



**INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO**

GABINETE DE AVALIAÇÃO

Dezembro 2015

**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.....	13

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, 2015), 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	6%
Escola Superior de Ciências Empresariais	4%
Escola Superior de Educação	4%
Escola Superior de Saúde	35%
Escola Superior de Tecnologia e Gestão	4%
Escola Superior de Desporto e Lazer	1%
IPVC	7%

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.

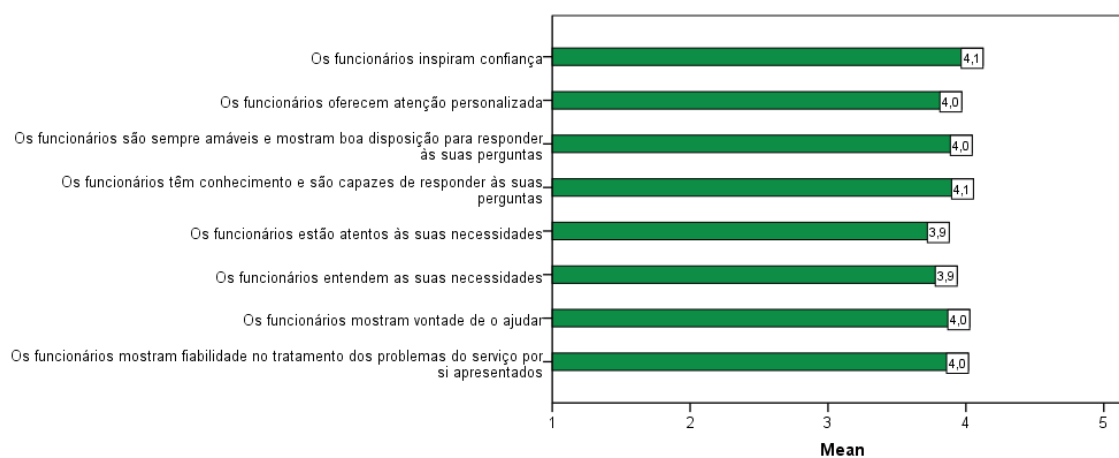
II.1 Valor Afectivo do Serviço

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

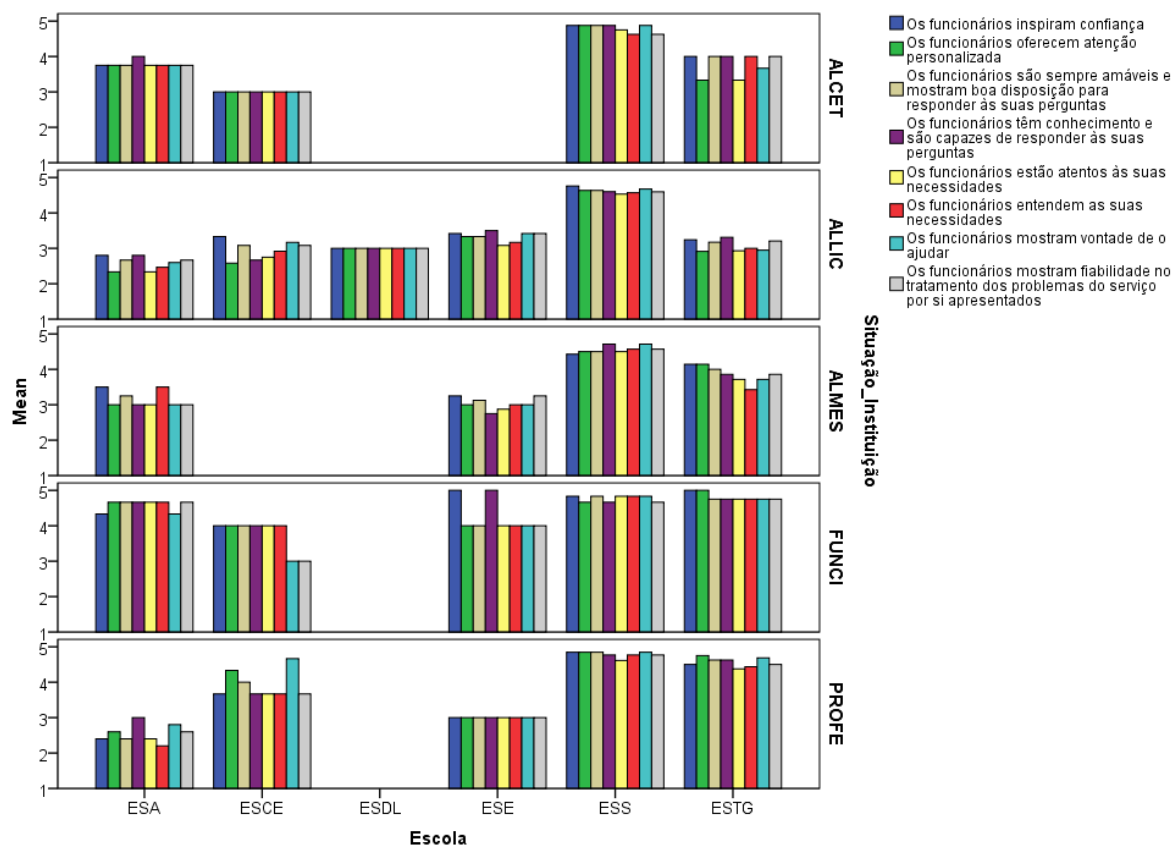
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – Os funcionários inspiram confiança	N	0	15	18	58	80	169	340
	%	0,0%	4,4%	5,3%	17,1%	23,5%	49,7%	100,0%
BIB2 – Os funcionários oferecem atenção personalizada	N	2	23	24	63	70	158	340
	%	0,6%	6,8%	7,1%	18,5%	20,6%	46,5%	100,0%
BIB3 – Os funcionários são sempre amáveis e mostram boa disposição para responder às suas perguntas	N	0	13	26	64	78	159	340
	%	0,0%	3,8%	7,6%	18,8%	22,9%	46,8%	100,0%
BIB4 – Os funcionários têm conhecimento e são capazes de responder às suas perguntas	N	3	16	19	57	89	156	340
	%	0,9%	4,7%	5,6%	16,8%	26,2%	45,9%	100,0%
BIB5 – Os funcionários estão atentos às suas necessidades	N	2	21	31	66	86	134	340
	%	0,6%	6,2%	9,1%	19,4%	25,3%	39,4%	100,0%
BIB6 – Os funcionários entendem as suas necessidades	N	3	17	30	64	84	142	340
	%	0,9%	5,0%	8,8%	18,8%	24,7%	41,8%	100,0%
BIB7 – Os funcionários mostram vontade de o ajudar	N	3	18	24	61	69	165	340
	%	0,9%	5,3%	7,1%	17,9%	20,3%	48,5%	100,0%
BIB8 – Os funcionários mostram fiabilidade no tratamento dos problemas do serviço por si apresentados	N	3	18	15	70	85	149	340
	%	0,9%	5,3%	4,4%	20,6%	25,0%	43,8%	100,0%

Nº de participantes: 340

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



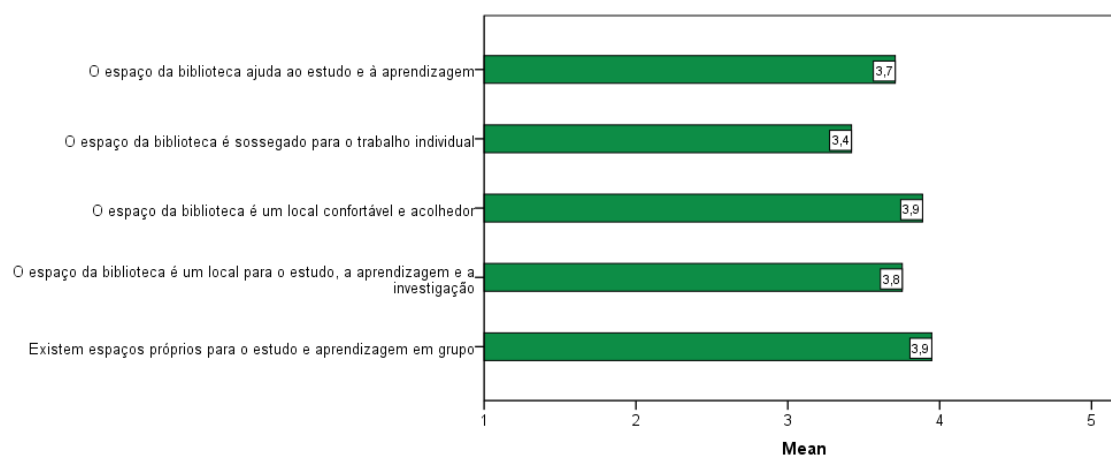
II.2A Biblioteca como Espaço

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

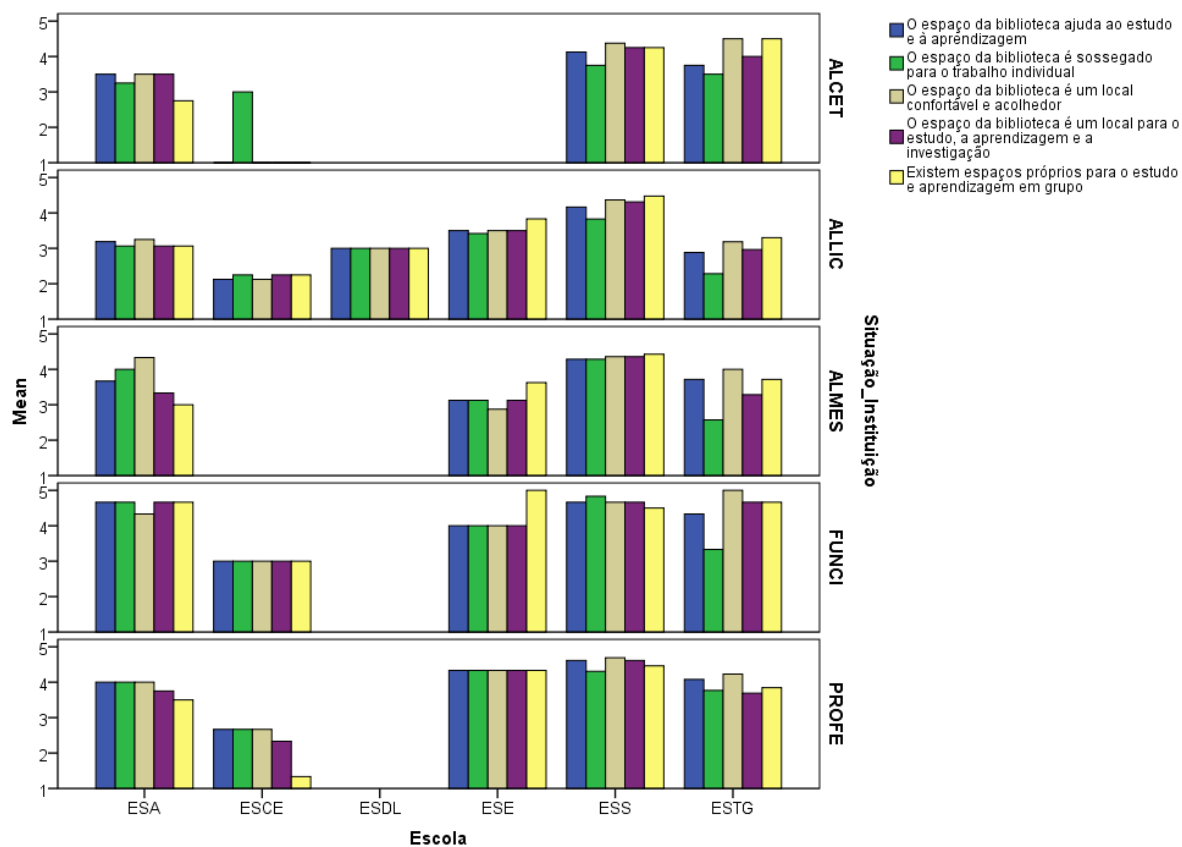
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – O espaço da biblioteca ajuda ao estudo e à aprendizagem	N	5	22	27	27	122	93	340
	%	1,5%	6,5%	7,9%	7,9%	35,9%	27,4%	100,0%
BIB2 – O espaço da biblioteca é sossegado para o trabalho individual	N	6	35	33	33	99	72	340
	%	1,8%	10,3%	9,7%	9,7%	29,1%	21,2%	100,0%
BIB3 – O espaço da biblioteca é um local confortável e acolhedor	N	3	17	18	18	115	118	340
	%	0,9%	5,0%	5,3%	5,3%	33,8%	34,7%	100,0%
BIB4 – O espaço da biblioteca é um local para o estudo, a aprendizagem e a investigação	N	3	22	23	23	123	99	340
	%	0,9%	6,5%	6,8%	6,8%	36,2%	29,1%	100,0%
BIB5 – Existem espaços próprios para o estudo e aprendizagem em grupo	N	13	15	25	25	99	133	340
	%	3,8%	4,4%	7,4%	7,4%	29,1%	39,1%	100,0%

Nº de participantes: 340

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



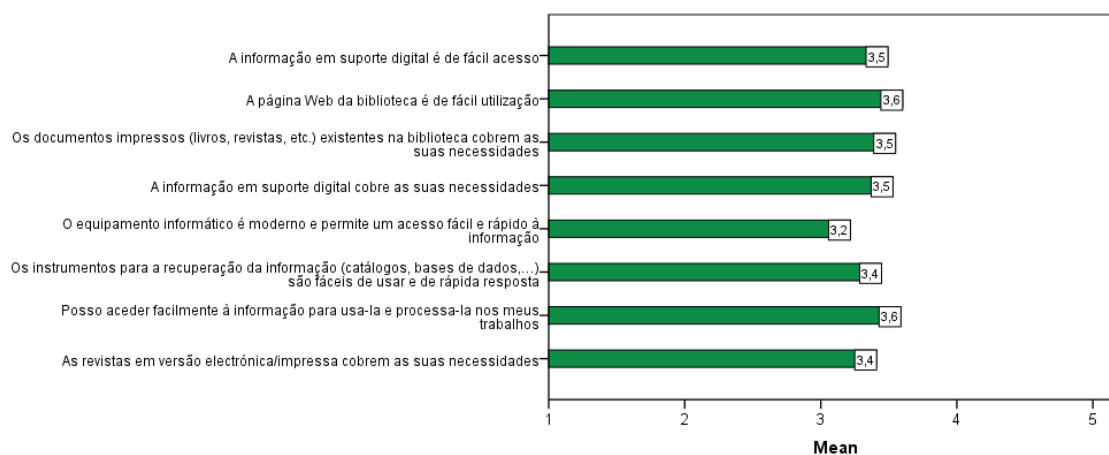
II.3 Controlo da Informação

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

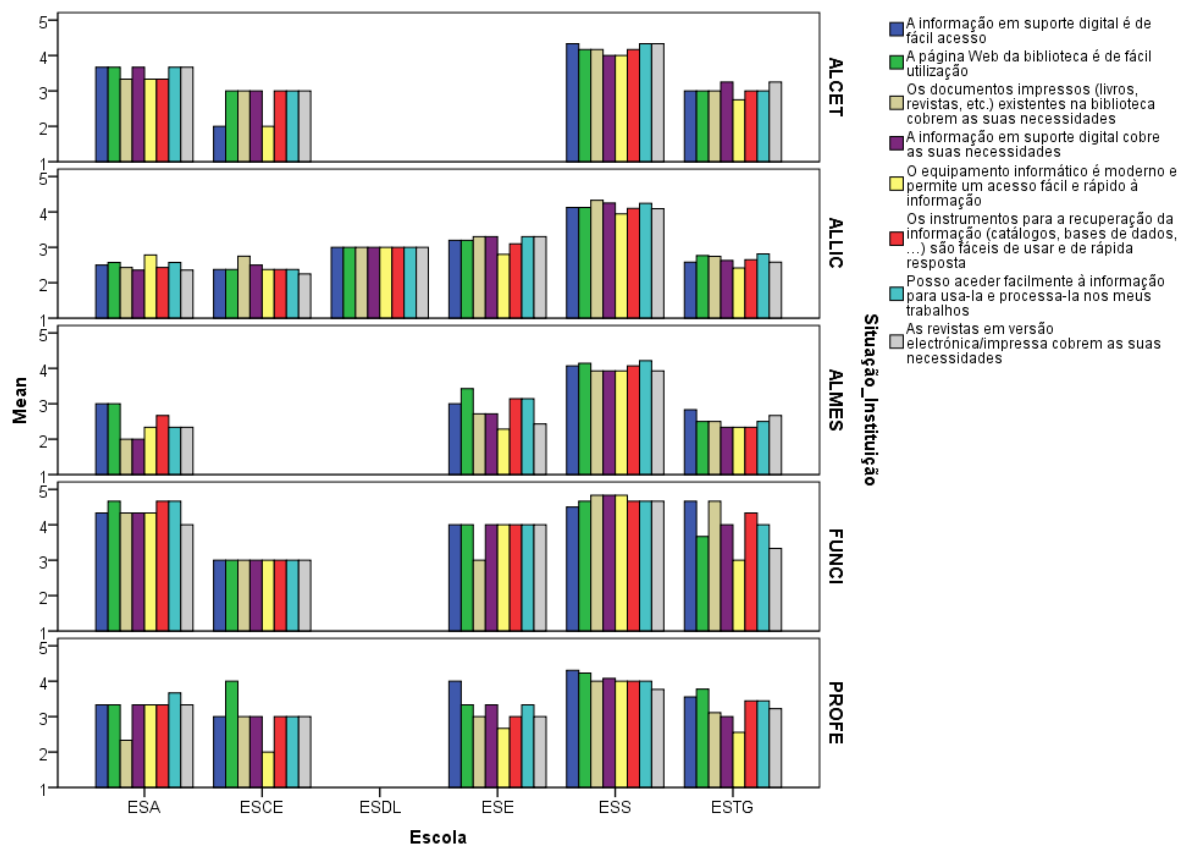
		Não se aplica	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – O acesso aos recursos electrónicos é de fácil acesso	N	20	23	37	89	101	70	340
	%	5,9%	6,8%	10,9%	26,2%	29,7%	20,6%	100,0%
BIB2 – A página Web da biblioteca é de fácil utilização	N	41	12	30	95	90	72	340
	%	12,1%	3,5%	8,8%	27,9%	26,5%	21,2%	100,0%
BIB3 – Os documentos impressos (livros, revistas, etc.) existentes na biblioteca cobrem as necessidades dos utilizadores	N	9	23	38	84	106	80	340
	%	2,6%	6,8%	11,2%	24,7%	31,2%	23,5%	100,0%
BIB4 – A informação em suporte digital cobre as suas necessidades	N	33	18	35	97	80	77	340
	%	9,7%	5,3%	10,3%	28,5%	23,5%	22,6%	100,0%
BIB5 – O equipamento informático é moderno e permite um acesso fácil e rápido à informação	N	19	38	50	93	84	56	340
	%	5,6%	23	14,7%	27,4%	24,7%	16,5%	100,0%
BIB6 – Os instrumentos para a recuperação da informação (catálogos, bases de dados,...) são fáceis de usar e de rápida resposta	N	31	6,8%	42	89	88	68	340
	%	9,1%	12	12,4%	26,2%	25,9%	20,0%	100,0%
BIB7 – Posso aceder facilmente à informação para usa-la e processa-la nos meus trabalhos	N	14	3,5%	31	91	105	79	340
	%	4,1%	23	9,1%	26,8%	30,9%	23,2%	100,0%
BIB8 – As revistas em versão electrónica/impressa cobrem as suas necessidades	N	33	6,8%	40	85	94	62	340
	%	9,7%	18	11,8%	25,0%	27,6%	18,2%	100,0%

Nº de participantes: 340

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



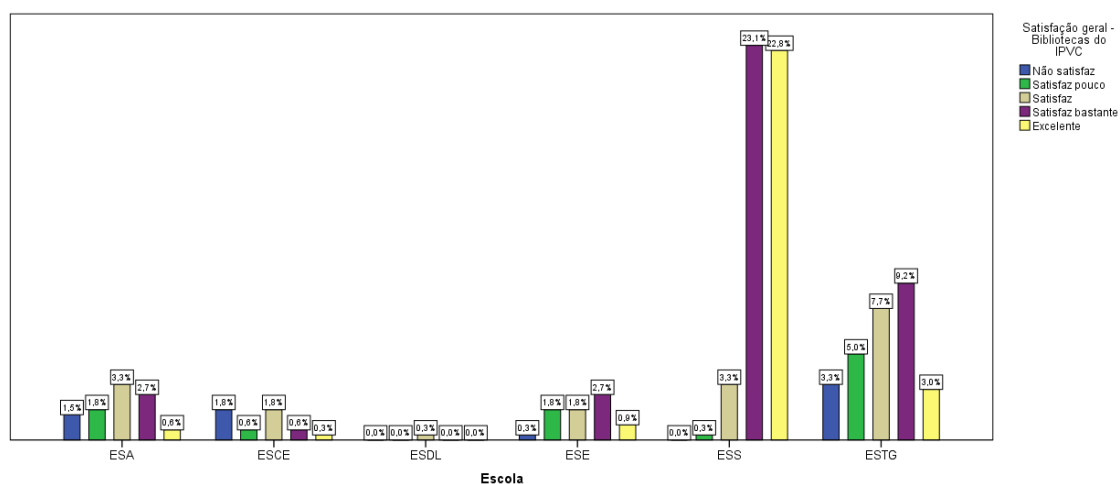
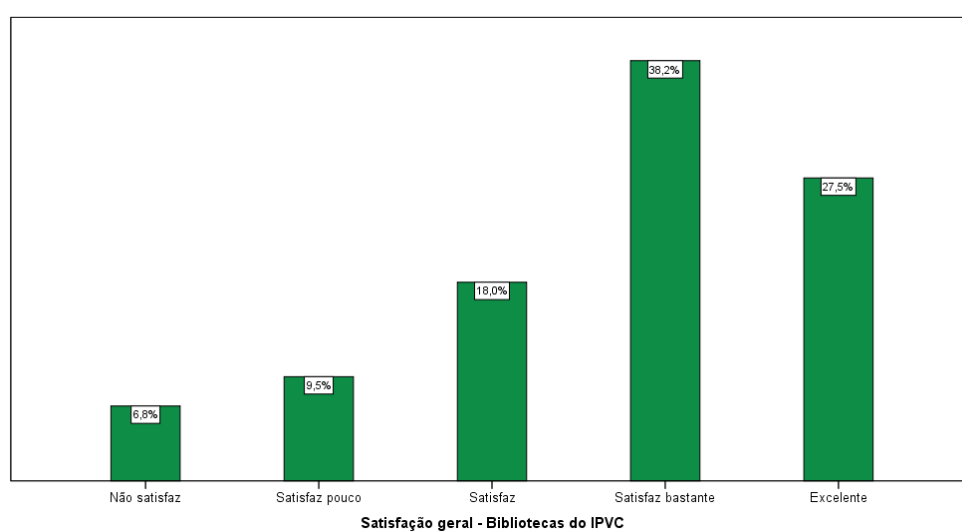
II.4 Satisfação Geral

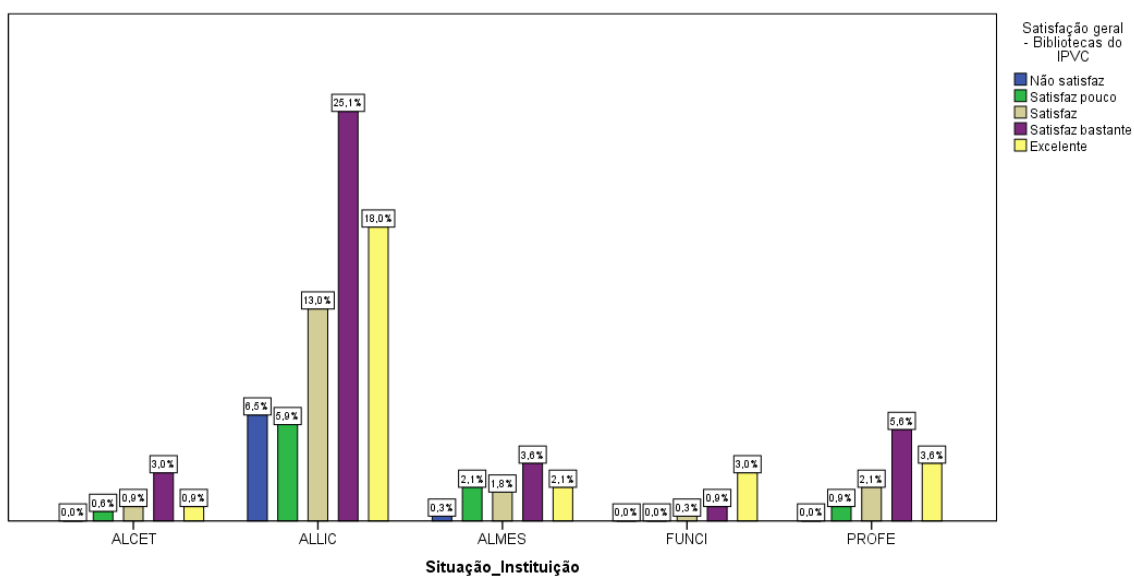
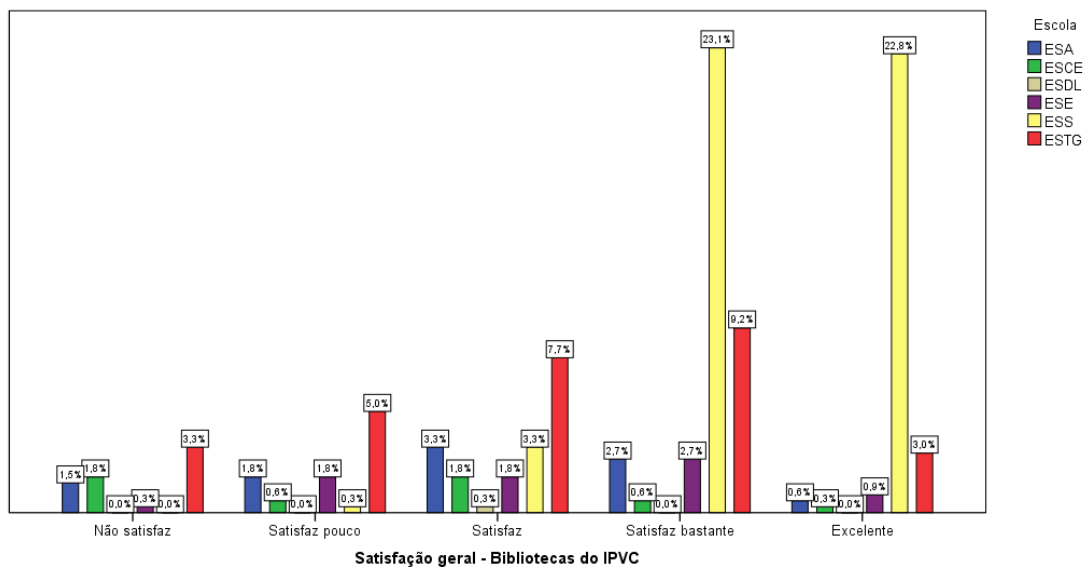
Quadro 2.10 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca

	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: 340

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





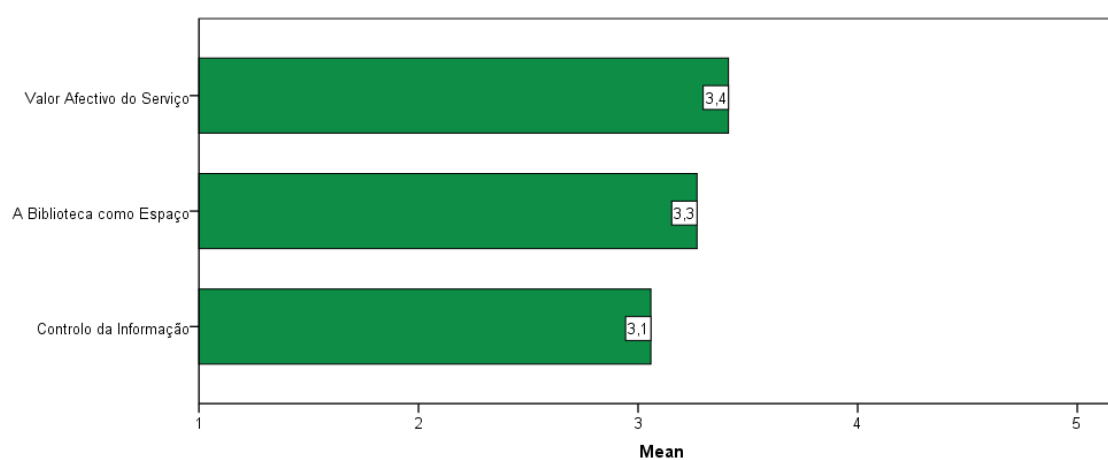
III. ITENS MAIS VALORIZADOS EM TERMOS DE SATISFAÇÃO

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

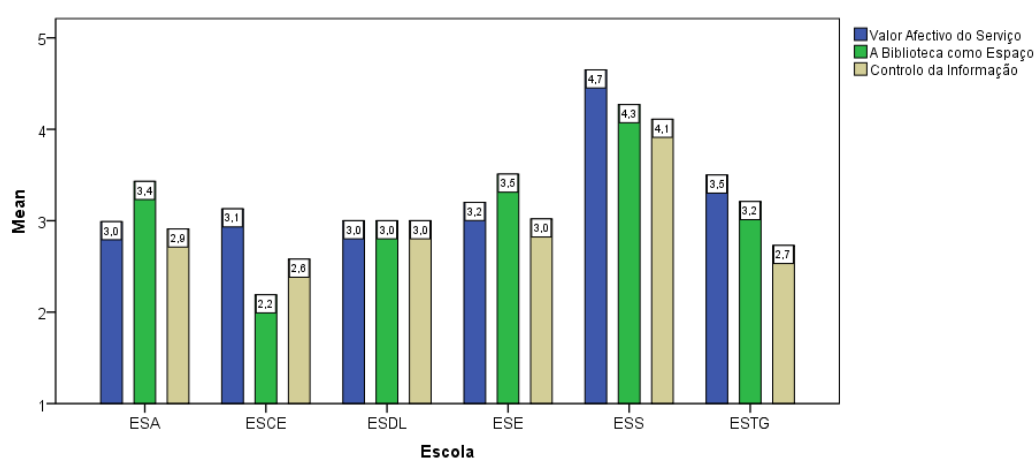
	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Satisfaz	Satisfaz Bastante	Excelente	Total
BIB1 – Valor Afectivo do Serviço	5.2%	7.0%	18.2%	23.8%	45.8%	100%
BIB2 – A Biblioteca como Espaço	6.7%	7.5%	21.6%	33.4%	30.8%	100%
BIB3 – Controlo da Informação	7.3%	12.0%	29.0%	29.2%	22.5%	100%

Nº de participantes: 340

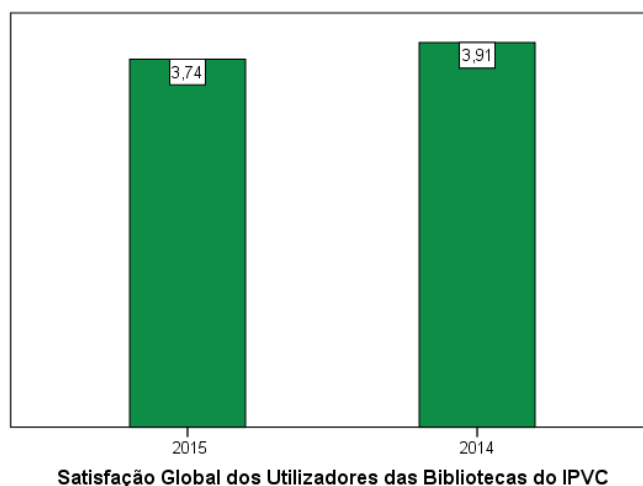
Quadro 3.2 – Resultado do Inquérito de Opinião sobre a utilização da biblioteca – Representação Gráfica



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 das bibliotecas – Satisfação Global



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

Unidade Orgânica	Sugestões/Comentários
Escola Superior Agrária	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar o número de exemplares dos livros mais requisitados; - Atualizar e aumentar a oferta de livros e revistas científicas; - Disponibilizar os livros recomendados pelos docentes; - Aumentar a oferta de livros na área animal; - Melhorar a organização documental; - Alargar o horário de funcionamento da biblioteca. Não encerrar à hora de almoço e adiar o horário de encerramento; - Tornar a biblioteca um espaço mais agradável e acolhedor; - Atualizar o material informático disponibilizado; - Potenciar a possibilidade de imprimir documentos; - Os funcionários deveriam melhorar substancialmente os serviços prestados.
Escola Superior de Ciências Empresariais	<ul style="list-style-type: none"> - Tornar a biblioteca um espaço mais agradável e acolhedor; - A biblioteca não deveria ser encerrada para ser usada como sala de aula ou espaço onde decorrem outras atividades; - Funcionar em horário pós-laboral; - Criar um espaço para estudo e trabalho em grupo; - A biblioteca deveria ser um espaço mais sossegado; - Melhorar a formação dos funcionários; - Melhorar o acesso à internet.
Escola Superior de Educação	<ul style="list-style-type: none"> - Atualizar e aumentar a oferta de livros e revistas científicas; - Aumentar a diversidade de obras disponibilizadas. - Alargar o horário de funcionamento da biblioteca (abrir às 8h); - Contratação de um bibliotecário a tempo inteiro; - Abertura da biblioteca Infanto-juvenil durante todo o dia; - Atualizar o material informático disponibilizado.

Unidade Orgânica	Principais sugestões
<p align="center">Escola Superior de Saúde</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aumentar o número de exemplares dos livros mais requisitados; - Atualizar e aumentar a oferta de livros e revistas científicas; - Aumentar a oferta de livros na área de anatomia; - Existência de mais livros/ revistas para consulta em suporte digital; - Alargar o horário de funcionamento da biblioteca. - Atualizar o material informático disponibilizado; - Aumentar número de computadores em bom estado de funcionamento; - Disponibilizar computadores portáteis; - Melhorar o acesso à internet; - Revisão periódica do material informático; - Maior divulgação do suporte digital que existe no repositório do IPVC; - Aumentar o número de salas para trabalho/estudo em grupo; - Tornar a biblioteca um espaço mais agradável e acolhedor; - Mais silêncio na biblioteca; - É elogiado o trabalho da funcionária da biblioteca; - Contratar um novo funcionário para auxiliar a atual.
<p align="center">Escola Superior de Tecnologia e Gestão</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aumentar o número de exemplares dos livros mais requisitados; - Atualizar a oferta de livros e revistas científicas; - Atualizar e aumentar a oferta de livros e revistas científicas em suporte digital; - Aumentar a diversidade de obras disponibilizadas. - Maior dinamização da biblioteca; - Tornar a biblioteca um espaço acolhedor; - Propiciar um aquecimento e iluminação adequados que permitam algum conforto aos utilizadores; - Mais silêncio na biblioteca (a grande maioria dos comentários referem-se ao muito e constante barulho num espaço destinado à leitura/estudo e que não é controlado pelos funcionários); - Colocar funcionários na biblioteca que controlem as ações dos seus utilizadores, não permitindo que este espaço seja usado para atividades de caráter lúdico, que perturbam o silêncio (a grande maioria dos comentários refere a falta de cumprimento das regras de conduta na biblioteca e são apresentadas críticas aos funcionários por estes não interferirem no controle do constante barulho que existe neste espaço); - A biblioteca é, em muitos comentários, apontada como um local de conversas, brincadeiras e jogos; - Alargar o horário de funcionamento da biblioteca (encerrar às 21h); - Manutenção das tomadas (existem muitas avariadas); - Atualizar o material informático disponibilizado; - Aumentar número de computadores em bom estado de funcionamento; - Melhorar o acesso à internet. - Não permitir a utilização de telemóveis na biblioteca; - Aumentar o número de salas para trabalho/estudo em grupo; - Funcionários mais qualificados; - Disponibilizar uma máquina de café no edifício da biblioteca.
<p>Escola Superior de Desporto e Lazer</p>	

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.