 33,7% | 100,0% |
| 4. O espaço da biblioteca é um local para o estudo, a aprendizagem e a investigação | 18 | 10 | 14 | 52 | 104 | 87 | 285 |
| | 6,3% | 3,5% | 4,9% | 18,2% | 36,5% | 30,5% | 100,0% |
| 5. Existem espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo | 19 | 10 | 22 | 34 | 95 | 105 | 285 |
| | 6,7% | 3,5% | 7,7% | 11,9% | 33,3% | 36,8% | 100,0% |

Quadro 2.2.2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço - Representação Gráfica



Quadro 2.2.3 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço - Valorização Qualitativa

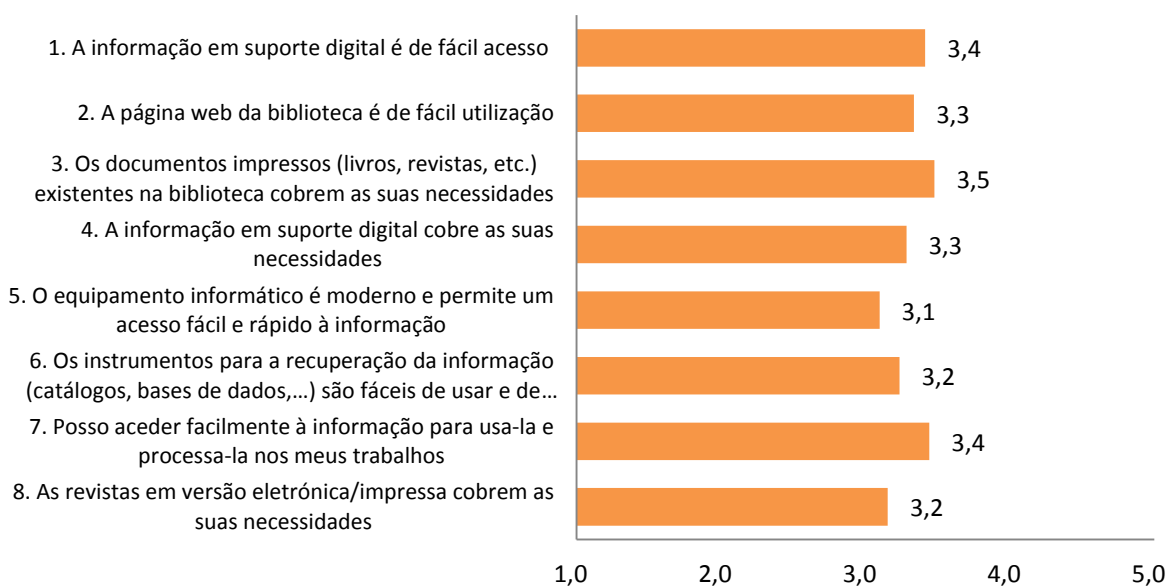


2|3 CONTROLO DA INFORMAÇÃO

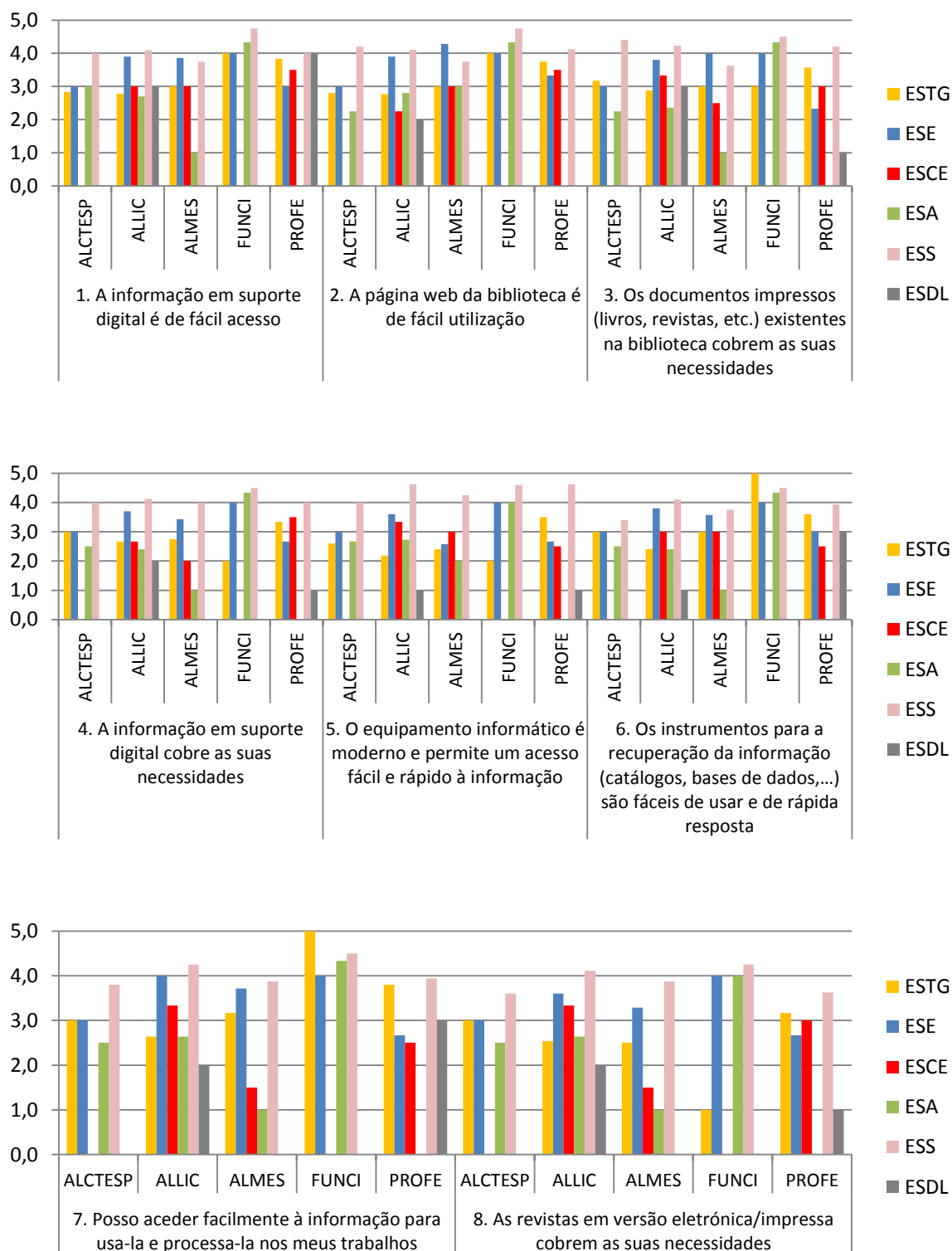
Quadro 2.3.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca

| | Não se aplica | Não Satisfaz | Satisfaz Pouco | Satisfaz | Satisfaz Bastante | Excelente | Total |
|---|---------------|--------------|----------------|----------|-------------------|-----------|--------|
| 1. A informação em suporte digital é de fácil acesso | 24 | 12 | 15 | 67 | 105 | 62 | 285 |
| | 8,4% | 4,2% | 5,3% | 23,5% | 36,8% | 21,8% | 100,0% |
| 2. A página web da biblioteca é de fácil utilização | 32 | 11 | 13 | 65 | 101 | 63 | 285 |
| | 11,2% | 3,9% | 4,6% | 22,8% | 35,4% | 22,1% | 100,0% |
| 3. Os documentos impressos (livros, revistas, etc.) existentes na biblioteca cobrem as suas necessidades | 21 | 14 | 19 | 55 | 106 | 70 | 285 |
| | 7,4% | 4,9% | 6,7% | 19,3% | 37,2% | 24,6% | 100,0% |
| 4. A informação em suporte digital cobre as suas necessidades | 29 | 15 | 24 | 55 | 102 | 60 | 285 |
| | 10,2% | 5,3% | 8,4% | 19,3% | 35,8% | 21,1% | 100,0% |
| 5. O equipamento informático é moderno e permite um acesso fácil e rápido à informação | 27 | 17 | 41 | 68 | 80 | 52 | 285 |
| | 9,5% | 6,0% | 14,4% | 23,9% | 28,1% | 18,2% | 100,0% |
| 6. Os instrumentos para a recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e de rápida resposta | 31 | 16 | 15 | 68 | 103 | 52 | 285 |
| | 10,9% | 5,6% | 5,3% | 23,9% | 36,1% | 18,2% | 100,0% |
| 7. Posso aceder facilmente à informação para usa-la e processa-la nos meus trabalhos | 23 | 16 | 16 | 58 | 101 | 71 | 285 |
| | 8,1% | 5,6% | 5,6% | 20,4% | 35,4% | 24,9% | 100,0% |
| 8. As revistas em versão eletrónica/impressa cobrem as suas necessidades | 34 | 19 | 21 | 59 | 99 | 53 | 285 |
| | 11,9% | 6,7% | 7,4% | 20,7% | 34,7% | 18,6% | 100,0% |

Quadro 2.3.2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - Representação Gráfica



Quadro 2.3.3 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - Valorização Qualitativa

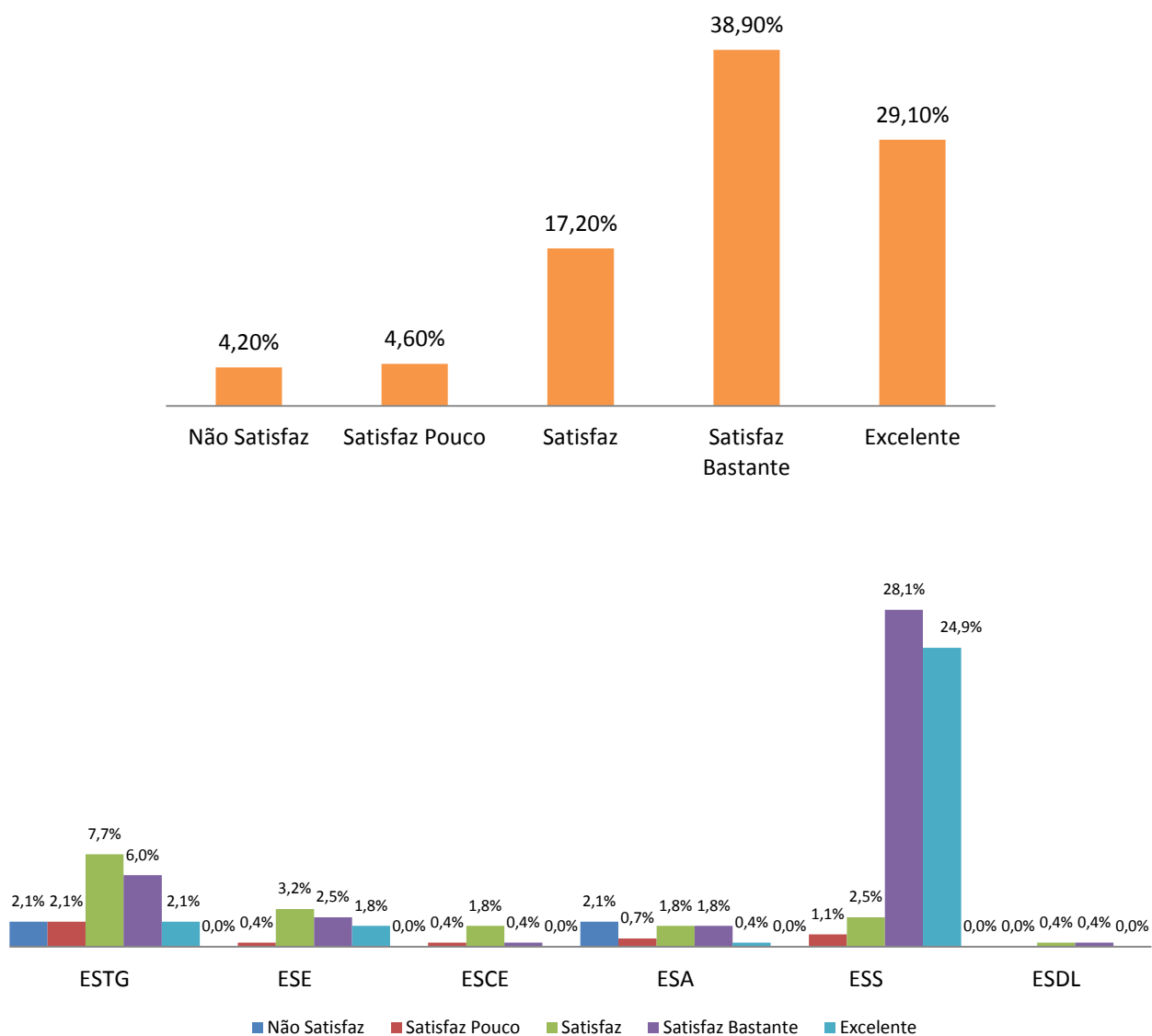


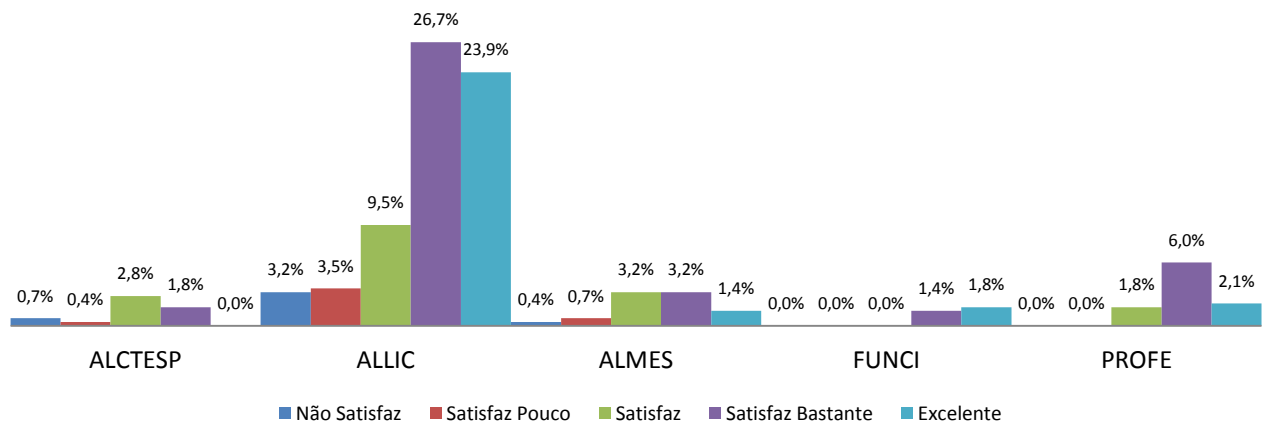
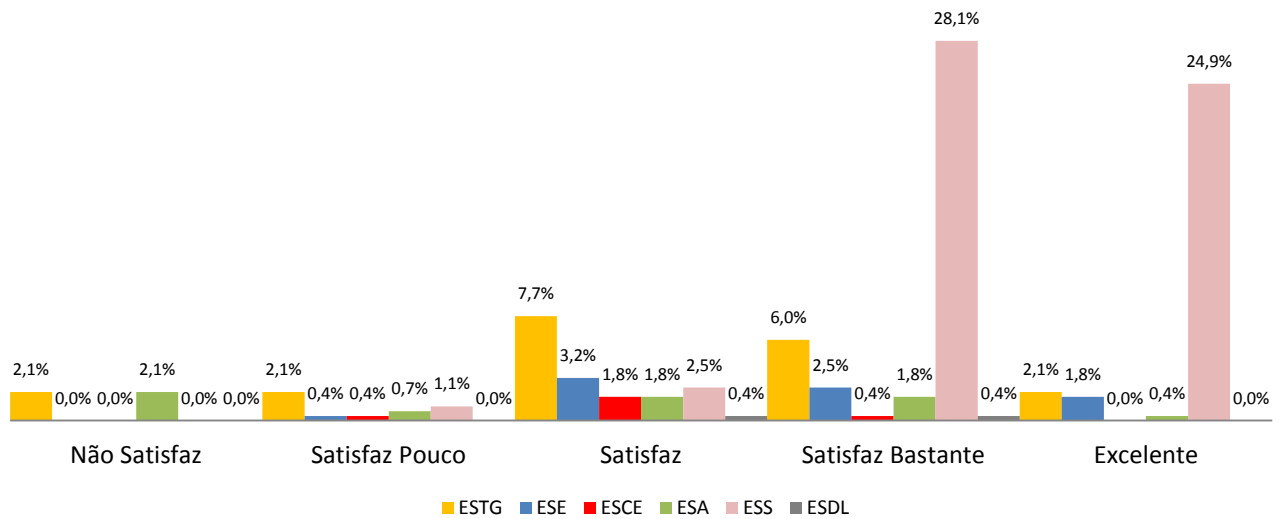
2|4 SATISFAÇÃO GERAL

Quadro 2.4.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

| | Não se aplica | Não Satisfaz | Satisfaz Pouco | Satisfaz | Satisfaz Bastante | Excelente | Total |
|---|---------------|--------------|----------------|----------|-------------------|-----------|--------|
| 1. Grau de satisfação geral em relação às Bibliotecas do IPVC que frequenta | 17 | 12 | 13 | 49 | 111 | 83 | 285 |
| | 6,0% | 4,2% | 4,6% | 17,2% | 38,9% | 29,1% | 100,0% |

Quadro 2.4.2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca - Representação Gráfica





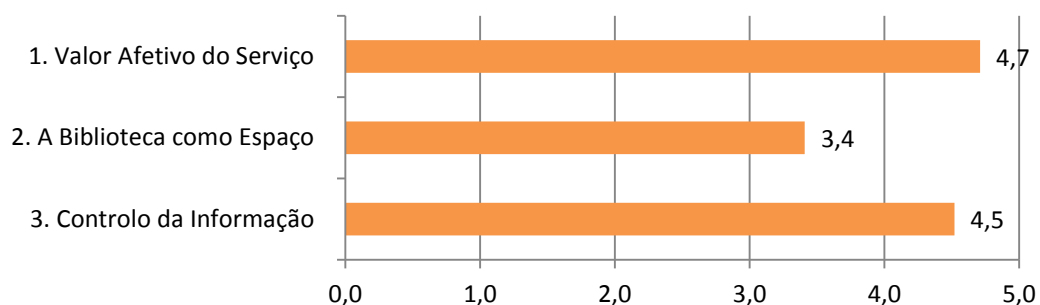
ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO

Quadro 3.1 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

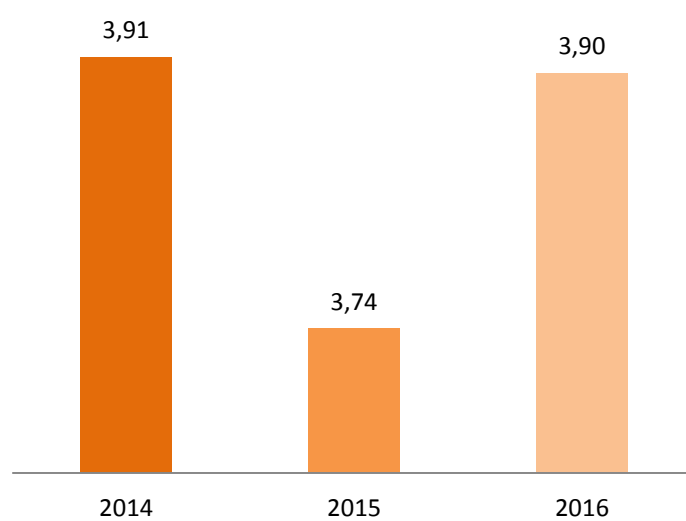
| | Não Satisfaz | Satisfaz Pouco | Satisfaz | Satisfaz Bastante | Excelente |
|-----------------------------|--------------|----------------|----------|-------------------|-----------|
| 1. Valor Afetivo do Serviço | 4,3% | 4,3% | 11,3% | 24,9% | 49,4% |
| 2. A Biblioteca como Espaço | 4,1% | 7,2% | 17,9% | 34,9% | 29,5% |
| 3. Controlo da Informação | 5,3% | 7,2% | 21,7% | 35,0% | 21,2% |

Nº de participantes: 285

Quadro 3.2 - Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca - Representação Gráfica



Quadro 3.3 - Satisfação Global - Evolução



Quadro 3.5 - Resumo das principais sugestões e comentários referentes às bibliotecas do IPVC

| UO | Sugestões/Comentários |
|------|---|
| ESTG | <ul style="list-style-type: none"> - Deviam expulsar os utentes da biblioteca que fazem ruido constantemente; - Devia haver mais salas de estudo; - Devia ser possivel tirar fotocopias e imprimir na biblioteca; - A biblioteca não está "equipada" para as necessidades do nosso curso. Metade dos livros não se encontram lá nem em fotocópias. Nem se pode falar de material em suporte digital por esse nunca lá existiu - A meu ver deveriam de existir mais exemplares de livros para o aluno poder requisitar. - As funcionárias que trabalham na biblioteca da ESTG não ajudam, poucas informações dão, são antipáticas. A biblioteca devia ser um espaço sossegado e com pouco ou nenhum barulho e não é o que acontece - Biblioteca necessita de uma reforma na parte eletrica (tomadas) e nos bancos - Continuem assim!!!! - Mais salas de estudo sff - Deveria haver um funcionário sempre presente a meio da biblioteca para controlar o barulho, pois quem quer estudar muitas vezes não o pode fazer. Também a internet fica fraca por estarem a jogar. - É necessário mais sossego na biblioteca, os alunos não entendem o que é estar na biblioteca - Gostaria de sugerir que o SPSS estivesse disponível em alguns computadores na biblioteca do ESTG. - Iluminação, respeito dos colegas p ex - Mais silêncio e melhor internet - Melhorar as salas para os trabalhos em grupo e a ligação à internet nas mesmas no edifício da biblioteca - Na área da informática a maioria da bibliografia está ultrapassada o que se compreende devido à rápida desactualização deste tipo de conhecimento. - Na minha opinião, o horário deveria ser mais alargado, dada a quantidade de trabalhadores-estudantes que frequentam a escola. Devia encerrar mais tarde a ponderar a possibilidade de abrir ao sábado. - Num local de aprendizagem é imperativo o respeito das regras. O silêncio é fundamental para a concentração e efectivo aproveitamento do tempo de estudo. Impedir comportamentos de esplanada/bar - Os funcionários deveriam ser mais simpáticos, nem um "bom-dia" dão aos alunos/frequentadores da biblioteca. - Se dividissem as salas de estudos ao medio, dava para mais pessoas - Sistema de refrigeração na biblioteca, em dias de extremo calor torna-se impossível lá estar. |
| ESE | <ul style="list-style-type: none"> - A biblioteca deveria abrir mais cedo em época normal de exames. Nesta altura o espaço encontra-se bastante frio. Existem poucos espaços de trabalho em grupo. - Penso que a biblioteca da ESE poderia ser mais iluminada, de preferência com luz natural. Considero também que o material do GEED poderia ser de mais fácil acesso. - Sugiro que o funcionário que se encontra a dar a cara num serviço público tenha, juntamente com melhore modos, mais formação sobre o assunto, em especifico, sobre atendimento e sobre a biblioteca. |
| ESCE | <ul style="list-style-type: none"> - Abertura em horário, que permita aos alunos de mestrado, frequentar a biblioteca. - A biblioteca deveria encontrar-se aberta em horário que permita a sua utilização por alunos de mestrado. |

| UO | Sugestões/Comentários |
|------|--|
| ESS | <ul style="list-style-type: none"> - Como sugestão e tendo noção do quão difícil é a sua concretização, proponho um espaço maior, pois, principalmente em alturas do ano mais complicadas, não consegui mos todos usufruir deste espaço. - A rede de internet nem sempre está operacional. Devia ser reavaliada. - Arranjar todos os computadores - Aumentar o espaço para corresponder à necessidade dos alunos, tanto para acomodar em número como em espaços dedicados a trabalhos de grupo e por consequência vedados de maneira a não incomodar. - Aumento do horário de funcionamento até as 22 horas. - Bibliografia mais atualizada. - Colocar mais exemplares dos livros mais necessários à investigação e à pesquisa que os alunos necessitam para realizarem os trabalhos e pesquisas. - Computadores a funcionar nas salas para trabalhar em grupo - Criação de mais espaços - Salas - para estudo/trabalhos de Grupo - se possível. - Desenvolvimento de mais espaços para trabalhos de grupo. - Existirem alguns livros de lazer disponíveis. - Falando em relação à biblioteca da ESS, não tenho nada a acrescentar, uma vez que cumpre todas as minhas necessidades, tanto no conteúdo de informação, mas também na disponibilidade dos funcionários. - Horários mais flexíveis e mais prolongados - Manter a qualidade do Serviço da Biblioteca, melhorando progressivamente o espaço. - Manter as excelentes profissionais. - Melhor acesso ao eduroam. a Sandra é uma excelente bibliotecária,mostrando sempre disponibilidade em ajudar os alunos. uma pessoa muito simpática e sempre bem disposta mesmo quando ralha. - Melhorar as condições físicas da biblioteca. O chão em madeira não é adequado ao espaço pois faz imenso barulho com o entra e sai das pessoas, das cadeiras a arrastar, ... - Melhoria de equipamentos disponíveis; aumento número de salas para estudo em grupo - Necessidade de mais um funcionário para uma resposta mais disponível. - Necessidade de mais um funcionário, dado que o atendimento é feito por uma funcionária e por duas alunas da bolsa de colaboradores. A avaliação efetuada (valor afetivo) refere-se à funcionária da ESS - O grande problema que existe na biblioteca da ESS, é o facto de raramente existir um ambiente propício ao estudo, isto é, existe sempre muito ruído produzido por alunos, que acaba por incomodar outros - Os computadores da biblioteca deveriam ter um anti-vírus atualizado uma vez que estão cheios de vírus, que passam para as pen's que lá se colocam. - Penso que na ESS poderia existir um sistema para impressão de recibo relativo ao material req., tal como existe na ESE. Isto iria simplificar e rentabilizar o tempo despendido no processo de requisição - Penso que poderiam ser fornecida uma melhor internet para a escola, é fraquinha, mais caixotes do lixo temos poucos quer na biblioteca quer na escola!! - Prolongar o horario da biblioteca até as 22h - Sugiro que no período de Novembro a Dezembro a biblioteca tenham o horário mais alargado, de modo a satisfazer as necessidades pedagógicas dos alunos do 3ºano de enfermagem. - Vários computadores por vezes têm falhas ou não funcionam.deviam apostar na manutenção do material informático. |
| ESDL | <ul style="list-style-type: none"> - Alargamento do horário da biblioteca e maior controlo no ruído que os alunos fazem. - A biblioteca carece de um investimento significativo no número e diversidade de manuais de referência, bem como, no acesso a revistas científicas internacionais da especialidade por via online |

| UO | Sugestões/Comentários |
|-----|--|
| ESA | <ul style="list-style-type: none"> – A biblioteca como consta no horário de funcionamento deveria abrir de manhã às 9h e não as 9.30h e a reabertura deveria ser as 14h e não às 14.30. Poderia ser alargado mais o horário de funcionamento. – A papelaria da ESA, devia estar sempre aberta e não fechar de hora a hora os funcionários deviam ser mais compreensíveis com os alunos – Aquisição de novos livros nomeadamente na área de veterinária e formação cívica a um dos funcionários (Sr Tito) – Dias quentes, de muito calor, necessita ventoinhas. – Funcionários bem dispostos atentos às necessidades do aluno; controlo dos prazos de entrega de livros; melhorar a organiza. dos livros nas estantes, proibir o uso de telem.; alargamento do horário da – Horrível, as estantes estão completamente vazias, sem livros, o funcionário que lá se encontra, não percebe como funciona uma biblioteca, é de longe a pior biblioteca que já frequentei, honestamente. – Melhorar a qualidade dos livros disponíveis e do funcionamento da mesma. – Melhorar o espeto visual da biblioteca, adicionar livros de cultura geral e de leitura de lazer. A largar horários e maior flexibilidade. – Móveis inconfortáveis. Queremos mais livros e adequados para TODOS os cursos da escola! Equipamento para fotocópias INACESSÍVEL para os aluno: ou falta pessoal ou permitir o uso com os nossos cartões |

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.



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Gabinete de Avaliação e Qualidade

Praça General Barbosa | 4900 - 347 Viana do Castelo

Tel.: 258 809 610 | Fax: 258 829 065

qualidade@ipvc.pt | www.ipvc.pt