



**INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO**

GABINETE DE AVALIAÇÃO

Novembro 2014

**Relatório de avaliação da satisfação dos
utentes das Bibliotecas do Instituto
Politécnico de Viana do Castelo**

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO	1
I.1 Participação no Inquérito	1
II. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR QUESTÃO	2
II.1 Valor Afectivo do Serviço	2
II.2 A Biblioteca como Espaço.....	4
II.3 Controlo da Informação	6
II.4 Satisfação Geral	8
III. ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO	10
IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

I. INTRODUÇÃO

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

Este documento (Relatório de Resultados da Avaliação da Satisfação dos utentes 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), legendados 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.

1.1 Participação no Inquérito

Com base nos dados recolhidos (IPVC, 2014), apresenta-se a percentagem de utentes das bibliotecas do IPVC que participaram no inquérito (Quadro 1.1).

Quadro 1.1 – Respostas aos inquéritos, por Unidade Orgânica.

Unidade Orgânica	Percentagem de participantes
Escola Superior Agrária	3%
Escola Superior de Ciências Empresariais	2%
Escola Superior de Educação	5%
Escola Superior de Saúde	31%
Escola Superior de Tecnologia e Gestão	2%
Escola Superior de Desporto e Lazer	0%
IPVC	6%

II. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR QUESTÃO

As opiniões dos utentes das bibliotecas do Instituto Politécnico de Viana do Castelo apresentam-se de forma esquemática agrupadas por questão e, de um modo global, em forma tabular e gráfica.

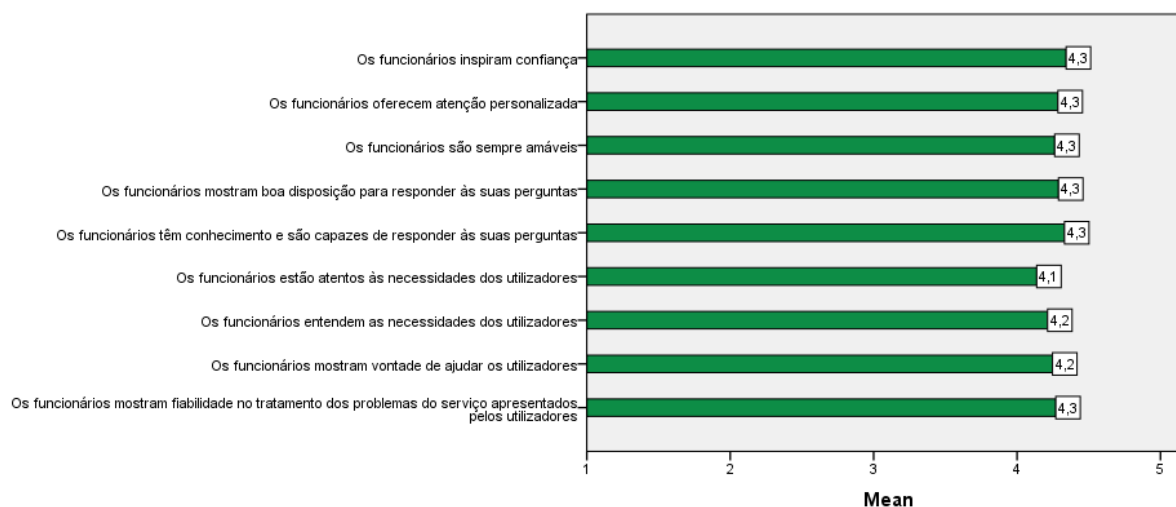
II.1 Valor Afectivo do Serviço

Quadro 2.1 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afectivo do serviço

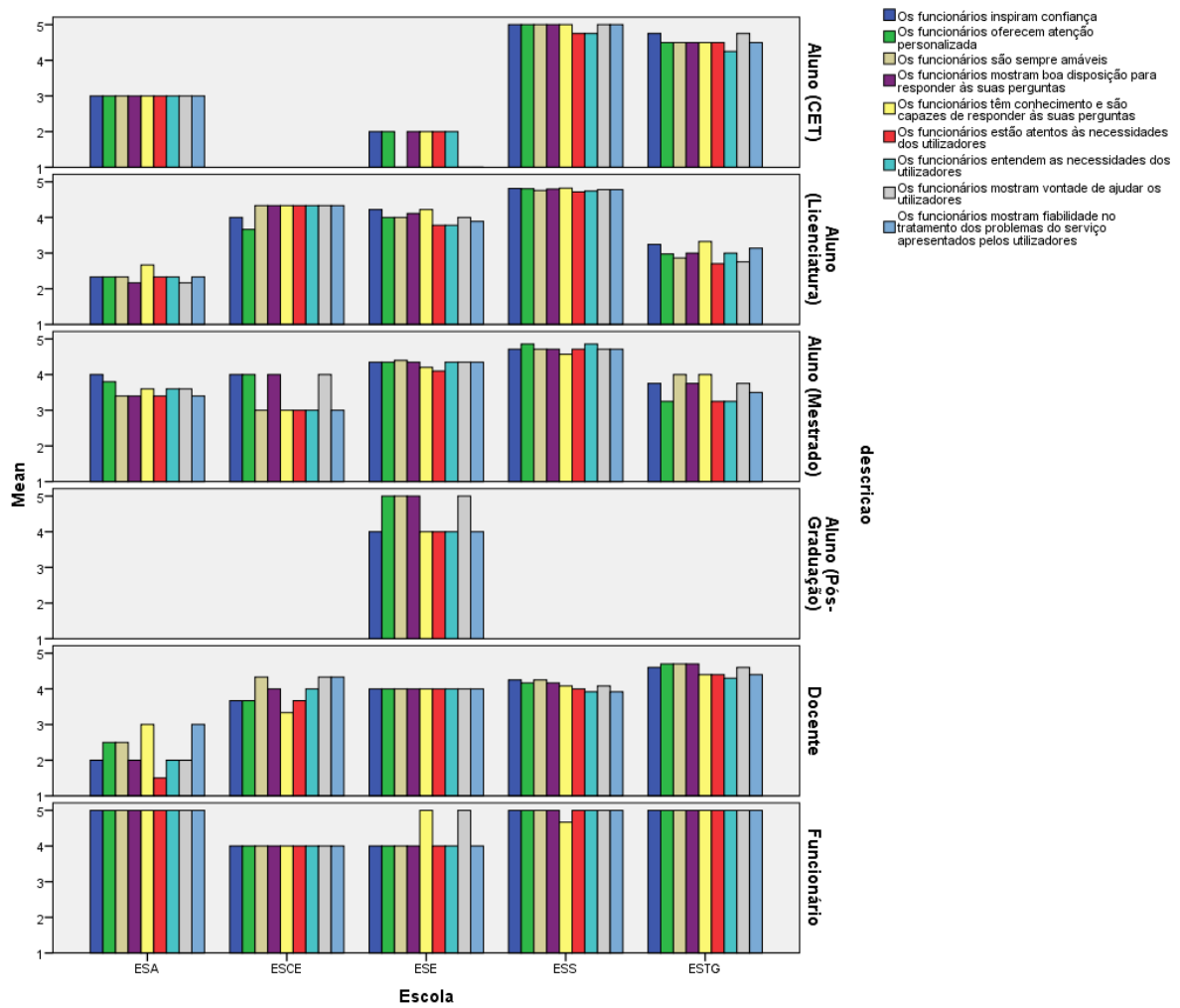
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – Os funcionários inspiram confiança	N	2	7	15	27	61	157	269
	%	0.7%	2.6%	5.6%	10.0%	22.7%	58.4%	100.0%
BIB2 – Os funcionários oferecem atenção personalizada	N	2	16	9	27	57	158	269
	%	0.7%	5.9%	3.3%	10.0%	21.2%	58.7%	100.0%
BIB3 – Os funcionários são sempre amáveis	N	3	10	14	28	59	155	269
	%	1.1%	3.7%	5.2%	10.4%	21.9%	57.6%	100.0%
BIB4 – Os funcionários mostram boa disposição para responder às suas perguntas	N	2	8	16	27	59	157	269
	%	0.7%	3.0%	5.9%	10.0%	21.9%	58.4%	100.0%
BIB5 – Os funcionários têm conhecimento e são capazes de responder às suas perguntas	N	2	4	11	37	62	153	269
	%	0.7%	1.5%	4.1%	13.8%	23.0%	56.9%	100.0%
BIB6 – Os funcionários estão atentos às necessidades dos utilizadores	N	4	15	15	30	68	137	269
	%	1.5%	5.6%	5.6%	11.2%	25.3%	50.9%	100.0%
BIB7 – Os funcionários entendem as necessidades dos utilizadores	N	3	8	18	31	67	142	269
	%	1.1%	3.0%	6.7%	11.5%	24.9%	52.8%	100.0%
BIB8 – Os funcionários mostram vontade de ajudar os utilizadores	N	3	16	13	26	51	160	269
	%	1.1%	5.9%	4.8%	9.7%	19.0%	59.5%	100.0%
BIB9 – Os funcionários mostram fiabilidade no tratamento dos problemas do serviço apresentados pelos utilizadores	N	3	9	16	29	59	153	269
	%	1.1%	3.3%	5.9%	10.8%	21.9%	56.9%	100.0%

Nº de participantes: 269

Quadro 2.2 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afectivo do serviço – Representação Gráfica



Quadro 2.3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o valor afectivo do serviço - Valorização Qualitativa



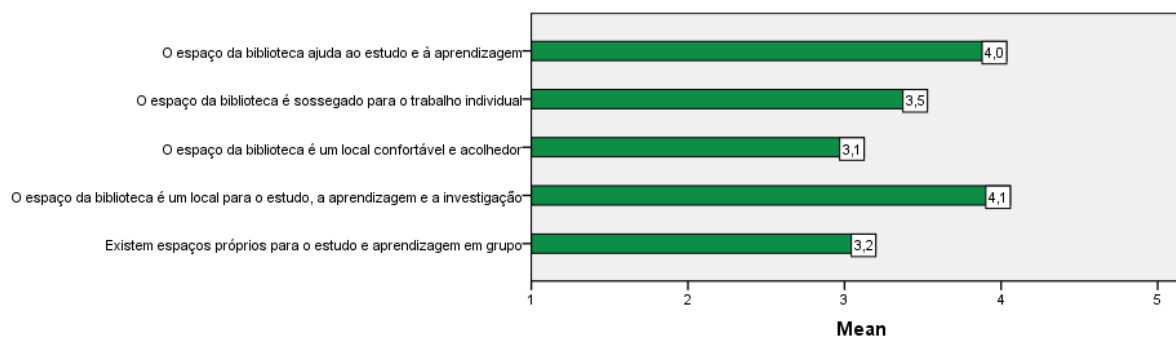
II.2A Biblioteca como Espaço

Quadro 2.4 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço

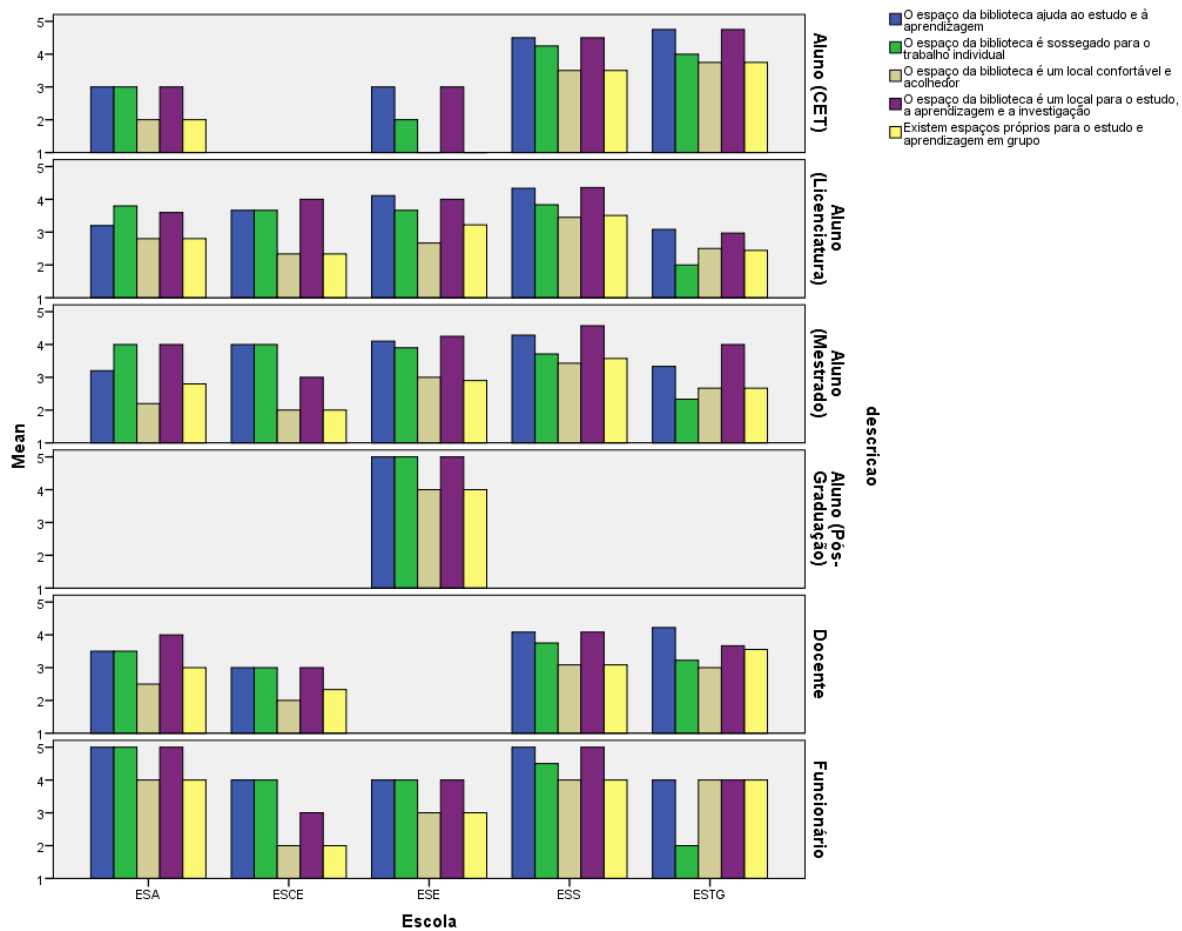
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – O espaço da biblioteca ajuda ao estudo e à aprendizagem	N	2	11	11	48	108	89	269
	%	0.7%	4.1%	4.1%	17.8%	40.1%	33.1%	100.0%
BIB2 – O espaço da biblioteca é sossegado para o trabalho individual	N	1	31	20	71	90	56	269
	%	0.4%	11.5%	7.4%	26.4%	33.5%	20.8%	100.0%
BIB3 – O espaço da biblioteca é um local confortável e acolhedor	N	6	17	39	107	100	0	269
	%	2.2%	6.3%	14.5%	39.8%	37.2%	0.0%	100.0%
BIB4 – O espaço da biblioteca é um local para o estudo, a aprendizagem e a investigação	N	1	7	16	44	109	92	269
	%	0.4%	2.6%	5.9%	16.4%	40.5%	34.2%	100.0%
BIB5 – Existem espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo	N	8	21	31	91	118	0	269
	%	3.0%	7.8%	11.5%	33.8%	43.9%	0.0%	100.0%

Nº de participantes: 269

Quadro 2.5 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço – Representação Gráfica



Quadro 2.6 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a biblioteca como espaço - Valorização Qualitativa



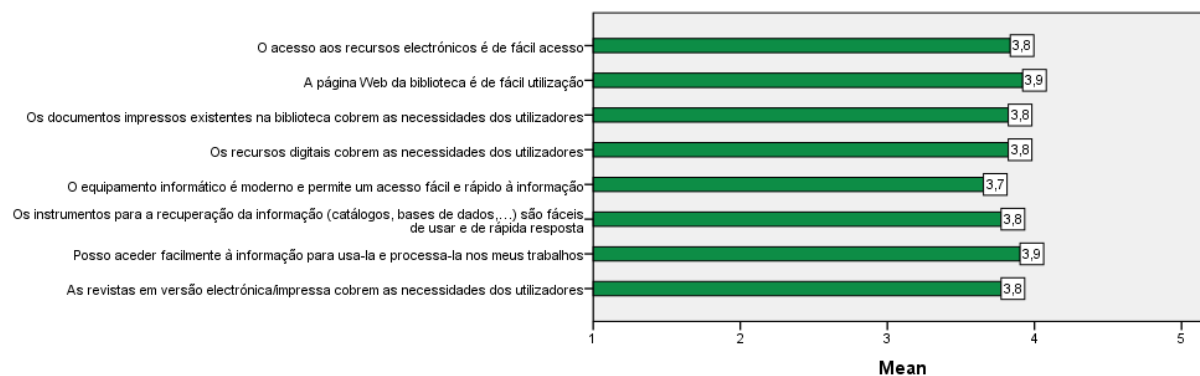
II.3 Controlo da Informação

Quadro 2.7 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca

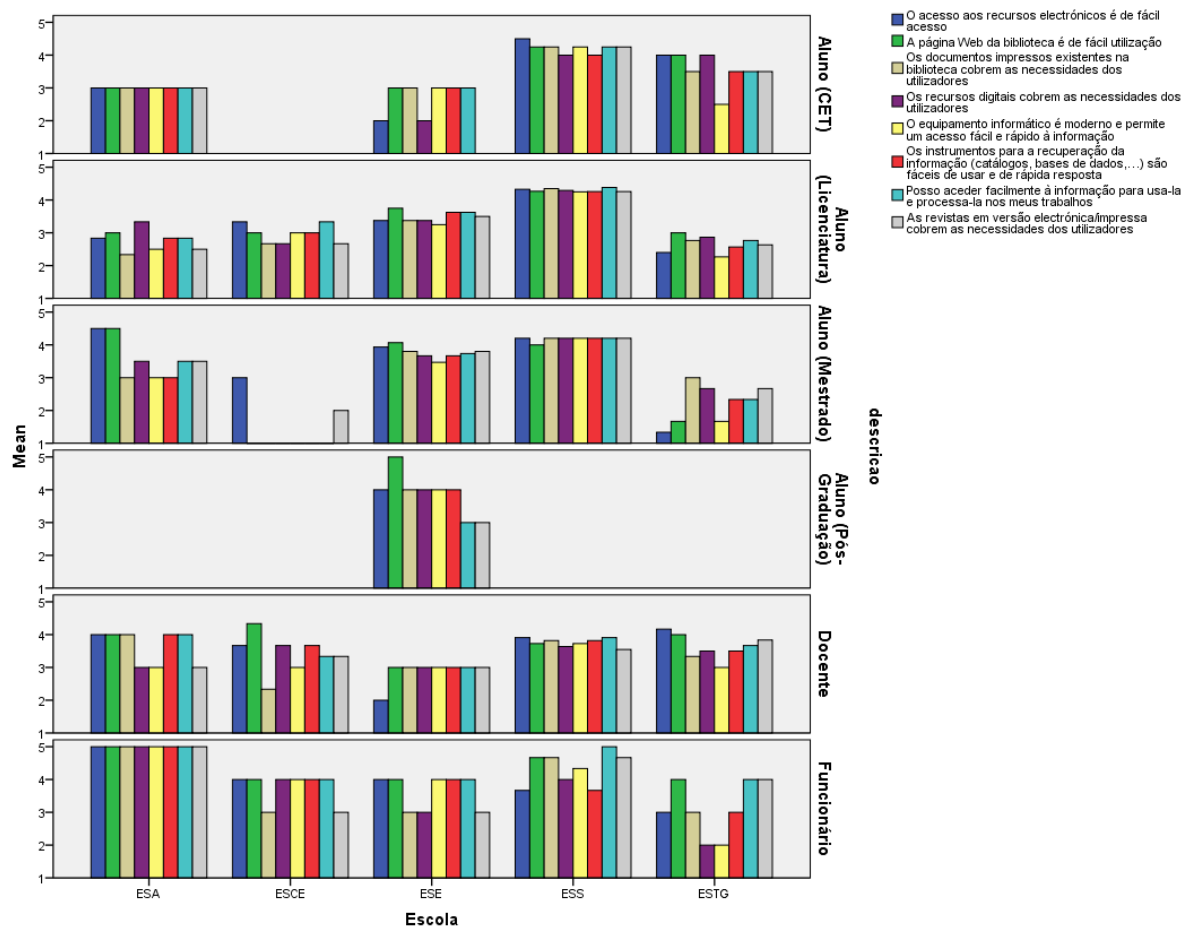
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – O acesso aos recursos electrónicos é de fácil acesso	N	6	19	16	51	88	89	269
	%	2.2%	7.1%	5.9%	19.0%	32.7%	33.1%	100.0%
BIB2 – A página Web da biblioteca é de fácil utilização	N	23	8	13	53	96	76	269
	%	8.6%	3.0%	4.8%	19.7%	35.7%	28.31%	100.0%
BIB3 – Os documentos impressos existentes na biblioteca cobrem as necessidades dos utilizadores	N	9	9	25	62	89	75	269
	%	3.3%	3.3%	9.3%	23.0%	33.1%	27.9%	100.0%
BIB4 – Os recursos digitais cobrem as necessidades dos utilizadores	N	16	8	20	66	90	69	269
	%	5.9%	3.0%	7.4%	24.5%	33.5%	25.7%	100.0%
BIB5 – O equipamento informático é moderno e permite um acesso fácil e rápido à informação	N	9	27	22	61	75	75	269
	%	3.3%	10.0%	8.2%	22.7%	27.9%	27.9%	100.0%
BIB6 – Os instrumentos para a recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e de rápida resposta	N	23	13	13	63	93	64	269
	%	8.6%	4.8%	4.8%	23.4%	34.6%	23.8%	100.0%
BIB7 – Posso aceder facilmente à informação para usa-la e processa-la nos meus trabalhos	N	6	10	19	52	104	78	269
	%	2.2%	3.7%	7.1%	19.3%	38.7%	29.0%	100.0%
BIB8 – As revistas em versão electrónica/impressa cobrem as necessidades dos utilizadores	N	22	10	16	64	94	63	269
	%	8.2%	3.7%	5.9%	23.8%	34.9%	23.4%	100.0%

Nº de participantes: 269

Quadro 2.8 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca – Representação Gráfica



Quadro 2.9 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre o controlo da informação na biblioteca - Valorização Qualitativa



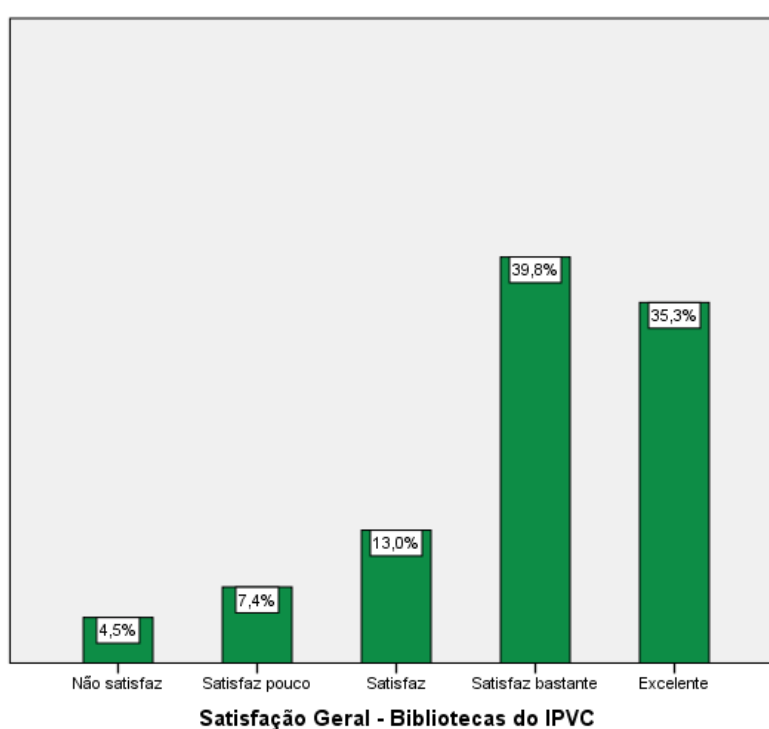
II.4 Satisfação Geral

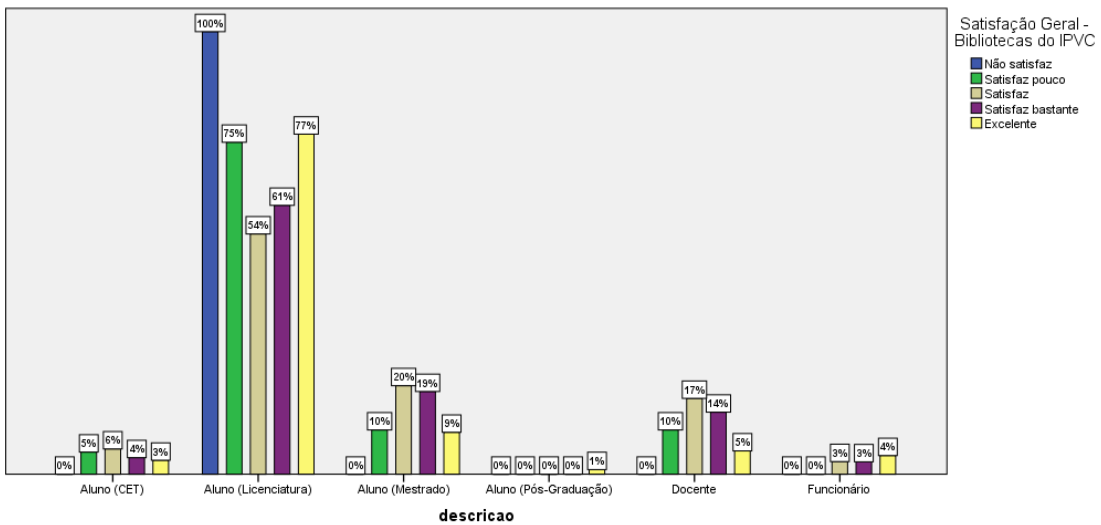
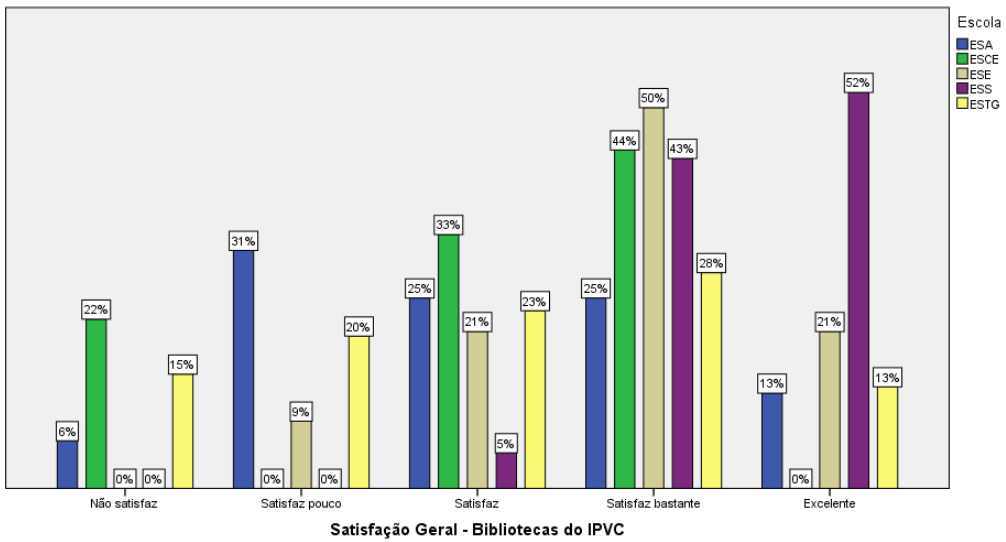
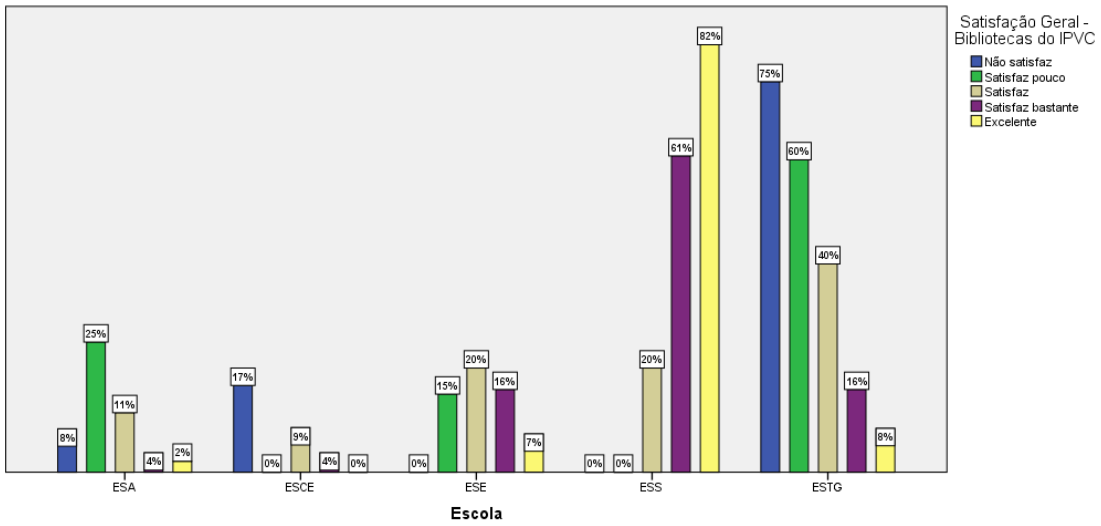
Quadro 2.10 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – Grau de satisfação geral em relação às Bibliotecas do IPVC que frequenta	4.5%	7.4%	13.0%	39.8%	35.3%	100%

Nº de participantes: 269

Quadro 2.11 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca - Representação Gráfica





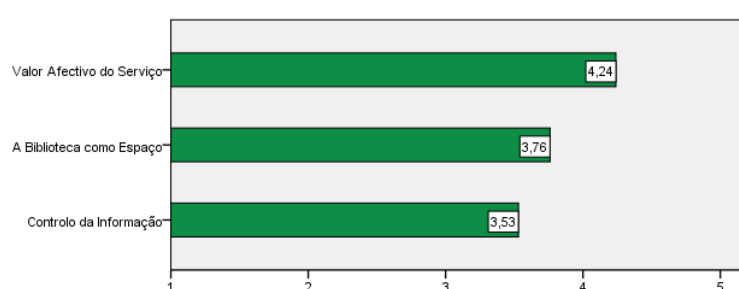
III. ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO

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

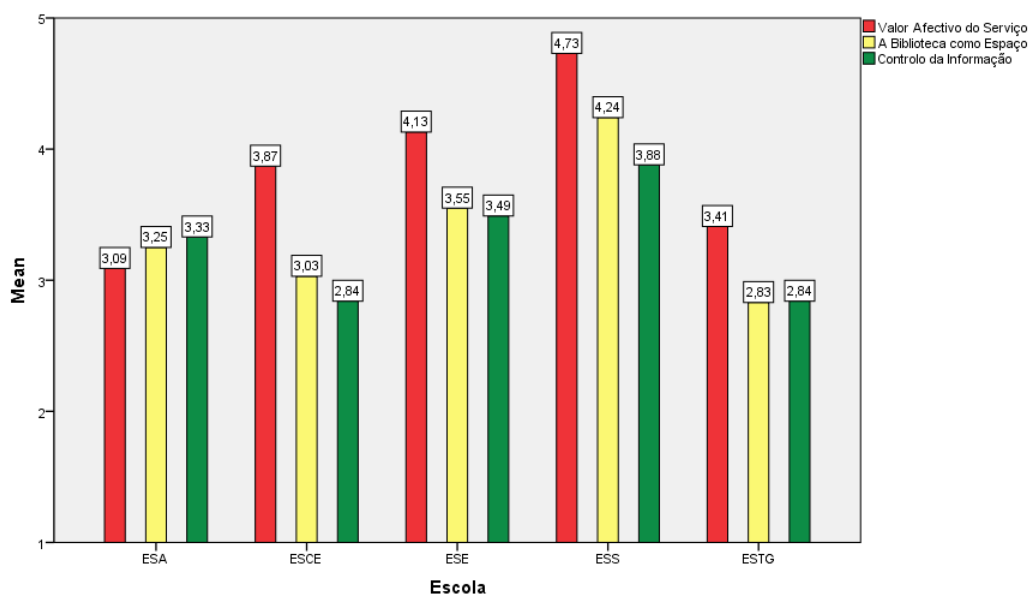
	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – Valor Afectivo do Serviço	3.9%	5.3%	10.9%	22.7%	57.2%	100%
BIB2 – A Biblioteca como Espaço	5.1%	7.1%	23.2%	35.8%	28.9%	100%
BIB3 – Controlo da Informação	6.6%	8.8%	27.2%	39.6%	17.9%	100%

Nº de participantes: 269

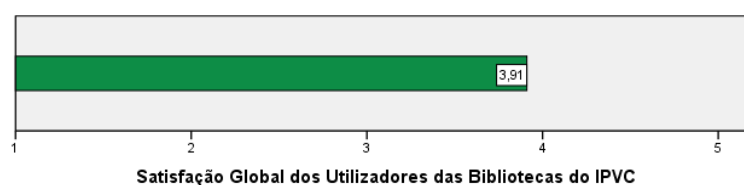
Quadro 3.2 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca – Representação Gráfica



Quadro 3.3 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca - Valorização Qualitativa



Quadro 3.4 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca – Satisfação Global



IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da Avaliação como cultura deverá ser uma prioridade para cada utente. 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 é, segundo as recomendações actuais, 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.

Deverá ser realçada a necessidade da promoção e estímulo à participação dos utentes da Biblioteca, de forma a envolver toda a comunidade e desenvolver estratégias para o reforço da sua Satisfação e da Qualidade do IPVC.