

# COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL NAS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR: O CASO DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

Relatório de dissertação

Bruno Guimarães Marçal

Trabalho realizado sob a orientação de

Doutor Filipe Alexandre Silva Santos, Instituto Politécnico de Leiria

Leiria, setembro de 2017

Mestrado em Comunicação Acessível

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

## AGRADECIMENTOS

Relativamente ao Instituto Politécnico de Leiria, instituição da qual sinto um enorme orgulho em ter feito parte, gostaria de agradecer ao meu orientador, o Professor Filipe Santos, por todo o apoio prestado ao longo da realização deste trabalho, à Professora Carla Freire pelas suas sugestões e motivação na fase inicial deste projeto e, porque este trabalho é em parte o reflexo das vivências e aprendizagens realizadas ao longo do primeiro ano do mestrado, aos restantes professores e colegas.

Ao ISCTE-IUL, por me ter permitido realizar este estudo. Um agradecimento muito especial a duas pessoas, à Doutora Maria João Amante, Diretora dos Serviços de Informação e Documentação, por me ter incentivado e apoiado incondicionalmente neste projeto, como já o havia feito em tantos outros, e à Dr.<sup>a</sup> Teresa Segurado por todas as sugestões e precioso apoio ao nível dos tratamentos estatísticos e apresentação dos dados de investigação. Não posso deixar de agradecer a todos os professores e estudantes que contribuíram através da divulgação e preenchimento do inquérito por questionário, bem como a colegas de outros serviços do ISCTE-IUL que me facultaram alguns dados que constam deste trabalho.

A todas as Bibliotecas de Ensino Superior que colaboraram preenchendo o inquérito que lhes foi dirigido, em especial aos colegas que manifestaram o desejo de conhecer os seus resultados de forma tão breve quanto possível.

A toda a minha família pelo apoio e compreensão relativamente ao tempo que foi necessário despendar para que este trabalho fosse uma realidade.

A ti Andreia, por mais do que as palavras possam expressar...

## Resumo

As Bibliotecas de Ensino Superior assumem um papel fundamental nos processos de ensino e aprendizagem, não só por via da gestão e disponibilização de grandes volumes de informação de cariz científico, mas também como produtoras de recursos destinados aos estudantes, visando a sua autonomia nas suas ações de pesquisa, seleção e utilização ética de informação, ou mesmo promovendo o desenvolvimento de competências específicas através da realização de ações de formação.

Mas até que ponto os processos de comunicação e a informação produzida por estas bibliotecas, fundamentalmente em suporte digital e partilhada através de plataformas na *web*, são verdadeiramente acessíveis e passíveis de ser utilizados de forma eficaz e eficiente por todos os utilizadores?

Este projeto de investigação consistiu num estudo de caso aplicado à Biblioteca do ISCTE-IUL, no qual se procedeu a uma análise exaustiva dos recursos de informação e plataformas na *web* produzidos e geridos pela Biblioteca, recorrendo a diversas ferramentas de validação, complementado com a aplicação de um inquérito por questionário dirigido aos estudantes da instituição. Enquadrou-se também a realidade desta Biblioteca no panorama nacional através da aplicação de um inquérito por questionário dirigido às Bibliotecas de Ensino Superior aferindo, entre outras questões, as suas práticas ao nível da acessibilidade na produção e gestão de recursos de informação.

A análise dos recursos de informação em suporte digital produzidos pela Biblioteca revelou que estes apresentam, de forma sistemática, inconformidades técnicas, as quais podem comprometer a sua acessibilidade. Contudo, o inquérito aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL, incluindo os que indicaram ter uma necessidade educativa especial, sugere que estes consideram os recursos disponibilizados,

no que diz respeito ao tópico da acessibilidade, estão de acordo com as suas necessidades.

Assim, este estudo conclui que embora não sejam assegurados os preceitos técnicos acessibilidade na produção e gestão de recursos digitais por parte da Biblioteca, este facto pode não constituir uma barreira no acesso à informação nem influenciar a percepção que a maioria dos estudantes revela sobre os seus níveis de acessibilidade.

### **Palavras-chave**

Acessibilidade digital, Bibliotecas de Ensino Superior, Comunicação, Inclusão, Recursos digitais, Usabilidade

## ABSTRACT

Higher Education Libraries play a fundamental role in teaching and learning processes, not only managing and providing large volumes of scientific information, but also as producers of resources for students, aiming their autonomy in actions like research, selection and ethical use of information, or even promoting the development of specific skills through the implementation of training actions.

But are the communication processes and the information produced by these libraries, fundamentally digital and shared through web-based platforms, truly accessible and usable efficiently and efficiently by all users?

This research project consisted of a case study applied to the ISCTE-IUL Library, in which an exhaustive analysis was made of the information resources and web platforms produced and managed by the Library, using various validation tools, complemented with the application of a questionnaire survey for students of the institution. The reality of this Library in the national panorama was also explored through the application of a questionnaire survey to the Higher Education Libraries assessing, among other issues, its practices in terms of accessibility in the production and management of information resources.

The analysis of the digital information resources produced by the Library revealed that they systematically present technical nonconformities, which may compromise their accessibility. However, the survey applied to ISCTE-IUL students, including those who indicated a special educational need, suggest that all resources, with regard to the topic of accessibility, are according to their needs.

Thus, this study concludes that although the accessibility precepts are not guaranteed in the production and management of digital resources by the Library, this fact may not constitute as a barrier to

access the information or influence the perception which most students reveal about their level of accessibility.

### **Keywords**

Digital accessibility, Communication, Digital resources, Higher Education Libraries, Inclusion, Usability

# ÍNDICE GERAL

Comunicação acessível nas Bibliotecas de Ensino Superior: o caso da Biblioteca do ISCTE-IUL.....	i
Agradecimentos.....	1
Resumo.....	2
Abstract .....	4
Índice Geral.....	6
Índice de Figuras.....	9
Índice de Tabelas .....	11
Abreviaturas .....	13
Introdução .....	14
Motivação pessoal.....	15
Problema de investigação e pertinência do estudo .....	16
Questão de investigação e objetivos.....	17
Estrutura do trabalho .....	18
I Enquadramento teórico .....	20
1.1 As Bibliotecas de Ensino Superior .....	20
1.1.1 Missão das BES na sociedade do conhecimento.....	20
1.1.2 Recursos e serviços digitais .....	23
1.1.3 Criação de contextos inclusivos e apoio a estudantes com NEE.....	27
1.2 Informação acessível .....	31
1.2.1 Documentos eletrónicos acessíveis.....	34
1.2.2 Recursos <i>web</i> acessíveis .....	37
1.2.3 Materiais impressos acessíveis.....	40
II Metodologia .....	42

2.1 Tipo de estudo .....	43
2.2 Participantes .....	44
2.3 Técnicas e instrumentos de recolha de dados .....	44
2.4 Técnicas de análise dos dados.....	47
2.5 Questões éticas.....	48
III Apresentação e discussão de resultados.....	49
3.1 Informação produzida e partilhada pelas Bibliotecas de Ensino Superior .....	49
3.2 Estudo de caso: a Biblioteca do ISCTE-IUL.....	57
3.2.1 Os documentos disponibilizados na página <i>web</i> da Biblioteca.....	57
3.2.2 Análise técnica de acessibilidade: validador do Adobe Acrobat Pro DC...	59
3.2.3 Análise técnica de acessibilidade: validador da Microsoft.....	61
3.2.4 Análise técnica de acessibilidade: boas práticas gerais .....	63
3.2.5 Análise técnica de acessibilidade: páginas <i>web</i> .....	67
3.2.6 Análise técnica de acessibilidade: redes sociais.....	71
3.2.7 Análise técnica de acessibilidade: outros recursos .....	75
3.3 Questionário aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL.....	77
3.3.1 Caracterização dos respondentes .....	78
3.3.2 Análise: recursos de informação, página <i>web</i> e <i>e-mail</i> .....	81
3.3.3 Análise: redes sociais .....	87
3.3.4 Análise: estudantes com NEE .....	90
IV Conclusões.....	94
Referências bibliográficas.....	99
Anexos .....	1
Anexo 1 – Pedido de colaboração às BES.....	2
Anexo 2 - Questionário aplicados às BES .....	3



Anexo 3 – Levantamento de todos os recursos de informação em suporte digital disponíveis na página web da Biblioteca do ISCTE-IUL .....	8
Anexo 4 – Resumo dos dados recolhidos a partir do validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC.....	42
Anexo 5 – Resumo dos dados recolhidos a partir do validador de acessibilidade do Microsoft Word .....	44
Anexo 6 – Resumo dos dados recolhidos a partir da análise dos documentos com base na lista de boas práticas para a produção de conteúdos acessíveis (projeto europeu ICT4IAL) .....	45
Anexo 7 – Resumo dos dados recolhidos a partir do validador de acessibilidade AccessMonitor .....	47
Anexo 8 - Questionário aplicados aos estudantes do ISCTE-IUL.....	50
Anexo 9 – Pedido de colaboração dirigido aos docentes do ISCTE-IUL .....	66
Anexo 10 – Pedido de autorização para a realização do estudo de caso .....	67
Anexo 11 – Resumo dos dados recolhidos a partir do validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC referentes aos regulamentos das BES.....	69
Anexo 12 – Resumo dos dados recolhidos a partir do validador de acessibilidade AccessMonitor referentes aos regulamentos das BES .....	71
Anexo 13 – Resultados do inquérito por questionário aplicado às BES.....	74
Anexo 14 – Resultados do inquérito por questionário aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Exemplo de um ampliador de mesa .....	28
Figura 2: Exemplo de uma impressora Braille .....	29
Figura 3: Exemplo da utilização do validador de acessibilidade na ferramenta Microsoft Word .....	36
Figura 4: Exemplo de um relatório gerado pelo validador de acessibilidade da ferramenta Adobe Acrobat Pro DC .....	37
Figura 5: Exemplo da utilização do validador de acessibilidade AccessMonitor .....	40
Figura 6: Formatos utilizados para a produção e disponibilização de documentos eletrónicos .....	50
Figura 7: Redes sociais utilizadas pelas bibliotecas.....	52
Figura 8: Distribuição do número de inconformidades pelos regulamentos analisados com base no validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC.....	54
Figura 9: Distribuição do número de inconformidades pelos documentos analisados com base no validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC.....	59
Figura 10: Distribuição dos erros, avisos e sugestões pelos documentos analisados ...	62
Figura 11: Análise do cumprimento das boas práticas gerais de acessibilidade .....	64
Figura 12: Exemplo de uma publicação na página de Facebook da Biblioteca.....	71
Figura 13: Exemplo de uma publicação na conta do Twitter da Biblioteca .....	73
Figura 14: Exemplo de um vídeo publicado no canal da Biblioteca no YouTube .....	74
Figura 15: Distribuição dos respondentes em função da idade.....	78
Figura 16: Distribuição dos respondentes em função do ciclo de estudos.....	79
Figura 17: Distribuição dos respondentes em função do ano de frequência .....	79
Figura 18: Distribuição dos respondentes em função das Escolas.....	80
Figura 19: Distribuição dos respondentes em dois grupos, países de língua oficial portuguesa e outros .....	80
Figura 20: Idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos da Biblioteca..	81
Figura 21: Conhecimento e utilização dos recursos de informação, página web e e-mail .....	82

Figura 22: Dispositivos habitualmente utilizados para consultar os recursos de informação, página web e e-mail .....	83
Figura 23: Opinião dos respondentes sobre a facilidade de consulta dos recursos de informação, página web e e-mail nos dispositivos habitualmente utilizados .....	83
Figura 24: Opinião dos respondentes sobre a estrutura, grafismos dos recursos de informação, página web e e-mail nos dispositivos habitualmente utilizados .....	84
Figura 25: Opinião dos respondentes sobre a acessibilidade dos recursos de informação, página web e e-mail .....	85
Figura 26: Conhecimento e utilização das redes sociais .....	88
Figura 27: Dispositivos habitualmente utilizados para consultar as redes sociais .....	89
Figura 28: Opinião dos respondentes sobre a acessibilidade das redes sociais .....	90

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Formatos utilizados para partilhar informação para estudantes com deficiência.....	33
Tabela 2: Tipologia de conteúdos disponibilizados por via de documentos eletrónicos	50
Tabela 3: Recursos web utilizados pela Biblioteca para comunicar com os seus utilizadores .....	52
Tabela 4: Resultados da verificação de acessibilidade das páginas web onde constam os regulamentos das bibliotecas com base no validador AccessMonitor .....	54
Tabela 5: Tipologia de conteúdos disponibilizados por via de materiais impressos .....	55
Tabela 6: Apoios prestados aos estudantes com Necessidades Educativas Especiais ..	56
Tabela 7: Inconformidades encontradas com recurso ao validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC nos documentos no formato PDF .....	60
Tabela 8: Lista de erros encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft .....	62
Tabela 9: Lista de avisos encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft .....	63
Tabela 10: Lista de sugestões encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft .....	63
Tabela 11: Lista de verificação do cumprimento de boas práticas gerais de acessibilidade.....	65
Tabela 12: Número de erros identificados nas páginas web distribuídos de acordo com as WCAG 2.0 e a nota atribuída a cada uma pelo validador AccessMonitor .....	68
Tabela 13: Erros identificados pelo validador AccessMonitor tendo como base as WCAG 2.0.....	70
Tabela 14: Formatos preferenciais para a partilha de recursos de informação em suporte digital.....	86
Tabela 15: Recursos de informação mais utilizados pelos respondentes.....	87
Tabela 16: Justificações para que, embora conhecendo, não se utilizem os recursos de informação.....	87

Tabela 17: Distribuição dos estudantes com NEE inscritos no ISCTE-IUL no ano letivo 2016/2017 de acordo com o tipo de limitação .....	90
Tabela 18: Distribuição dos estudantes com NEE que responderam ao questionário de acordo com o tipo de limitação.....	91

## **ABREVIATURAS**

BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BES - Bibliotecas de Ensino Superior

FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia

HTML - HyperText Markup Language

ICT4IAL - Information and Communication Technologies for Information Accessibility in Learning

IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions

ISCTE-IUL – Instituto Universitário de Lisboa

NEE - Necessidades Educativas Especiais

OPAC - Online Public Access Catalog / Catálogos em linha de acesso público

PDF - Portable Document Format

W3C - World Wide Web Consortium

WAI - Web Accessibility Initiative

WCAG 2.0 - Web Content Accessibility Guidelines 2.0 / Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.0

## INTRODUÇÃO

As estruturas e pressupostos que caracterizam o Ensino Superior são extremamente dinâmicos implicando uma forte capacidade de adaptação, por parte de todos os intervenientes, para responder às exigências de um público cada vez mais diversificado, quer nas suas características como também nos seus objetivos, da indústria, da sociedade em geral, ou mesmo dos contextos de internacionalização e globalização que caracterizam os nossos tempos.

Como consequência, os processos de ensino e aprendizagem estão, também eles, envoltos em sucessivos processos de transformação. Atualmente, os estudantes assumem-se como a figura central, num pressuposto de grande autonomia, para a construção do conhecimento e da consolidação de competências, cabendo ao docente a função de tutoria e orientação, apoiado por estruturas mais amplas, dentro e fora das instituições de ensino.

É neste contexto que as Bibliotecas de Ensino Superior (BES) se destacam, assumindo um papel fundamental, não só através da gestão e disponibilização de grandes volumes de informação, mas produzindo elas próprias inúmeros recursos de apoio aos estudantes, auxiliando nas suas ações de pesquisa e utilização ética de informação ou mesmo, promovendo o desenvolvimento de competências específicas através da concretização de ações de formação.

Mas até que ponto os processos de comunicação e a informação produzida pelas BES, fundamentalmente em suporte digital e partilhada através de plataformas na *web*, são verdadeiramente acessíveis e passíveis de ser utilizados de forma eficaz e eficiente por todos os utilizadores?

Considerando a posição estratégica das bibliotecas no apoio à construção de novos conhecimentos por parte dos estudantes, torna-se fundamental garantir que os recursos de informação, por si produzidos e disponibilizados, podem de ser utilizados de forma tão universal quanto possível. Consequentemente, negligenciar as questões

de acessibilidade significa não conseguir servir uma parte significativa dos seus estudantes, fomentando e perpetuando contextos de exclusão.

Partindo de um estudo de caso, a Biblioteca do ISCTE-IUL, pretende-se com a realização deste trabalho de investigação, proceder a uma análise crítica sobre as práticas de acessibilidade ao nível da comunicação, produção e partilha de recursos de informação por parte de uma BES, suscetíveis de gerar processos de mudança nos padrões de comportamento e consciência sobre esta matéria por parte dos técnicos afetos a esta instituição, e/ou a outras congéneres.

Importa também salientar que, embora o foco da investigação esteja centrado nas questões ligadas à acessibilidade, existem outros conceitos que são trabalhados em paralelo, os quais ajudam a descrever e compreender o fenómeno da produção, divulgação e consumo de recursos de informação produzidos pelas BES. Desta forma, conceitos como usabilidade ou inclusão são fundamentais para a obtenção de uma visão mais holística do fenómeno de que é alvo esta investigação. Todos os conceitos referidos serão devidamente apresentados ao longo deste trabalho<sup>1</sup>.

## **MOTIVAÇÃO PESSOAL**

A realização deste trabalho e a escolha da sua temática está intimamente ligada, não só a motivações pessoais, mas também de índole profissional.

Do ponto de vista pessoal, materializado no percurso académico que foi sendo trilhado ao longo dos últimos anos, existe um interesse particular em explorar os diversos contextos ligados à educação e aos processos de ensino/aprendizagem, procurando tirar o melhor partido dos recursos existentes, colocando-os à disposição dos estudantes de forma eficaz, contribuindo para a criação de um espaço favorável ao

---

<sup>1</sup> Considerando que o tema do presente estudo incide sobre a acessibilidade dos recursos de informação produzidos e disponibilizados em suporte digital, este documento foi elaborado atendendo a um vasto conjunto de boas práticas que contemplam, nomeadamente, o tipo e tamanho da letra utilizada, o alinhamento do texto e o espaçamento entre linhas, a utilização da cor nos gráficos e tabelas, a facilidade de navegação dentro do documento, entre outras.



desenvolvimento pessoal e que se consubstancie no sucesso académico almejado por todos.

Existe também uma forte predisposição para a utilização das tecnologias, especialmente quando colocadas ao serviço dos estudantes nos diversos contextos educativos, permitindo que cada um explore e interaja com a informação e com o conhecimento científico de forma singular, possibilitando a criação de estruturas de aprendizagem que respeitem as características intrínsecas de cada um.

No domínio profissional, os últimos anos foram marcados pelo contexto das BES, mais especificamente na Biblioteca do ISCTE-IUL, tendo desenvolvido projetos em diversas áreas. A experiência adquirida permitiu compreender que o papel das BES vai muito para além da simples gestão de recursos de informação, competindo-lhes promover o desenvolvimento de competências nos estudantes, assegurar a criação de contextos verdadeiramente inclusivos, nomeadamente através da estreita colaboração com os estudantes com Necessidades Educativas Especiais, e fazer a ponte com a sociedade em geral. Assim, perceber a forma como as bibliotecas pensam, produzem e partilham informação, revelou-se um desafio a explorar.

## **PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO E PERTINÊNCIA DO ESTUDO**

Como descrito anteriormente, as BES assumem um papel central nos processos de gestão e divulgação de conteúdos científicos adquiridos e subscritos a terceiros, traduzindo-se numa das suas funções mais clássicas e elementares. Contudo, hoje em dia, o seu âmbito de ação é substancialmente mais alargado, constituindo-se como um elemento ativo nos processos de ensino/aprendizagem, gerando conhecimento, produzindo informação e capacitando os utilizadores em diversas áreas, conferindo-lhes maior autonomia, fundamentalmente nos diversos domínios da literacia da informação e digital.

Contudo, a multiplicidade de perfis dos estudantes que frequentam o Ensino Superior, bem como as suas características e necessidades específicas, obrigam a uma reflexão e

a uma adequação das práticas que dizem respeito à forma como as bibliotecas produzem e disponibilizam informação, assegurando que não sejam elas próprias promotoras de contextos de exclusão.

Os novos desafios que são colocados às BES encerram em si um vasto conjunto de questões para os quais é necessário encontrar resposta. No domínio da produção e partilha de informação nem todas as barreiras são ultrapassadas a partir da disponibilização de documentos em suporte digital, ainda que em formatos normalizados e utilizáveis de forma satisfatória por parte da maioria dos utilizadores. É necessário ter em consideração inúmeros critérios de acessibilidade para garantir que estudantes com necessidades específicas possam aceder aos conteúdos com maior autonomia e melhorar a experiência de interação com a informação.

Contudo, será que as BES estão cientes da necessidade de produzir e partilhar informação cumprindo critérios de acessibilidade? Estão os seus técnicos capacitados para responder a esse desafio? Estão as bibliotecas a considerar a diversidade de públicos que servem e a responder de forma eficiente às exigências impostas no que diz respeito à produção de conteúdos? Elevar os níveis de acessibilidade é uma prioridade para as instituições?

Este trabalho, ainda que partindo de um estudo de caso, propõe-se lançar pistas que possam ajudar a responder a algumas destas dúvidas e, ao mesmo tempo, afigurar-se como um elemento de reflexão de práticas num meio tão específico como o das BES, onde ainda muito haverá por fazer com vista à criação de contextos verdadeiramente inclusivos.

## **QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS**

Para a realização deste trabalho de investigação foi definida uma questão de investigação e quatro objetivos que, uma vez alcançados, poderão responder de forma conclusiva à pergunta que motivou o estudo.

A questão de investigação:

Em que medida a informação e os processos de comunicação em suporte digital, produzidos e disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, são acessíveis para os estudantes da instituição?

Objetivos de investigação:

- Caracterizar os processos de comunicação estabelecidos entre as BES e os seus utilizadores, particularizando as questões relacionadas com a acessibilidade, permitindo enquadrar a Biblioteca do ISCTE-IUL no panorama nacional;
- Tipificar os conteúdos, suportes, formatos e canais utilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL para comunicar com os seus estudantes;
- Aferir o nível de acessibilidade técnica dos documentos digitais, da página *web* e das redes sociais disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL;
- Percecionar o nível de satisfação dos estudantes do ISCTE-IUL com a acessibilidade da informação em suporte digital produzida e disponibilizada pela Biblioteca, assim como as suas preferências e necessidades específicas.

## **ESTRUTURA DO TRABALHO**

O presente documento encontra-se estruturado segundo os princípios elementares para este tipo de trabalho académico. Tem início com uma breve introdução que enquadra a temática, são apresentadas as motivações pessoais para a realização do estudo, sendo de seguida apresentados o problema de investigação, a questão de investigação e os respetivos objetivos.

No enquadramento teórico, resultante da revisão da literatura, existem dois grandes temas. As BES, onde se apresenta a sua missão, recursos e serviços associados e o apoio prestado a estudantes com NEE, promovendo contextos de inclusão e, um segundo tema, mais técnico e centrado nas questões da acessibilidade, onde são identificadas as estruturas que permitem comunicar de forma correta e acessível para

todos, independentemente de se tratarem de documentos eletrónicos, recursos *web* ou mesmo materiais impressos.

A preceder a apresentação dos resultados será facultada informação referente à metodologia, nomeadamente o enquadramento do tipo de estudo e as técnicas de recolha e análise de dados.

Por fim, serão apresentados os resultados referentes ao inquérito por questionário aplicado às BES, os quais permitem observar o panorama a nível nacional e enquadrar a atuação da Biblioteca do ISCTE-IUL no que diz respeito aos processos de comunicação e a sua acessibilidade, a análise dos documentos, página *web* e redes sociais recorrendo a diversos validadores e boas práticas de referência em função de cada caso e, por último, os dados resultantes do questionário aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL, permitindo aferir a sua perceção sobre os níveis de acessibilidade dos recursos produzidos e disponibilizados pela Biblioteca e conhecer um pouco melhor as suas necessidades e hábitos de consumo deste tipo de informação.

Este trabalho terminará com uma conclusão onde são discutidos os resultados mais relevantes, bem como identificadas limitações do estudo e apresentadas propostas de linhas de trabalho futuro.

# **I ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

## **1.1 AS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**

### **1.1.1 Missão das BES na sociedade do conhecimento**

O ato de comunicar traduz-se numa das atividades mais comuns no nosso dia-a-dia, contudo, pode revelar-se um desafio proceder à sua análise de forma muito sistematizada (Littlejohn & Foss, 2011). No contexto do presente estudo, alcançar a relevância dos processos de comunicação estabelecidos pelas BES apenas se torna possível a partir da compreensão da sua missão e objetivos.

Partindo da proposta de Castells (2009) sobre os processos de comunicação, os quais se traduzem na partilha de significado por via de trocas de informação, definidos pela tecnologia utilizada, as características dos intervenientes, os seus códigos culturais e o seu âmbito, conseguimos alcançar a complexidade deste processo e os desafios colocados às BES para comunicar de forma eficaz e responder às necessidades e expectativas de toda a academia. Tubbs e Moss (1994) corroboram esta visão, salientando que todos os intervenientes presentes nos sistemas de comunicação se influenciam mutuamente, em linha com Windahl, Signitzer, e Olson (1992), os quais apresentam os sistemas de comunicação conceptualmente associados a processos bidirecionais, ainda que tecnicamente possam ocorrer apenas num sentido, ao contrário da informação processada na comunicação, essa sim, estruturada num sistema unidirecional.

O dinamismo associado aos sistemas de comunicação e o impacto gerado nas suas sucessivas interações define as linhas de ação e a conduta de cada um dos seus intervenientes. É precisamente seguindo essa linha de pensamento que Sverberi et al. (2016) destacam o papel da comunicação no desenvolvimento de vínculos sociais que permitem o acesso à cultura, baseado num processo de aprimoramento constante por via das experiências adquiridas e o recurso a ferramentas, nomeadamente tecnológicas.

Desta forma, Ribeiro (2015), refletindo sobre o atual papel das BES, afirma que este decorre das necessidades inerentes a uma sociedade marcadamente digital e estruturada em rede. Impõe-se uma rutura com o passado, onde as bibliotecas se possam afirmar como agentes mediadores entre a informação, o conhecimento científico e o meio académico, suplantando uma visão meramente tecnicista onde apenas lhe era exigido a custódia dos recursos de informação.

Estabelece-se, assim, um novo paradigma onde a ação das BES assenta, impreterivelmente, num perfil mais dinâmico e pró-ativo, colocando o utilizador no centro de todo o processo, oferecendo-lhe produtos e serviços de acordo com as suas necessidades específicas e não de acordo com rotinas inflexíveis e padronizadas (Ribeiro, 2015).

Saunders (2015) reforça esta ideia apresentando mais alguns argumentos, os quais obrigam as BES a repensar estruturalmente a sua atuação, nomeadamente, o rápido desenvolvimento tecnológico, de onde se pode destacar a adoção de soluções para dispositivos móveis ou a *web* semântica, a comunicação de ciência, a necessidade de gerir grandes volumes de informação e, não menos importante, a transformação pedagógica que se registou ao nível do Ensino Superior que redefiniu as expectativas dos utilizadores quanto ao papel ocupado pelas bibliotecas nos processos de ensino e aprendizagem.

Este paradigma obriga a uma nova estratégia de comunicação que contemple os conteúdos, as plataformas e os suportes utilizados, tais como, livros eletrónicos, interfaces adaptadas de serviços de bases de dados, catálogos bibliográficos, páginas *web* e serviços de mensagem, cada vez mais comuns e ajustados aos equipamentos privilegiados pelos utilizadores, entre os quais dispositivos móveis (Liu & Briggs, 2015).

Com base nestas expectativas, as bibliotecas definem claramente objetivos e tendências que, não negligenciando as tarefas que historicamente lhes estão atribuídas como são exemplos a gestão de coleções ou os espaços físicos, passam pelo seu envolvimento, na capacitação dos estudantes ao nível da literacia da informação e digital, na avaliação de processos formativos, na gestão de redes sociais e espaços virtuais de aprendizagem, na promoção de práticas colaborativas concertando

esforços com outros departamentos dentro e fora das instituições, no apoio a investigadores, entre outros (Saunders, 2015).

Os processos relacionados com a literacia da informação e digital são um excelente exemplo para ilustrar quão amplos, complexos e incisivos podem ser as ações desenvolvidas pelas BES e, conseqüentemente, os seus processos de comunicação bem como a informação por si produzida e disponibilizada.

O conceito de literacia da informação pressupõe que cada utilizador desenvolva um conjunto de competências que lhe permita fazer um uso adequado da informação da qual necessita (ALA – American Library Association, 2000). De acordo com a SCONUL – Society of College, National and University Libraries (2011) a literacia da informação assenta em sete pilares: identificar a necessidade de informação, conhecer e selecionar as fontes de informação considerando as necessidades e o espectro de recursos disponíveis, planificar e construir estratégias de pesquisa, localizar e recolher informação em diversos formatos, avaliar a informação com sentido crítico, gerir e utilizar informação de forma ética, e apresentar e comunicar o conhecimento produzido de formas distintas.

Detalhando alguns dos pressupostos especificamente relacionados com a literacia digital, os quais se encontram intimamente ligados aos da literacia da informação, Reedy e Goodfellow (2012) referem ainda a capacidade para comunicar, colaborar e trabalho em equipa, estabelecer processos de socialização em ambientes virtuais, compreender as implicações relacionadas com a segurança e a criação de novos conhecimentos, todos eles enquadrados no mundo digital. O National Forum for the Enhancement of Teaching and Learning in Higher Education (2015) complementa afirmando que o domínio das tecnologias estimula a criatividade na conceção de novos materiais e experiências educativas, tornando-os mais ricos.

Da mesma forma, Sanches (2016) considera a literacia de informação como uma ferramenta privilegiada para a aquisição de competências, afirmando-se como uma área de estudo com conteúdos específicos, podendo as BES assumir um forte protagonismo e liderança neste domínio. Esta visão é partilhada por Andrade (2016)

que atribui aos bibliotecários a responsabilidade de atuar ao nível do desenvolvimento e consolidação de competências transversais nos estudantes.

Desta forma, novos desafios são colocados às bibliotecas, na sua gestão e na definição das linhas de ação estratégicas, que permitam a sua participação ativa nos processos de criação de conhecimento, passando inclusivamente pelo desenvolvimento de parcerias estratégicas no seio da universidade, estreitando-se desta forma o relacionamento com docentes e investigadores (Amante, 2007).

Como consequência natural de todos estes processos, Saunders (2015) salienta que existe uma maior necessidade de diversificar as características dos técnicos afetos às bibliotecas e da sua capacitação por via de um plano de formação eficaz, de forma a responder a este contexto que se caracteriza pela sua exigência e grande dinamismo.

### **1.1.2 Recursos e serviços digitais**

O contexto do Ensino Superior, como foi referido, caracteriza-se pelo seu forte dinamismo sendo necessário promover constantes adaptações para responder às necessidades dos diversos agentes envolvidos, com particular destaque para os estudantes, grupo que se caracteriza pela sua heterogeneidade e exigência relativamente ao que as instituições lhes possam oferecer, sendo fundamental adequar os produtos e serviços disponibilizados às suas necessidades e expectativas (Vieira, 2013).

No âmbito deste estudo, uma vez que os recursos analisados se encontram restritos ao suporte digital, garantidos quase exclusivamente em PDF e HTML que, segundo Graells et al. (2008) se constituem como os formatos privilegiados para divulgação de produção científica em suporte digital, serão apresentados alguns dos mais relevantes recursos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas por esta via, os quais são geradores de processos de comunicação e partilha de informação.

Amante (2007), enquadrando os recursos e serviços assegurados pelas BES no âmbito da utilização das tecnologias de informação, deixa transparecer a estreita relação que existe entre ambos, exemplificando com a diversidade de bases de dados existentes e



as suas características específicas, a consolidação e a valorização de serviços de proximidade prestados por profissionais de informação como são os casos do apoio na pesquisa e recuperação de documentos eletrónicos.

Figueiredo (2016) reforça esta ideia salientando que as bibliotecas foram pioneiras no acesso e disponibilização de recursos e serviços a partir da Internet, realidade que se consolidou com a massificação dos processos de digitalização da informação, dando origem a bases de dados com milhões de registos e à disponibilização de periódicos em formato eletrónico.

Liu e Briggs (2015) num estudo que contou com uma centena de bibliotecas provenientes das maiores universidades dos Estados Unidos da América, apresentam-nos um conjunto de serviços prestados pelas bibliotecas, neste caso especificamente adaptados para dispositivos móveis, o que por si constitui uma prática emergente embora os serviços e recursos referidos, na sua maioria, não sejam novos e possam estar disponíveis a partir de qualquer dispositivo.

De entre os serviços oferecidos pelas bibliotecas, reforçando que os dados dizem respeito à sua disponibilização de forma adaptada a dispositivos móveis, destacam-se os *e-books* (92,6%), OPAC (Online Public Access Catalog) adaptado (88%), bases de dados adaptadas (81,7%), página *web* adaptada (81,6%), serviços de mensagens de texto (77,2%), códigos QR (58,7%), aplicação para dispositivos móveis (29,2%), e realidade aumentada (5%).

No estudo anteriormente referido os *e-books* surgem como o recurso adaptado a dispositivos móveis que mais bibliotecas asseguram aos seus utilizadores. Figueiredo (2016), a propósito de uma investigação que teve lugar numa universidade portuguesa, concluiu que os docentes da instituição continuavam a preferir o suporte papel, assim como os estudantes apesar de existir uma ligeira evolução na utilização dos livros em suporte digital por parte destes.

Relativamente às páginas *web* também referidas no estudo anterior, atendendo à investigação realizada por Pimenta (2013), que embora não tendo sido efetuada no contexto das BES mas sim das bibliotecas públicas portuguesas, revelou que em 49

páginas *web* analisadas apenas uma alcançou o nível “A” de conformidade das Diretrizes de Acessibilidade para os Conteúdos Web.

Relativamente ao OPAC, uma das principais ferramentas que permite a interação entre os utilizadores e as bibliotecas, o qual disponibiliza serviços como os de pesquisa ou de gestão da circulação de obras, verifica-se a emergência de uma nova geração destas plataformas designada de OPAC 2.0, onde entre muitas outras transformações se deve promover a criação de um ambiente mais ajustado às necessidades e características dos atuais utilizadores, nomeadamente, congregando numa só ferramenta todos os recursos subscritos e pesquisáveis por parte de cada biblioteca (Lima, 2011).

O conceito 2.0 transporta-nos inevitavelmente para o domínio das redes sociais onde as BES também marcam presença, acompanhando as constantes mutações na forma como as instituições e os utilizadores se relacionam entre si (Almeida, 2011; Caldeira, 2013). Na realidade existem diversas vantagens para as bibliotecas na utilização destas plataformas, entre as quais poder observar e analisar os utilizadores, estabelecer ligações, obter respostas, tirar partido da tecnologia móvel ou mesmo alcançar mais utilizadores (King, 2015).

Contudo, Marcos (2016) afirma que embora a maioria das bibliotecas recorra às redes sociais para divulgar os seus recursos e serviços, pelo menos a nível nacional, a componente social e a produção e divulgação de conteúdos que tenham como objetivo fomentar a interação entre os utilizadores e as bibliotecas nestas plataformas não são devidamente valorizadas.

As bases de dados, generalistas ou temáticas, subscritas a grandes editoras, constituem um importante recurso de informação em suporte digital gerido e divulgado pelas BES. Nganji (2015) apresenta-nos um estudo extremamente relevante e complementar ao presente trabalho, uma vez que incidiu nos recursos subscritos e não nos que foram produzidos pelas bibliotecas. Num total de 200 artigos, todos eles assegurados por editores de referência, os quais foram avaliados de forma manual e automática atendendo a diversos critérios de acessibilidade, registou-se que algumas inconformidades muito elementares estão presentes em mais de 90% dos documentos, deixando antever a existência de barreiras no acesso aos seus conteúdos.

Oud (2016) vai ainda mais longe, apresentando um estudo que incide sobre os tutoriais disponibilizados pelas grandes editoras destinados a ser utilizados pelos técnicos das bibliotecas para capacitar os seus utilizadores para o uso das bases de dados subscritas. Os resultados obtidos foram claramente insatisfatórios, independentemente do recurso analisado, tais como *webinares* e vídeos pré-gravados, revelando-se inapropriados para utilizadores que fazem uso de leitores de ecrã.

Em virtude dos constrangimentos identificados em serviços de bases de dados comumente subscritos pelas instituições, bem como dos seus produtos associados, Ostergaard (2015) reforça a importância de negociar um plano de acessibilidade junto dos vendedores, compatibilizando a qualidade do serviço prestado com a política seguida em cada instituição no domínio da acessibilidade e da criação de contextos inclusivos.

Também Tatomir e Tatomir (2012) e Oswal (2014, 2017) registam a falta de cumprimento das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0, bem como a conceção de interfaces pouco amigáveis, extensíveis aos catálogos bibliográficos, bases de dados de artigos científicos ou mesmo de *e-books*, não contemplando as necessidades de alguns grupos de utilizadores, como por exemplo, utilizadores cegos e com baixa visão, com mobilidade reduzida, pessoas idosas, entre outros.

Sendo uma constatação com implicações em diversos serviços acima feridos, Liu e Briggs (2015) destacam uma certa tendência para tornar os recursos disponibilizados através de plataformas na *web*, nomeadamente as páginas oficiais de cada biblioteca, mais responsivos e flexíveis quando consultados em dispositivos móveis permitindo aos utilizadores aceder às versões completas destes recursos a partir dos equipamentos móveis da sua preferência.

Relativamente aos recursos e serviços em suporte digital disponibilizados pelas BES, para concluir, importa referir o serviço de formação de utilizadores e os recursos a ele associados, fundamentalmente no domínio da literacia da informação. Esta realidade pode materializar-se por via de uma oferta formativa diversificada, contemplando

ações em regime presencial, de *e-learning* ou mesmo *blended learning*, permitindo alcançar utilizadores com estilos de aprendizagem distintos (Sanches, 2016).

### **1.1.3 Criação de contextos inclusivos e apoio a estudantes com NEE**

A criação de contextos inclusivos e de apoio a estudantes com NEE é uma obrigação que decorre, nomeadamente, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, proclamada pelas Nações Unidas no ano de 2006. Rodrigues (2014), fazendo referência a este documento, destaca o direito à educação, incluindo o Ensino Superior, o qual não pode ser alvo de discriminação ou exercido em contextos de desigualdade. Santos, Gonçalves, Ramos, Castro e Lomeo (2015) reforçam que a educação inclusiva ao nível do Ensino Superior se afigura nos nossos dias como um desafio não só educacional, mas também social e político.

De um ponto de vista mais teórico, Copeland (2011) e Hill (2013) referem-se à incapacidade enquanto conceito construído socialmente, podendo no contexto do presente estudo resultar de algumas práticas seguidas pelas BES que dificultem o acesso à informação por parte de alguns utilizadores. Por conseguinte, o meio surge como o maior promotor de contextos de exclusão e não as características específicas de cada indivíduo. Assim, impõe-se um processo reflexivo por parte destas instituições sendo que uma das suas principais incumbências passa por salvaguardar o acesso a recursos de informação de qualidade e de forma tão universal quanto possível.

Em última análise, observando este fenómeno de uma perspetiva mais holística, as barreiras comunicacionais podem traduzir-se em incipientes processos de socialização, limitações na construção de conhecimento e no desenvolvimento pessoal, com impacto na autoestima, promoção de fenómenos de isolamento e até de exclusão social (Sverberi et al., 2016).

Porfírio, Gronita, Carrilho, e Silva (2016) apresentam-nos alguns serviços e adaptações disponibilizados pelas instituições de Ensino Superior para os estudantes com NEE que, não dizendo especificamente respeito à atuação das bibliotecas, facilmente se perceberá que estas devem ser chamadas a intervir de forma ativa. Os referidos serviços passam pelo apoio individualizado, psicológico/psicopedagógico, logístico e

financeiro, adaptação pedagógica, disponibilização de tecnologias de apoio, criação de bolsas de voluntariado, adaptação dos momentos e formas de avaliação ou mesmo conceção de regulamentos que determinem o enquadramento destes estudantes.

Os serviços e adaptações referidos são estruturais e fundamentais para a criação de apoios específicos dirigidos a determinados grupos de estudantes. Se atendermos às necessidades dos estudantes com deficiência visual, estas podem ser ultrapassadas considerando diversas abordagens, nomeadamente, adaptando a informação (Braille/ampliação), procedendo a ajustes pedagógicos, apoiando a mobilidade e a adaptação ambiental, disponibilizando previamente os materiais e permitindo a gravação áudio das aulas, ajustando os momentos de avaliação, entre outros (Porfírio et al., 2016).

Ainda considerando o exemplo dos estudantes com limitações ao nível da visão, podemos referir um conjunto de tecnologias de apoio que, em muitos casos, se encontram instalados nas bibliotecas das instituições, entre as quais, ampliadores e leitores de ecrã, linhas Braille, teclados e dispositivos apontadores alternativos, *scanners* e *software* de reconhecimento de caracteres ou mesmo impressoras Braille, entre outros (Quaresma, 2014). As Figura 1 e Figura 2 exemplificam algumas das tecnologias de apoio referidas.



*Figura 1: Exemplo de um ampliador de mesa*



*Figura 2: Exemplo de uma impressora Braille*

Contudo, não são apenas os estudantes com deficiência visual que se deparam com barreiras no decurso das suas aprendizagens e utilização de recursos de informação. Na realidade, se atendermos ao caso dos estudantes com deficiência motora, devemos considerar, entre outras questões, as barreiras de mobilidade, devendo estar salvaguardada a existência de estacionamento no exterior das instituições, rampas e elevadores, casas de banho adaptadas, mobiliário e postos de atendimento adequados, assim como todas as sinaléticas, tudo isto de forma complementar ao apoio personalizado e adequação dos suportes e plataformas nos quais são disponibilizados os recursos de informação (Irvall & Nielsen, 2005; Ferreira, Ferreira e Silveira, 2012).

A IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions (2014) tem demonstrado, ao longo dos anos, uma forte preocupação relativamente ao apoio prestado pelas bibliotecas aos estudantes com NEE, sendo por isso fácil encontrar diretivas emanadas desta instância relativamente a outros grupos de utilizadores de que são exemplo os estudantes com dislexia, os quais podem revelar uma fraca relação com a biblioteca. Nestes casos, o desafio que se coloca às bibliotecas passa por cativar os leitores através da disponibilização de recursos de informação recorrendo a estratégias diversificadas as quais devem incluir a utilização das tecnologias associadas à leitura de documentos.

Ainda no contexto do trabalho desenvolvido pela IFLA, Day (2012) a propósito dos utilizadores com deficiência auditiva e a sua relação com as bibliotecas, salienta alguns pontos extremamente relevantes, entre os quais, a necessidade de formação e envolvimento com a comunidade surda por parte dos técnicos, o desenvolvimento do trabalho e partilha de informação em rede consolidando uma estrutura de apoio para melhor servir estes utilizadores, a disponibilização de materiais relacionados com a cultura das pessoas surdas que possa ser do interesse destes bem como da comunidade ouvinte, ou mesmo a possibilidade das bibliotecas integrarem nas suas equipas pessoas que à partida tenham ou possam vir a conquistar a confiança por parte da comunidade surda.

As bibliotecas aparentam demonstrar muitas dificuldades em promover contextos favoráveis e eficazes para responder às necessidades decorrentes da multiplicidade de perfis de utilizadores que recorrem aos seus serviços. Pessoas com mobilidade reduzida, com limitações ao nível da visão e audição, com dificuldades específicas de aprendizagem, ou outras, são constantemente confrontados com dificuldades, ou mesmo impossibilidade, em usufruir dos recursos de informação e serviços que lhes são oferecidos (Copeland, 2011).

Esta situação, fundamentalmente se atendermos às exigências inerentes ao Ensino Superior, é particularmente preocupante uma vez que encontramos estudantes altamente qualificados e com necessidades muito específicas que se deparam com a falta de estruturas físicas e tecnológicas.

Acresce ao exposto a deficiente qualificação dos profissionais de informação para atender aos desafios colocados por alguns utilizadores com necessidades específicas, os quais na maioria das vezes não recebem qualquer formação que permita melhorar a sua resposta ao nível da disponibilização de informação e relacional. Não obstante, o papel desempenhado por estes profissionais e a afinidade muitas vezes estabelecida com os utilizadores constitui-se como um elemento extremamente relevante (Copeland, 2011; Day, 2012; Costa, 2015).

De referir, embora não especificamente para o contexto das BES que, em 2004, foi formalizado em Portugal o Grupo de Trabalho para o Apoio a Estudantes com

Deficiências no Ensino Superior (GTAEDS), o qual tem como principal missão assegurar um serviço de qualidade para este grupo de estudantes, muito por via do desenvolvimento de iniciativas, partilha de experiências e otimização dos recursos, por parte das instituições que o integram (Pires, Seco & Martins, 2015).

Costa (2015) salienta que a criação de contextos inclusivos ao nível das BES representa um processo complexo e moroso, sendo necessário atender a alguns aspetos como o apoio estruturado a estudantes com NEE no Ensino Superior, a prossecução das mudanças sociais, o enraizamento de um espírito de tolerância e respeito pela diferença, a afetação de verbas que permitam proceder a adaptações físicas e aquisição de equipamentos, a qualificação dos técnicos afetos às bibliotecas, entre outros, quebrando-se desta forma barreiras físicas, comunicacionais, metodológicas, instrumentais ou mesmo atitudinais.

## **1.2 INFORMAÇÃO ACESSÍVEL**

Para que se possa compreender o conceito de informação acessível em toda a sua plenitude é necessário considerar um conjunto alargado de pressupostos que, devidamente articulados, permitem uma maior universalidade no acesso aos recursos de informação. Assim, acessibilidade, usabilidade, desenho universal e a criação de contextos inclusivos são conceitos que atuam em estreita parceria.

A WAI - Web Accessibility Initiative (2016), esclarece e relaciona três destes conceitos: a acessibilidade, relacionada com a possibilidade das pessoas com algum tipo de limitação em perceber, entender, navegar e interagir com os recursos; a usabilidade, associada à experiência de utilização de um recurso específico num determinado contexto, a qual deverá ser eficaz, eficiente e satisfatória; e o desenho universal, ou inclusivo, que consiste na conceção de produtos passíveis de ser utilizados pelo maior número de pessoas possível, sem a necessidade de se procederem a adaptações.

No domínio da educação, Nunes e Madureira (2015), Katz e Sokal (2016) e Dean, Lee-Post e Hapke (2017) falam-nos em práticas pedagógicas inclusivas e no Desenho Universal para a Aprendizagem, conceito intimamente relacionado com as estratégias



adotadas ao nível do desenvolvimento curricular que promovam a redução das barreiras existentes no ensino, independentemente das especificidades e necessidades de cada um, onde os materiais pedagógicos e recursos de informação se afiguram como elementos relevantes.

De uma forma muito pragmática, Oswal (2014) salienta que, independentemente do cumprimento das regras de acessibilidade e usabilidade, os recursos de informação necessitam obrigatoriamente de ser testados de forma sistemática e rigorosa por diversos utilizadores, sempre inseridos nos seus próprios contextos.

Booth (2012), apresenta-nos uma visão muito elementar sobre a conceção do termo acessibilidade, o qual define como a utilização plena de um determinado recurso por parte do maior número possível de utilizadores, cabendo no âmbito deste trabalho às bibliotecas salvaguardar que esse acesso seja o mais equitativo possível, ou seja, independentemente de o utilizador necessitar ou não de uma tecnologia de apoio para o consultar.

À primeira vista este objetivo pode parecer complexo ou até mesmo inalcançável para alguns. Contudo, Booth (2012) desmistifica a intransigência no cumprimento das regras estabelecidas para a produção de conteúdos acessíveis, afirmando que não é necessário ser-se especialista para ultrapassar algumas das barreiras que por vezes são colocadas no acesso à informação, preferindo valorizar a prossecução de práticas como a consistência, a flexibilidade e a simplicidade dos processos.

A Tabela 1, desenvolvida por Irvall e Nielsen (2005), apresenta-nos um resumo dos formatos que, por norma, são utilizados para comunicar e partilhar informação com grupos de específicos de utilizadores, como são o caso dos estudantes com algum tipo de deficiência ou limitação. Esta informação demonstra a importância e a necessidade das BES diversificarem as suas estratégias de comunicação e de produção de conteúdos sendo para tal necessário proceder à definição de uma política e à capacitação dos seus técnicos.

Grupos de utilizadores	Impressão com caracteres ampliados	DAISY, CD/DVD	Braille	Página web	Vídeos com legendagem e/ou língua gestual	Serviços de texto por telemóvel	Leitura fácil
Deficiência visual	X	X	X	X			
Deficiência auditiva				X	X	X	X
Dificuldades de leitura	X	X		X			X
Deficiência física		X		X			
Deficiência cognitiva		X		X			X

*Tabela 1: Formatos utilizados para partilhar informação para estudantes com deficiência*

A informação disponibilizada pode ser de diferentes tipos (texto, imagens, áudio e vídeo) e fazer uso de diversos suportes (documentos eletrónicos, recursos *web* e materiais impressos). Seja qual for a sua configuração existem sempre boas práticas ao nível da acessibilidade que devem ser consideradas.

Turner-Cmuchal (2015a) apresenta um vasto conjunto de preceitos técnicos que devem ser salvaguardados em função de cada tipo de informação. Por exemplo, no que diz respeito à informação textual, a linguagem utilizada, o tipo de letra e a sua formatação, as definições dos parágrafos e alinhamento do texto, a facilidade de navegar e encontrar a informação pretendida, ou mesmo a utilização de listas numeradas, são algumas das considerações que ilustram os cuidados relativos à apresentação de informação com base em texto.

A mesma autora, relativamente à utilização de imagens refere, entre outros cuidados, a necessidade de evitar imagens que pretendam representar texto, ou que não forneçam informação pertinente, a atribuição de um texto alternativo, ou mesmo considerações no que diz respeito à utilização da cor e respetivos contrastes.

Quanto à informação disponibilizada por via de áudio e vídeo, também ela deverá obedecer a regras específicas que passam pela adaptação e apresentação dos conteúdos assegurando que nomeadamente pessoas com deficiência auditiva ou

visual os possam consultar, bem como garantir que o utilizador tem à sua disposição os controlos necessários para gerir a sua reprodução ou definir o nível do áudio.

As recomendações já enumeradas e outras que serão referidas ao longo deste trabalho, não podem ser interpretadas de forma isolada e descontextualizada, sendo fundamental, nomeadamente por parte das BES, a definição de uma política estruturada de acessibilidade. Assim, Turner-Cmuchal (2015b), sintetiza os resultados decorrentes do projeto europeu ICT4IAL, da Agência Europeia para as Necessidades Especiais e a Educação Inclusiva, e apresenta-nos um conjunto de sete recomendações que podem apoiar as organizações na implementação de ações que promovam a criação de informação acessível de forma consistente:

- Incluir uma declaração de acessibilidade na estratégia a longo prazo da organização;
- Desenvolver uma estratégia ou plano para a implementação de informação acessível;
- Tornar alguém responsável pela implementação do plano de acessibilidade à informação e fornecer-lhe os recursos necessários;
- Planear uma implementação gradual: ser ambicioso e modesto ao mesmo tempo;
- Integrar a acessibilidade nos processos de produção e divulgação de informação;
- Fornecer informação, educação e formação em acessibilidade a todo o pessoal.
- Ao terceirizar a produção de informação, garantir que os requisitos de acessibilidade são respeitados e submetidos a uma verificação de qualidade.

### **1.2.1 Documentos eletrónicos acessíveis**

Existem algumas considerações muito elementares relativamente à produção de documentos eletrónicos que pretendam alcançar um elevado nível de acessibilidade. Segundo os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro (S.d.) é muito importante que os autores estejam cientes das

barreiras e necessidades específicas experienciadas por cada utilizador, bem como das tecnologias de apoio a que recorrem para consultar os recursos de informação.

Na realidade, não existem garantias que, mesmo cumprindo todas as regras de acessibilidade na produção de documentos eletrónicos, o acesso à informação esteja salvaguardado por parte de todos os utilizadores, atendendo a que cada um poderá enfrentar barreiras muito específicas, decorrentes da sua limitação, da tecnologia de apoio ou mesmo da aptidão para a fazer uso desta (Francisco & Sousa, 2013).

Turner-Cmuchal (2015a) enumera um conjunto de considerações técnicas que, de forma complementar ao cumprimento de boas práticas de acessibilidade relativamente à forma como os conteúdos são apresentados, devem ser asseguradas quando se pretende a criação de documentos eletrónicos acessíveis:

- Especificar o idioma do seu documento;
- Colocar etiquetas no seu documento para lhe fornecer uma estrutura, utilizando a função adequada no *software* que estiver a utilizar;
- Utilizar o verificador de acessibilidade fornecido pelo seu *software* para realizar uma verificação simples antes de partilhar o documento;
- Utilizar as versões mais atualizadas do *software* para criar um PDF. As versões mais recentes do *software* incluem funcionalidades de acessibilidade mais atualizadas. Contudo, certifique-se de que o seu documento eletrónico também é utilizável nas versões mais antigas;
- Preencher a informação dos metadados para ajudar os utilizadores a encontrar a informação através de pesquisas na Internet. A informação mínima a incluir é o título do documento e a linguagem natural principal do documento;
- Incluir todos os elementos relevantes na estrutura do seu documento;
- Evitar o deslocamento horizontal (deslocamento da esquerda para a direita ou vice-versa);
- Fornecer descrições para os campos de formulário.

Yongli (2010) ressalva uma questão extremamente relevante, especialmente se atendermos ao contexto das BES. Embora muitos dos documentos disponibilizados nas

plataformas na *web* tenham sido criados de forma nativa em suporte digital, outros há que apenas existem na sua versão impressa, sendo necessário proceder à sua digitalização salvaguardando o cumprimento de rigorosos procedimentos de acessibilidade, nomeadamente ao nível do reconhecimento de caracteres, por forma a tornar fácil a sua consulta, transferência e impressão.

De referir, como elemento de apoio à produção de documentos eletrónicos acessíveis, que algumas ferramentas de produtividade, como são o caso das aplicações que compõem o Microsoft Office ou mesmo o Adobe Acrobat Pro DC, incluem de forma nativa validadores de acessibilidade que contemplam um vasto conjunto de critérios, sendo que alguns decorrem das WCAG 2.0 e da sua aplicação técnica para o formato PDF (Adobe Systems Incorporated, 2017). A Figura 3 e a Figura 4 ilustram a utilização deste tipo de validadores.

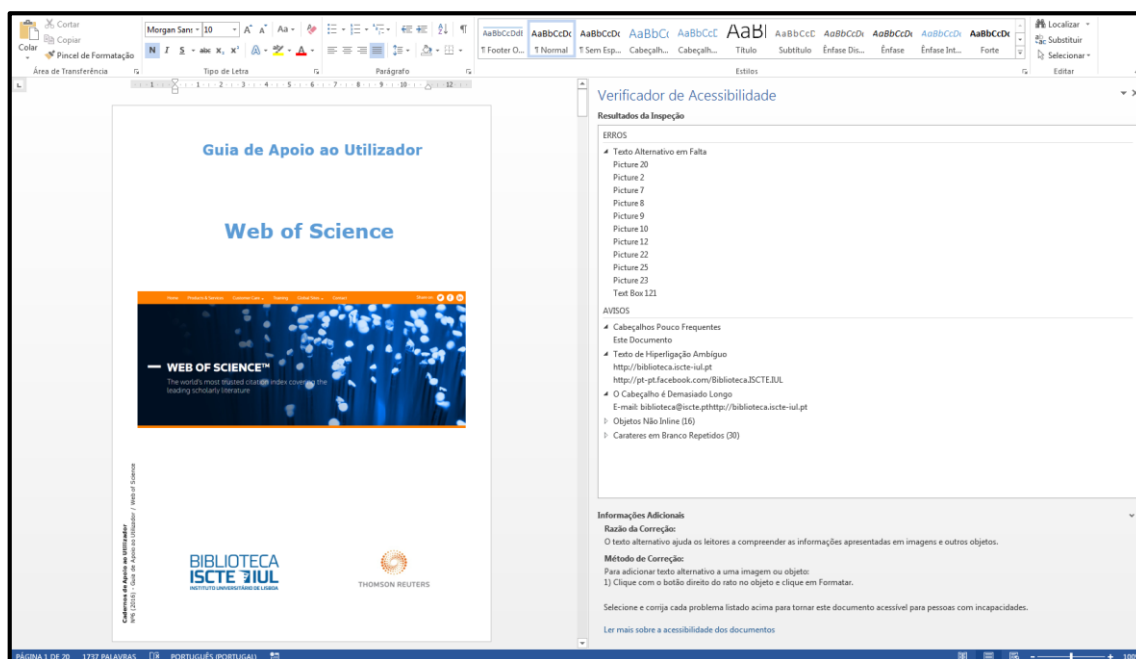


Figura 3: Exemplo da utilização do validador de acessibilidade na ferramenta Microsoft Word

Accessibility Report		
Filename: Documento_01.pdf		
Report created by: [Enter personal and organization information through the Preferences > Identity dialog.]		
Organization:		
Summary		
The checker found problems which may prevent the document from being fully accessible.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Needs manual check: 2</li> <li>Passed manually: 0</li> <li>Failed manually: 0</li> <li>Skipped: 1</li> <li>Passed: 11</li> <li>Failed: 18</li> </ul>		
Detailed Report		
Document		
Rule Name	Status	Description
<a href="#">Accessibility permission flag</a>	Passed	Accessibility permission flag must be set
<a href="#">Image-only PDF</a>	Passed	Document is not image-only PDF
<a href="#">Tagged PDF</a>	Failed	Document is tagged PDF
<a href="#">Logical Reading Order</a>	Needs manual check	Document structure provides a logical reading order
<a href="#">Primary language</a>	Failed	Text language is specified
<a href="#">Title</a>	Failed	Document title is showing in title bar
<a href="#">Bookmarks</a>	Passed	Bookmarks are present in large documents
<a href="#">Color contrast</a>	Needs manual check	Document has appropriate color contrast
Page Content		
Rule Name	Status	Description
<a href="#">Tagged content</a>	Failed	All page content is tagged
<a href="#">Tagged annotations</a>	Passed	All annotations are tagged
<a href="#">Tab order</a>	Failed	Tab order is consistent with structure order
<a href="#">Character encoding</a>	Failed	Reliable character encoding is provided
<a href="#">Tagged multimedia</a>	Passed	All multimedia objects are tagged
<a href="#">Screen flicker</a>	Passed	Page will not cause screen flicker
<a href="#">Scripts</a>	Passed	No inaccessible scripts
<a href="#">Timed responses</a>	Passed	Page does not require timed responses
<a href="#">Navigation links</a>	Passed	Navigation links are not repetitive
Forms		
Rule Name	Status	Description
<a href="#">Tagged form fields</a>	Passed	All form fields are tagged
<a href="#">Field descriptions</a>	Passed	All form fields have description

Figura 4: Exemplo de um relatório gerado pelo validador de acessibilidade da ferramenta Adobe Acrobat Pro DC

### 1.2.2 Recursos *web* acessíveis

Quando nos referimos à acessibilidade na *web* é incontornável referir o World Wide Web Consortium (W3C), responsável pela Web Accessibility Initiative (WAI), criada em 1997 e responsável pelo desenvolvimento das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0, as quais orientam a ação de todos os que pretendem criar plataformas e conteúdos estruturados na *web* atendendo a critérios de acessibilidade.

Segundo informações disponíveis na página *web* do W3C, as WCAG 2.0 estão estruturadas de forma hierárquica em: 4 princípios, 12 diretrizes, 61 critérios de sucesso, os quais são testáveis encontrando-se associados a 3 níveis de conformidade, “A”, “AA” e “AAA”) e, por fim, técnicas do tipo suficiente ou aconselhadas.

Podemos compreender o alcance das WCAG 2.0 a partir nos 4 princípios que se encontram na sua base: Princípio 1 - Percetível: a informação e os componentes da interface de utilizador têm de ser apresentados aos utilizadores em formas que eles possam percecionar; Princípio 2 - Operável: os componentes da interface de utilizador e a navegação têm de ser operáveis; Princípio 3 - Compreensível: a informação e a operação da interface de utilizador têm de ser compreensíveis; Princípio 4 - Robusto: o

conteúdo tem de ser robusto o suficiente para poder ser interpretado de forma fiável por diversos agentes de utilizador, incluindo tecnologias de apoio (W3C - World Wide Web Consortium, 2008).

No contexto do presente trabalho importa ainda referir que os níveis de conformidade se encontram ordenados do nível “A” (nível mais baixo) até ao nível “AAA” (nível mais alto). Para uma página obter o nível A deverá cumprir todos os critérios de sucesso de nível “A”, para obter o nível “AA” deverá cumprir todos os critérios de sucesso de nível “A” e “AA” e, por fim, para obter o nível de conformidade “AAA” deverá cumprir todos os critérios de sucesso de nível “A”, “AA” e “AAA”. Em qualquer dos casos podem ser fornecidas versões alternativas em conformidade níveis pretendidos (W3C - World Wide Web Consortium, 2008).

De referir que, em Portugal, existe um quadro normativo (Lei nº 36/2011, de 21 de junho<sup>2</sup>, que estabelece a adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado, e a RCM nº 91/2012, de 8 de novembro, o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital - RNID<sup>3</sup>) que define os níveis de acessibilidade *web* que devem ser cumpridos por parte de órgãos de soberania, serviços da administração pública central, incluindo institutos públicos e serviços descentralizados do Estado, serviços da administração pública regional e setor empresarial do Estado.

Toda a informação referente ao quadro legal que regulamenta a adoção de boas práticas na *web* por parte dos organismos públicos está sistematizada na página da Unidade Acesso (2016). Esta entidade dá destaque a algumas das normas que constam do RNID, nomeadamente, a que determina que todas as páginas que disponibilizam exclusivamente informação estão obrigadas a cumprir o nível “A” das WCAG 2.0, desde o dia 8 de fevereiro de 2013, recomendando-se mesmo nível “AA”, e que todas as páginas que disponibilizam serviços *online* estão obrigadas a cumprir o nível “AA”, a partir da mesma data, recomendando-se mesmo o nível “AAA”.

---

<sup>2</sup> <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2011/06/11800/0359903600.pdf>

<sup>3</sup> <https://dre.pt/application/conteudo/191863>

Crespo, Espada e Burgos (2016) destacam a importância do cumprimento das diretrizes de acessibilidade *web* reconhecendo, contudo, que grande parte deste processo, quando é tido em consideração, é desenvolvido por programadores, com acesso ao código das páginas *web* e conhecimentos técnicos específicos para o editar. Contudo, a proposta destes investigadores, à semelhança de outros projetos similares, consiste no desenvolvimento de ferramentas que corrijam os erros identificados, permitindo que este processo seja operado por utilizadores que não sejam especialistas. Este tipo de iniciativas assume uma grande relevância se atendermos ao facto de existirem milhões de páginas na *web* que não obedecem às diretrizes de acessibilidade.

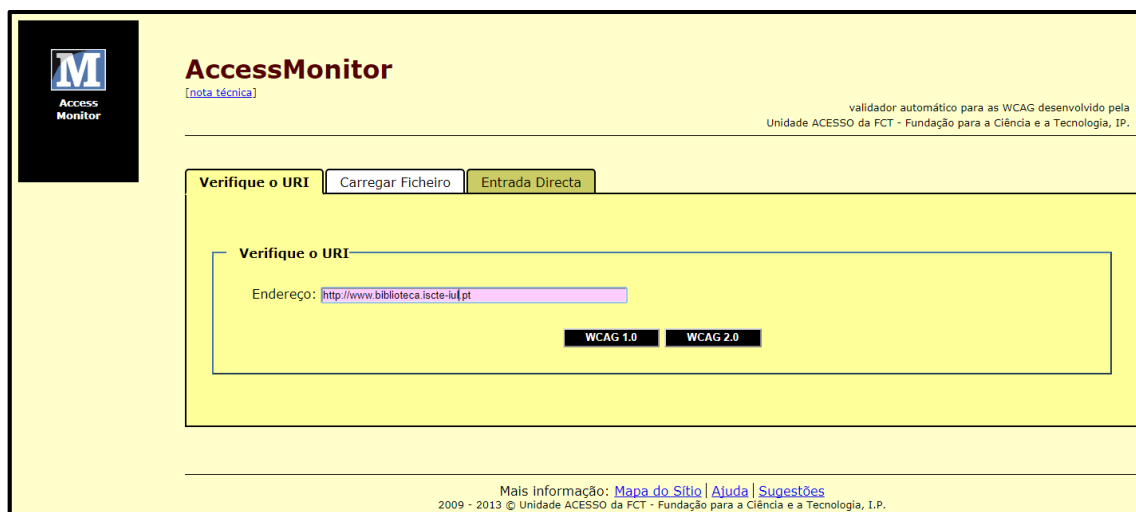
Também nos recursos *web* constatamos a forte correlação existente entre os conceitos de acessibilidade e usabilidade, uma vez que, ao serem cumpridas as diretrizes de acessibilidade, ainda que pensando na sua utilização privilegiadamente por parte de pessoas com algum tipo de limitação, estaremos simultaneamente a melhorar o nível de usabilidade para os restantes utilizadores (Matias, 2017; Aizpurua, Harper & Vigo, 2016; Williams, 2015).

À semelhança do que foi referido no contexto dos documentos eletrónicos, estão disponíveis inúmeras ferramentas de validação de acessibilidade para a *web*, encontrando-se estruturadas com base nas WCAG 2.0. Um exemplo destas ferramentas, a qual foi utilizada durante o presente estudo é o AccessMonitor<sup>4</sup>, concebido pela Unidade Acesso da Fundação para a Ciência e a Tecnologia. A Figura 5 ilustra a utilização do validador de acessibilidade AccessMonitor.

---

<sup>4</sup> <http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>





*Figura 5: Exemplo da utilização do validador de acessibilidade AccessMonitor*

### 1.2.3 Materiais impressos acessíveis

Muito embora os documentos impressos possam constituir um obstáculo no acesso à informação por parte de alguns utilizadores e a tarefa de os tornar mais acessíveis não seja tão eficaz como no caso dos documentos eletrónicos, também para este tipo de recursos existe um conjunto de considerações técnicas que devem ser asseguradas quando se pretende a criação de recursos impressos acessíveis (Turner-Cmuchal, 2015a):

- Utilizar um tamanho de letra 12 ou 14, ou superior;
- Utilizar fontes Sans-serif;
- Disponibilizar uma cópia eletrónica do seu ficheiro como alternativa;
- Variar a cor de papel e a fonte em função da preferência do utilizador;
- Disponibilizar modalidades alternativas do seu documento, como Braille ou versões com impressão de grandes dimensões (a pedido). Para criar documentos com impressão de grandes dimensões a partir de um ficheiro eletrónico: primeiro, utilize o atalho de teclado 'ctrl shift A' para selecionar todo o texto e, em seguida, utilize o atalho de teclado 'ctrl shift >' para aumentar o tamanho da fonte proporcionalmente;
- Criar e introduzir descrições ou textos alternativos para hiperligações, imagens, tabelas e todos os outros tipos de conteúdos que não podem ser visualizados por pessoas com deficiência visual, para impressora Braille.

Embora se possam considerar os materiais impressos menos acessíveis quando comparados com recursos disponibilizados em suporte digital, continuam a existir estudantes que escolhem preferencialmente documentos em papel, continuando por este motivo a ser relevantes.

## II METODOLOGIA

Recordando a questão de investigação que consiste em saber em que medida a informação e os processos de comunicação em suporte digital, produzidos e disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, são acessíveis para os estudantes da instituição, assim como os objetivos de investigação que, de forma resumida, procuram caracterizar os processos de comunicação das BES, tipificar conteúdos, suportes, formatos e canais utilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, aferindo o seu nível de acessibilidade e percecionando a opinião dos estudantes relativamente a esse ponto, foi identificada a necessidade de adotar uma abordagem diversificada no que diz respeito à metodologia de investigação, nomeadamente, ao nível da recolha e análise de dados.

Importa referir que, de forma transversal em todas as etapas deste estudo, nomeadamente na conceção dos instrumentos de recolha de dados, entre os quais os inquéritos por questionário aplicados às BES e aos estudantes do ISCTE-IUL, a definição de informação acessível apresentada por Turner-Cmucha (2015a) esteve sempre presente, a qual se traduz na informação fornecida em formatos que permitam a cada utilizador aceder aos conteúdos em condições de igualdade com os demais, usufruindo dos mesmos de forma simples, devendo ser eficazmente percebida e compreendida por diferentes canais de perceção, como a utilização dos olhos, e/ou ouvidos e/ou dedos.

Assim, foram avaliadas e implementadas as ferramentas que permitissem conhecer, avaliar e descrever, de forma eficaz, os diversos vetores em estudo, entre os quais: as práticas das BES no que diz respeito à produção e partilha de informação, permitindo enquadrar e comparar as ações da Biblioteca do ISCTE-IUL no meio em que se insere; as plataformas *web* e os recursos de informação produzidos e partilhados pela Biblioteca, bem como os níveis de acessibilidade dos mesmos; e, por fim, a relação dos estudantes da instituição com a informação disponibilizada pela Biblioteca, as suas preferências e a perceção que os mesmos revelam sobre o seu nível de acessibilidade.

Para além das considerações de cariz técnico foi igualmente importante definir, para cada um dos instrumentos de recolha de dados, uma estratégia adequada para envolver os participantes deste estudo, como será descrito posteriormente.

## **2.1 TIPO DE ESTUDO**

Tendo em consideração que o presente estudo contempla uma forte componente técnica, que se consubstancia, em grande parte, na avaliação e quantificação de inconformidades técnicas de documentos em suporte digital e recursos *web*, que decorrem dos objetivos de investigação, este estudo assenta, privilegiadamente, num paradigma quantitativo.

Muito embora este projeto de investigação constitua um estudo de caso aplicado à Biblioteca do ISCTE-IUL, não deixa de ser um estudo do tipo descritivo, uma vez que, segundo Carmo e Malheiro (1998), o que diferencia o estudo de caso é o facto de estudar um determinado fenómeno num contexto bastante limitado.

Assim, os estudos do tipo descritivo permitem descrever, compreender e explicar a realidade momentânea do objeto investigado, por via da recolha de dados que permitam encontrar respostas para questões que lhes digam respeito.

Os dados neste tipo de estudos, que se traduzem tipicamente em informação numérica, são recolhidos, nomeadamente, através da aplicação de questionários, realização de entrevistas ou por via da observação da situação real e da análise documental, podendo dizer respeito a atitudes, opiniões, condições, procedimentos, entre outros (Carmo & Malheiro, 1998; Fortin, 2009).

Atendendo à complexidade do contexto em causa e à falta de estudos científicos prévios que facultassem o enquadramento desejado relativamente aos processos de comunicação das BES, podemos considerar que a informação recolhida e apresentada referente ao inquérito por questionário que lhes foi dirigido, se constitui como um estudo secundário de suporte à investigação principal, também ele do tipo descritivo enquadrado num paradigma quantitativo.

## **2.2 PARTICIPANTES**

No decorrer deste estudo foram aplicados dois inquéritos por questionário dirigidos a grupos completamente distintos, as BES e os estudantes do ISCTE-IUL.

Relativamente ao primeiro grupo de participantes, as BES, não existindo oficialmente uma lista a nível nacional que enumere todas as instituições desta natureza, foram contactadas as bibliotecas inscritas no Diretório das Bibliotecas de Ensino Superior em Portugal, gerido pela Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD). Desta forma, o único critério considerado para a participação neste estudo residia no facto de se tratar de uma BES independentemente das suas características, nomeadamente, o tipo de ensino, público/privado ou universitário/politécnico.

De igual modo, no que diz respeito ao segundo inquérito por questionário, dirigido aos estudantes do ISCTE-IUL, salienta-se o facto de que todos eram elegíveis independentemente do seu perfil. Contudo, como será posteriormente explicitado, nem todos os estudantes foram convidados a preencher o questionário, facto que decorre da estratégia de comunicação adotada e não de qualquer critério de seleção.

## **2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS**

Como referido anteriormente foram adotadas ao longo deste estudo diversas técnicas e instrumentos de recolha de dados, convergentes com o que se encontra preconizado na revisão de literatura para um estudo desta natureza, sendo a sua aplicação descrita e alinhada com os objetivos da investigação.

Atendendo às características e necessidades de recolha de dados específicas deste estudo, o recurso ao inquérito por questionário apresenta diversas vantagens uma vez que se caracteriza como um instrumento de medida que traduz os objetivos com recurso a variáveis mensuráveis, podendo ser facilmente divulgado e aplicado a um grande número de sujeitos, independentemente de questões geográficas, de forma fiável e anónima (Fortin, 2009; Quivy & Campenhoudt, 2005).

Quanto à observação direta de todos os materiais recolhidos em suporte digital, bem como a análise das plataformas *web* selecionadas, na linha do definido por Quivy e Campenhoudt (2005), a mesma foi estruturada com recurso a grelhas de observação previamente construídas.

Relativamente ao inquérito por questionário dirigido às BES, a sua divulgação foi realizada através do *e-mail* ([Anexo 1](#)) recorrendo à informação disponibilizada no Diretório das Bibliotecas de Ensino Superior em Portugal, privilegiando-se o endereço de contacto geral indicado por cada uma das bibliotecas e, quando disponível, o endereço do responsável pelo serviço. O questionário foi construído e preenchido *online* fazendo uso dos formulários da Google ([Anexo 2](#)).

Considerando a informação necessária para responder ao segundo objetivo de investigação, a saber, tipificar os conteúdos, suportes, formatos e canais utilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, procedeu-se à observação direta de todos os recursos de informação produzidos e disponibilizados em suporte digital. A informação presente na página *web* foi sistematizada em grelhas de observação, permitindo a sua análise e categorização ([Anexo 3](#)).

Para aferição do nível de acessibilidade técnica dos recursos de informação em suporte digital, produzidos e disponibilizados pela Biblioteca, tendo como base o levantamento previamente realizado, procedeu-se, numa primeira etapa, à seleção dos documentos para análise, tendo a escolha recaído no documento mais recente disponibilizado em cada uma das seções da página *web*. A partir desta seleção, a amostra resultou num total de 23 documentos, 22 dos quais disponibilizados no formato PDF e produzidos com recurso a diversas ferramentas, e 1 vídeo publicado a partir da plataforma YouTube.

A avaliação técnica de acessibilidade dos documentos selecionados foi realizada, sempre que possível, com recurso a três ferramentas distintas, mas que se complementam, para determinar com mais rigor e detalhe o cumprimento de boas práticas que devem ser consideradas na produção de recursos de informação.

Os ficheiros no formato PDF foram examinados com recurso à ferramenta de acessibilidade que se encontra inserida de forma nativa no Adobe Acrobat Pro DC (22 ficheiros), sendo que todos os dados recolhidos se encontram disponíveis para consulta no [Anexo 4](#). Todos os documentos produzidos com a aplicação Microsoft Word foram analisados, no seu formato original, com a ferramenta de verificação de acessibilidade disponibilizada no próprio editor de texto (15 ficheiros), encontrando-se no [Anexo 5](#) um resumo de todos os dados obtidos. Por fim, foi construída uma grelha de observação com base numa lista de boas práticas para a produção de conteúdos acessíveis ([Anexo 6](#)), compilada a partir do quadro de referência do projeto europeu ICT4IAL, a qual foi preenchida com base na observação e análise dos documentos, sempre que foi possível ter acesso ao ficheiro no formato original em que foi produzido (19 ficheiros).

Ainda no que diz respeito à análise técnica de acessibilidade dos documentos definidos na amostra, sempre que se revelou necessário aferir se a utilização da cor cumpria os critérios preconizados pelas WCAG 2.0, foi utilizada a ferramenta Colour Contrast Analyser<sup>5</sup> (v.2.4.0.23). A validação efetuada por esta aplicação permite detetar situações que possam condicionar o acesso à informação por parte de utilizadores com limitações ao nível da visão, nomeadamente, daltónicos.

Quanto ao vídeo selecionado na amostra, o qual se encontra publicado a partir da plataforma YouTube, embora não seja realizada nenhuma análise específica com recurso a um validador, a exemplo dos restantes documentos, serão apresentadas algumas considerações de acessibilidade tendo por base as boas práticas para a produção de conteúdos neste formato no capítulo referente às redes sociais.

Relativamente à avaliação técnica dos níveis de acessibilidade da página *web* da Biblioteca, foi realizada com recurso ao validador automático AccessMonitor, disponibilizado pela Unidade Acesso da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), sendo a informação obtida registada numa grelha de observação ([Anexo 7](#)). No total

---

<sup>5</sup> <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>

foram analisadas 23 páginas, uma por cada seção da página *web*, e decorreu entre os dias 26 e 30 de março de 2017.

As grelhas de observação utilizadas para registar, sistematizar e analisar a informação referente aos três últimos pontos, tipificação de conteúdos, análise de acessibilidade dos recursos de informação e página *web*, foi realizada fazendo uso da aplicação Microsoft Excel.

Quanto ao segundo questionário ([Anexo 8](#)), que visava os estudantes do ISCTE-IUL, a estratégia definida contemplou um pedido de colaboração ([Anexo 9](#)) dirigido a um docente de cada licenciatura e os diretores de todos os mestrados e doutoramentos. No caso das turmas de licenciatura o questionário foi aplicado em papel e em formato digital, em função da indicação de preferência por parte do docente e da sala no qual foi aplicado (por regra, só foi aplicado em suporte digital no contexto dos laboratórios de informática). Relativamente aos estudantes de mestrado e doutoramento, a sua aplicação registou-se, quase em exclusivo, em suporte digital, após contacto com os respetivos diretores de curso.

Este questionário, disponível em dois idiomas, português e inglês, foi igualmente construído com base nos formulários da Google, tendo sido aplicado entre os dias 23 de março e 19 de maio de 2017, e contou com um total de 750 respostas válidas.

## **2.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS**

A análise dos dados de investigação, decorrentes dos inquéritos por questionário aplicados às BES e aos estudantes do ISCTE-IUL, foi feita com recurso à ferramenta IBM SPSS Statistics 22, sendo complementada com a aplicação Microsoft Excel 2013 para a produção dos gráficos que constam neste documento.

Relativamente à informação proveniente das grelhas de observação a mesma foi organizada visando facilitar a sua leitura e permitindo, de forma sistemática, extrair algumas conclusões devidamente estruturadas e apoiadas na estatística descritiva.



## 2.5 QUESTÕES ÉTICAS

Durante a realização deste trabalho foram salvaguardadas todas as questões éticas nomeadamente no que diz respeito à confidencialidade de todos estudantes e BES que acederam em colaborar na investigação através do preenchimento dos inquéritos por questionário.

Tratando-se de um estudo de caso, a Biblioteca do ISCTE-IUL, foi endereçado um pedido de autorização ([Anexo 10](#)) para a sua realização ao Reitor do ISCTE-IUL que respondeu positivamente ao pedido que contemplava três pontos: aceder a materiais produzidos e disponibilizados pela Biblioteca, aplicar um inquérito por questionário aos estudantes da instituição e facultar informação essencial que permitisse caracterizar os estudantes.

### **III APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

#### **3.1 INFORMAÇÃO PRODUZIDA E PARTILHADA PELAS BIBLIOTECAS DE ENSINO SUPERIOR**

Com o objetivo de conhecer o fenómeno da produção e partilha de informação por parte das BES, foi desenvolvido e aplicado, entre os dias 20 de fevereiro e 23 de março de 2017, um inquérito por questionário que contou com a participação de 67 instituições de um total de 132 que foram contactadas, as quais apresentam a seguinte distribuição no que diz respeito ao tipo de ensino: Ensino Superior Público Universitário 47,8% (n=32), Ensino Superior Público Politécnico 25,4% (n=17), Ensino Superior Privado Universitário 16,4% (n=11), e por fim Ensino Superior Privado Politécnico 10,4% (n=7).

A grande maioria das bibliotecas, 86,1% (n=57), está inserida numa instituição com um máximo de 5000 estudantes, contextualizando-se desta forma o número de técnicos afetos ao serviço, 82,1% (n=55) tem entre 1 e 10 colaboradores, sendo que 44 destas instituições tem apenas entre 1 e 5. Não obstante, registam-se algumas instituições de maior dimensão onde o número de técnicos afetos é substancialmente maior, 9% (n=6) tem entre 21 e 30 colaboradores.

Quando inquiridas sobre a existência de alguma diretiva por parte da instituição, ou da própria biblioteca, que recomende o cumprimento de boas práticas de acessibilidade nos processos de comunicação, produção e partilha de informação verificamos que 71,6% (n=48) responde negativamente e que apenas 28,4% (n=19) afirma existir uma orientação nesse sentido.

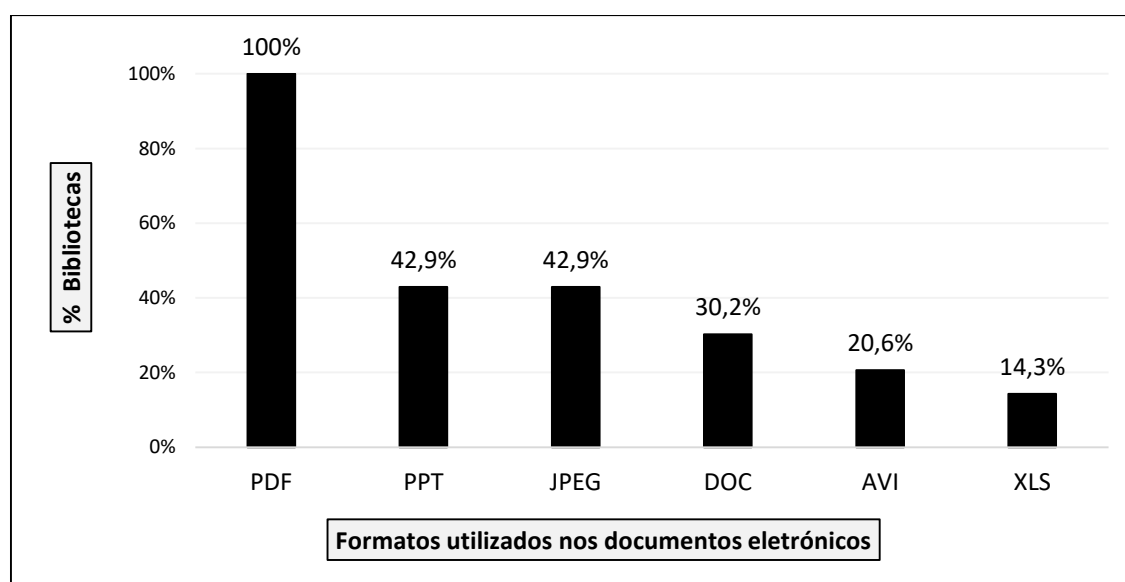
Procurando conhecer um pouco melhor a forma como a informação produzida pelas bibliotecas é materializada, constata-se que 94% (n=63) das instituições o faz com recurso a documentos eletrónicos, embora 6% (n=4) opte por não facultar qualquer informação por esta via.

A Tabela 2 apresenta uma lista com a tipologia de conteúdos disponibilizados através de documentos eletrónicos pelas bibliotecas, destacando-se uma grande convergência no que diz respeito aos regulamentos, informações gerais e guias e tutoriais, assegurados pela grande maioria das instituições.

Tipologia de conteúdos	n	%
Regulamentos	57	90,5
Informações gerais	55	87,3
Guias e tutoriais	52	82,5
Listagens bibliográficas	43	68,3
Formulários	39	61,9
Relatórios	31	49,2
Procedimentos administrativos e de qualidade	19	30,2

*Tabela 2: Tipologia de conteúdos disponibilizados por via de documentos eletrónicos*

Relativamente aos formatos mais comuns podemos constatar, na Figura 6, que os ficheiros PDF são claramente a escolha de eleição, sendo utilizados por todas as instituições que disponibilizam documentos em suporte digital. Seguem-se os documentos em formato PowerPoint e ficheiros de imagem utilizados por 42,9% (n=27) das bibliotecas. De referir que os documentos no formato Word (doc/docx) surgem apenas em quarto lugar com 30,2% (n=19) embora este seja um formato editável e que permite manusear a informação de forma simples.



*Figura 6: Formatos utilizados para a produção e disponibilização de documentos eletrónicos*

Com base nos dados apresentados constatamos que as BES apoiam uma parte substancial dos seus processos de comunicação e partilha de informação em

documentos eletrónicos, respondendo às necessidades de utilizadores que privilegiam o digital e a partilha em rede (Ribeiro, 2015). A diversidade de conteúdos disponibilizados surge como uma forma de responder às necessidades e expectativas dos utilizadores, grupo que se afigura cada vez mais heterogéneo e exigente, como defende Ribeiro (2015). Os documentos são privilegiadamente assegurados em PDF, um dos formatos de eleição para a divulgação no meio académico, corroborando os dados apresentados por Graells et al. (2008).

Independentemente dos conteúdos ou formatos utilizados, a produção dos documentos é, em 56,7% (n=38) dos casos, da responsabilidade dos técnicos afetos às bibliotecas, 34,3% (n=23) apenas alguns e, apenas 3% (n=2) das bibliotecas, afirma que os documentos são produzidos por elementos externos às suas equipas. Contudo, 88,1% (n=59) das instituições declara que nenhum dos seus técnicos frequentou ações de formação específicas na área da produção de conteúdos acessíveis, facto que pode explicar eventuais barreiras de acessibilidade que se verifiquem nos documentos por si concebidos.

Ainda assim, 44,5% (n=28) das bibliotecas assegura que a produção dos seus documentos eletrónicos tem em consideração os critérios de acessibilidade, 22,2% (n=14) salvaguarda que apenas o faz em alguns casos e, em contraponto, 33,3% (n=21) revela não contemplar qualquer preocupação nesse sentido.

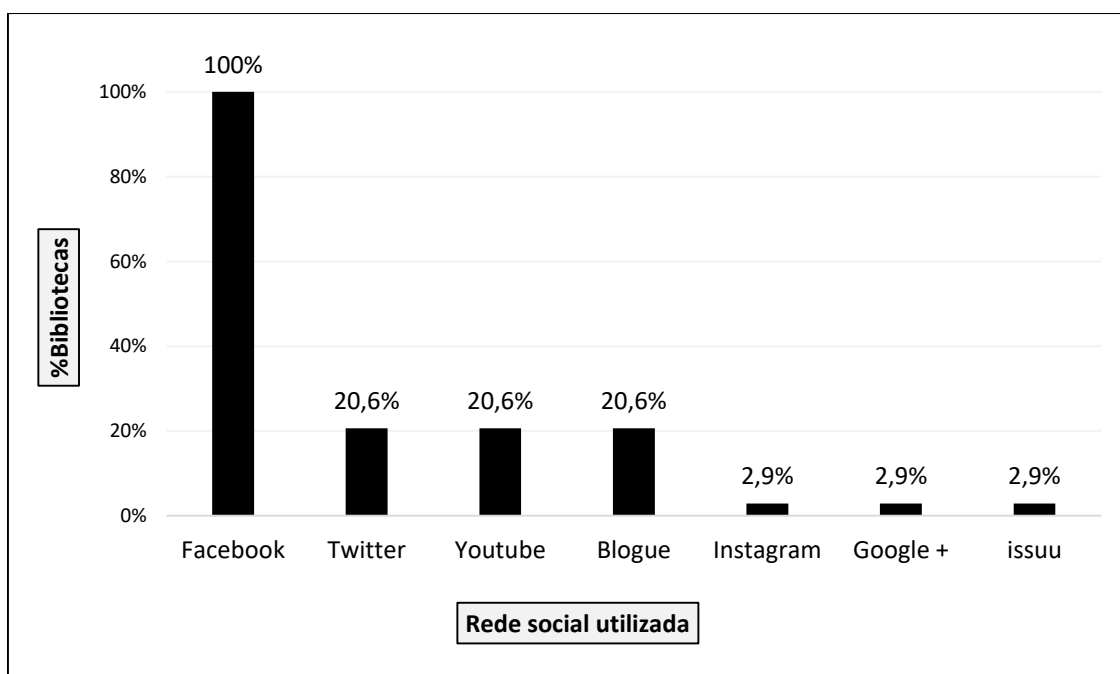
Foi ainda possível confirmar que 79,4% (n=50) das bibliotecas que disponibilizam informação através de ficheiros em suporte digital não faz uso de qualquer ferramenta de validação de acessibilidade para analisar os documentos por si produzidos. Na realidade, apenas 14,3% (n=9) afirma ter essa prática em alguns casos e, só 6,3% (n=4), o faz de forma regular.

Procurou-se igualmente conhecer de que forma as bibliotecas fazem uso de recursos na *web* para comunicar com os seus utilizadores. De entre os respondentes 94% (n=63) utiliza pelo menos um destes tipos de recursos. Na Tabela 3, constatamos que a grande maioria das instituições faz uso de páginas na *web* e do *e-mail*. Contudo, apenas pouco mais de metade utiliza as redes sociais para partilhar informação.

Recursos web	n	%
Página web	59	93,7
E-mail	59	93,7
Redes sociais	34	54

*Tabela 3: Recursos web utilizados pela Biblioteca para comunicar com os seus utilizadores*

No domínio das redes sociais, verifica-se que 100% (n=34) das instituições que recorre a este género de plataforma utiliza o Facebook, relegando para segundo plano outras soluções como o Twitter, o YouTube e os Blogues (20,6%; n=7), ou mesmo o Instagram, o Google + e o issuu (2,9%; n=1), quase inexpressivos, como é possível verificar na Figura 7.



*Figura 7: Redes sociais utilizadas pelas bibliotecas*

Estes valores estão alinhados com o estudo realizado no nosso país por Marcos (2016), onde 53% das instituições afirmaram recorrer às redes sociais, sendo que o Facebook surge novamente como a rede social mais utilizada, seguindo-se o Twitter e YouTube, também com o mesmo número de respostas entre si.

Marques (2016) ordenando as diversas redes sociais em função da sua pertinência relativamente a cada setor de atividade, também atribui um grande destaque ao Facebook, YouTube, Twitter e Blogues, ao nível do ensino, demonstrando um forte

alinhamento entre as redes sociais que, em teoria, se encontram mais ajustadas a este setor e a sua utilização no terreno.

Também ao nível da gestão dos recursos *web* os técnicos das bibliotecas assumem um forte protagonismo. Na realidade, em 68,3% (n=43) dos casos, são os seus colaboradores a assumir esta função, em 20,6% (n=13) apenas alguns dos recursos e, somente 11,1% (n=7), delega essa responsabilidade em elementos externos.

Quando inquiridas sobre a implementação e gestão de recursos *web* considerando os critérios de acessibilidade que garantam a sua utilização por parte de todos os utilizadores, 36,5% (n=23) afirma ter essa preocupação, 25,4% (n=16) apenas em algumas circunstâncias. Contudo, 38,1% (n=24) assegura não ter esse critério em consideração.

De forma análoga aos documentos eletrónicos, também não existe a prática de submeter os recursos *web* a validadores de acessibilidade, efetivamente, apenas 9,5% (n=6) das instituições o faz, 11,1% (n=7) recorre a estas ferramentas apenas em alguns casos e, 79,4% (n=50) não o faz de todo.

Considerando os dados apresentados até ao momento, referentes aos documentos eletrónicos e aos recursos *web*, e atendendo ao facto de que um número substancial de bibliotecas manifestou preocupações ao nível da acessibilidade na produção e disponibilização dos recursos de informação em suporte digital, embora não corroborado pela utilização de ferramentas de verificação, procurou-se aferir em que medida as boas práticas de acessibilidade estavam efetivamente a ser cumpridas.

Assim, de entre as 132 instituições contactadas, foram seleccionadas 5 de forma aleatória. Para estas, uma vez que os regulamentos são o tipo de documento que mais bibliotecas afirmaram disponibilizar (90,5%; n=57), procedeu-se à sua localização e análise técnica de acessibilidade, considerando não só os documentos como as páginas *web* onde se encontravam publicados.

Com base na observação da Figura 8, verificamos que, dos 4 regulamentos analisados, com base no validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC (um dos

regulamentos apenas estava disponível em formato HTML), todos apresentam inconformidades ao nível da acessibilidade. Os resultados obtidos podem ser consultados com maior detalhe no [Anexo 11](#).

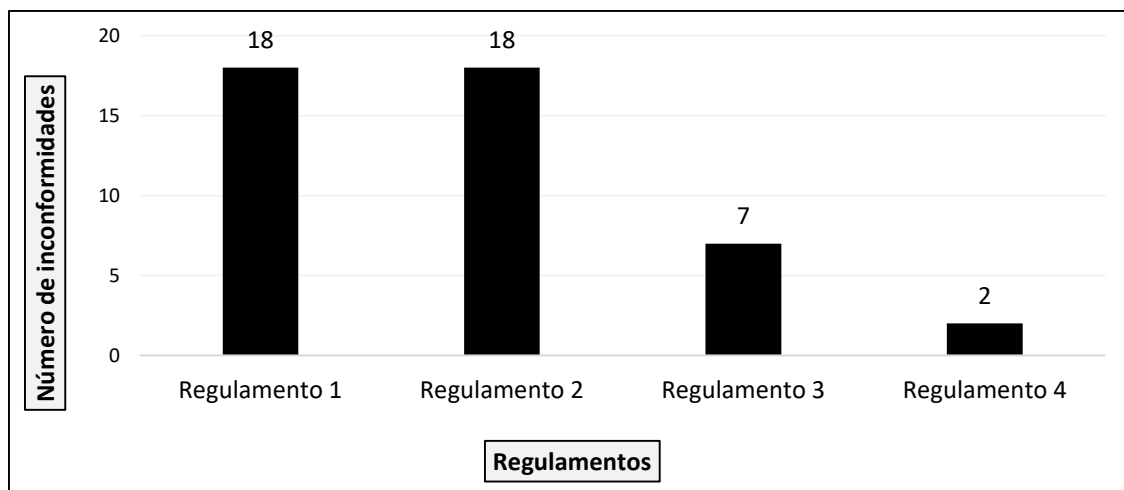


Figura 8: Distribuição do número de inconformidades pelos regulamentos analisados com base no validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC

Constatamos ainda, analisando a Tabela 4, que as páginas *web* onde são publicados os ficheiros com os regulamentos, ou os próprios regulamentos incorporados nas páginas, não cumprem diversos critérios de acessibilidade, não sendo possível, em qualquer dos casos, alcançar sequer o nível “A” de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0. Uma das páginas apresentou ainda anomalias na hiperligação para o ficheiro do regulamento, contudo, recorrendo aos motores de pesquisa, foi possível localizar o mesmo e proceder à sua análise. Os resultados obtidos podem ser consultados com maior detalhe no [Anexo 12](#).

Página	Erros nível “A”	Erros nível “AA”	Erros nível “AAA”	Total de erros	Nota AccessMonitor
P1	4	2	2	8	5,7
P2	7	0	2	9	5,4
P3	10	1	2	13	3,8
P4	3	0	1	4	7,2
P5	7	0	2	9	5

Tabela 4: Resultados da verificação de acessibilidade das páginas *web* onde constam os regulamentos das bibliotecas com base no validador AccessMonitor

Os resultados obtidos da análise da amostra sugerem que embora as instituições compreendam a necessidade de seguir boas práticas ao nível da acessibilidade, tal não

se verifica, sendo que a não utilização de um validador pode condicionar substancialmente essa tomada de consciência.

Estes dados confirmam as conclusões dos estudos de Pimenta (2013) ou mesmo de Nganji (2015) que atestam o não cumprimento das regras de acessibilidade na disponibilização de recursos de informação em suporte digital na *web*, não só produzidos e geridos pelas bibliotecas como também subscritos a grandes editoras.

Apesar do estudo se centrar nos recursos de informação em suporte digital produzidos, geridos e partilhados pelas bibliotecas, considerou-se pertinente recolher alguns dados a propósito dos materiais que são disponibilizados de forma impressa. Ainda que os recursos de informação em suporte digital ganhem terreno, 74,6% (n=50) das instituições tem como prática assegurar aos seus utilizadores recursos impressos, como é possível constatar na Tabela 5.

Tipologia de conteúdos	n	%
Informações gerais	41	82
Regulamentos	39	78
Guias e tutoriais	28	56
Formulários	18	36
Listagens bibliográficas	16	32
Relatórios	14	28
Procedimentos administrativos e de qualidade	10	20

*Tabela 5: Tipologia de conteúdos disponibilizados por via de materiais impressos*

Também no caso dos materiais impressos a sua produção é assegurada pelos técnicos das bibliotecas: 68,6% (n=35) em exclusivo, 25,5% (n=13) apenas em parte e, somente em 5,9% (n=3), essa tarefa é salvaguardada por elementos externos. Foi ainda possível observar que 46% (n=23) das bibliotecas não tem em consideração o cumprimento de boas práticas que salvaguardem a acessibilidade da informação disponibilizada neste suporte, 22% (n=11) apenas o faz em alguns casos sendo que os restantes 32% (n=16) afirmam considerar essa questão.

Para finalizar o enquadramento que nos permite conhecer a forma como as bibliotecas produzem e partilham informação com os seus utilizadores, nomeadamente no que diz respeito às práticas que ressalvem as questões ligadas à acessibilidade, foram



colocadas no inquérito por questionário algumas perguntas que tinham como objetivo conhecer, de forma sumária, a interação estabelecida com os estudantes com NEE.

De uma forma geral é fácil de perceber uma fraca relação e eventualmente alguma impreparação para responder de forma satisfatória aos desafios colocados por este grupo de utilizadores.

Assim, constata-se que 83% (n=56) das bibliotecas não recebe qualquer listagem com a referência dos estudantes com NEE contendo as suas características e necessidades específicas. Na prática, o apoio prestado pelas bibliotecas a estes estudantes é bastante esporádico uma vez que 77,6% (n=53) afirma que nunca ou raramente o faz. Apenas 3% (n=2) das bibliotecas estabelece esta colaboração numa base diária, 11,9% (n=8) fá-lo pelo menos uma vez por semana e, 7,5% (n=5), pelo menos uma vez por mês. A Tabela 6 revela os apoios prestados pelas bibliotecas aos estudantes com NEE de onde se destaca, de forma clara, a pesquisa e recolha de informação.

<b>Tipo de apoio</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Pesquisa e recolha de informação	29	43,3
Produção de conteúdos	5	7,5
Adaptação de conteúdos	5	7,5
Disponibilização de espaços reservados a estudantes com NEE	5	7,5
Realização de ações de formação específicas	3	4,5

*Tabela 6: Apoios prestados aos estudantes com Necessidades Educativas Especiais*

Para finalizar, podemos ainda destacar três indicadores reveladores do trabalho que é necessário encetar neste domínio. O nível de preparação dos técnicos das bibliotecas é extremamente baixo, uma vez que 95,5% (n=64) das instituições afirma que os colaboradores não realizaram qualquer formação específica para os capacitar a trabalhar com estudantes com NEE, 88,1% (n=59) não tem qualquer técnico com formação na área da produção de conteúdos acessíveis e, mesmo ao nível da disponibilização de produtos de apoio, 85,1% (n=57) não dispõe de qualquer solução. Estes indicadores reforçam a teoria defendida por Saunders (2015) de que é necessário diversificar as características e as competências dos técnicos que trabalham nas bibliotecas, através do desenvolvimento de ações de formação específicas.

Todos os dados obtidos a partir deste inquérito por questionário podem ser consultados no [Anexo 13](#).

## **3.2 ESTUDO DE CASO: A BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL**

### **3.2.1 Os documentos disponibilizados na página *web* da Biblioteca**

No momento em que se procedeu à análise dos documentos disponibilizados na página *web* da Biblioteca foi possível identificar um total de 275 ficheiros distribuídos pelas várias seções que a compõem. Tendo em consideração a tipologia dos conteúdos, podemos organizar e quantificar os documentos da seguinte forma: listagens bibliográficas (n=90), informações gerais (n=88), relatórios (n=45), guias e tutoriais (n=22), procedimentos administrativos e de qualidade (n=21), regulamentos (n=8) e formulários (n=1).

Atendendo aos vários contextos em que são apresentados, os documentos servem diferentes propósitos e, embora todos sejam disponibilizados no formato PDF, são concebidos fazendo uso de diversas aplicações. Podemos observar que a maioria dos 275 documentos foi produzida com recurso ao Microsoft Word (n=213), seguindo-se o Adobe InDesign (n=13), Microsoft PowerPoint (n=9) e Microsoft Publisher (n=4). Verificou-se ainda a existência de vários documentos que correspondem à simples conversão de imagens em PDF (n=13) e, em alguns casos, não foi possível determinar a aplicação utilizada para a elaboração do documento (n=23).

Importa ainda referir que a conversão dos documentos do seu formato original para PDF não obedece a um comportamento uniforme. No caso dos documentos elaborados com as ferramentas do Microsoft Office, os ficheiros PDF são produzidos com recurso à funcionalidade nativa que acompanha estas aplicações, contudo, outros ficheiros são concebidos recorrendo ao Adobe Acrobat Pro DC ou mesmo a outras aplicações gratuitas disponíveis para o efeito. Este procedimento pode estar, por hipótese a confirmar, mais dependente do técnico da Biblioteca que elabora o documento, e das ferramentas que tem à sua disposição, do que de uma política definida pela Biblioteca para a produção de ficheiros neste formato.

Constatou-se ainda que na maioria dos casos, fundamentalmente quando os materiais resultam de atividades que ocorrem periodicamente, os documentos obedecem a um modelo utilizado de forma sistemática e que perdura ao longo de vários anos, não tendo sido alvo de alterações substanciais.

Embora a informação disponibilizada no suporte impresso não se enquadre no âmbito deste estudo, destaca-se o facto de que, a grande maioria da informação produzida, está à disposição dos utilizadores em papel na entrada da Biblioteca.

A análise e categorização dos documentos pode contemplar inúmeros indicadores, porém, o idioma é seguramente um fator determinante no que diz respeito à acessibilidade da informação, fundamentalmente se tivermos em consideração as características da instituição e dos seus estudantes, como será descrito posteriormente. Verificou-se que 273 documentos se encontram exclusivamente em português e, apenas 2, também na língua inglesa. No decurso deste trabalho serão ainda apresentados alguns dados relativos à preferência dos estudantes no que diz respeito ao idioma no qual gostariam de ver a informação disponibilizada pela Biblioteca.

Foi ainda possível localizar diversas referências a recursos de informação produzidos pela Biblioteca que se encontram alojados em plataformas externas. Ao longo das páginas analisadas verificam-se hiperligações para vídeos disponibilizados no canal da Biblioteca no YouTube (n=3), fotografias arquivadas na conta do Flickr do próprio ISCTE-IUL (n=2), e para formulários do Google (n=1).

De seguida, serão apresentados os resultados das diversas verificações técnicas de acessibilidade que foram realizados tendo como base uma amostra dos documentos que se encontram na página *web* da Biblioteca, em formato PDF, e dos documentos originais que lhes deram origem, produzidos com base em diversas ferramentas como descrito anteriormente.

### 3.2.2 Análise técnica de acessibilidade: validador do Adobe Acrobat Pro DC

A ferramenta de validação de acessibilidade incorporada no Adobe Acrobat Pro DC contempla a verificação de 32 critérios agrupados em várias categorias: documento, conteúdos das páginas, formulários, texto alternativo, tabelas, listas e cabeçalhos. Foram sujeitos a análise 22 documentos, todos eles no formato PDF e na versão disponibilizada aos utilizadores finais.

Verificou-se que todos os documentos apresentavam inconformidades técnicas que comprometem o seu nível de acessibilidade. A Figura 9 permite-nos observar a distribuição do número de inconformidades pelos documentos analisados.

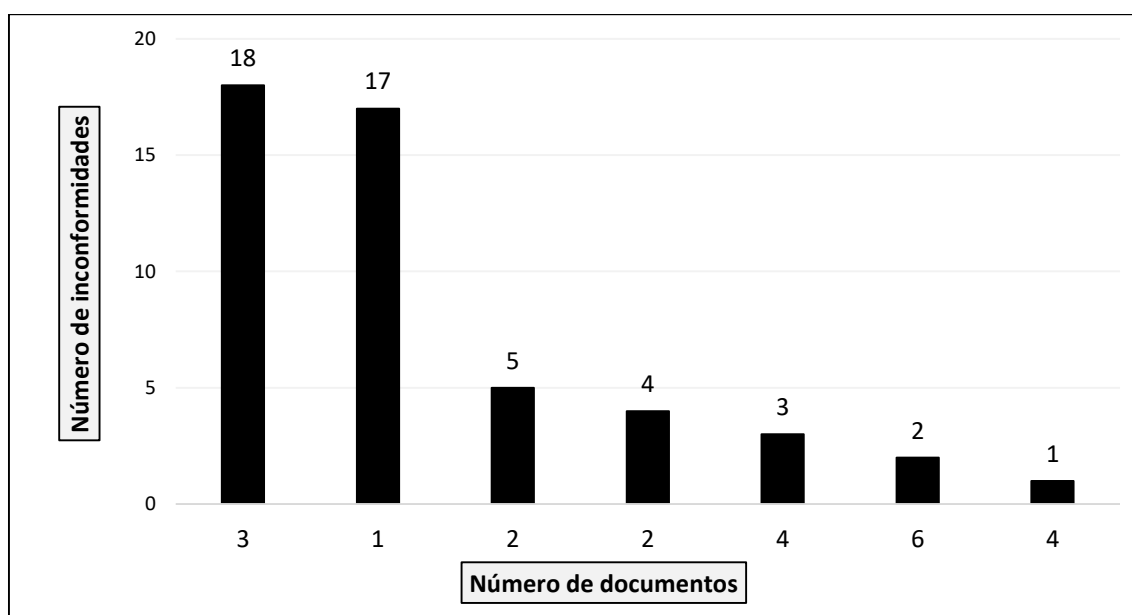


Figura 9: Distribuição do número de inconformidades pelos documentos analisados com base no validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC

É possível verificar que 4 documentos apresentam 17 ou mais inconformidades o que contrasta com os restantes 18 documentos onde se verificam 5 ou menos ocorrências. Embora seja apenas uma métrica quantitativa, não se considerando o tipo de erro e a sua gravidade, estes dados sugerem a existência de documentos onde a acessibilidade à informação pode estar substancialmente mais comprometida do que em outros.

A Tabela 7 resume todas as regras de acessibilidade em incumprimento detetadas pelo validador de acessibilidade presente no Adobe Acrobat Pro DC, uma descrição das mesmas, e o número de páginas onde foram registadas.

Regra	Breve descrição	n	%
Título	Tem de existir um título na barra de títulos do aplicativo Acrobat	22	100
Texto alternativo de imagens	Tem de ser inserido um texto alternativo nas imagens ou marcadas como artefactos	13	59,1
Textos alternativos de outros elementos	Para além das imagens outros elementos requerem texto alternativo (exemplo: multimédia)	9	40,9
Associado com conteúdo	O texto alternativo tem de ser sempre uma representação alternativa do conteúdo da página	8	36,4
Cabeçalhos	Todas as tabelas necessitam de um cabeçalho	6	27,3
Regularidade	As tabelas devem conter o mesmo número de colunas em cada linha e de linhas em cada coluna	6	27,3
Marcado como PDF	O documento tem de estar devidamente marcado para especificar a ordem de leitura correta	5	22,7
Idioma do documento	O idioma do documento num PDF permite que alguns leitores de ecrã alternem para o idioma apropriado	5	22,7
Ordem do Tab	Sendo o Tab muito usado para navegar, a sua ordem tem de ser paralela à estrutura do documento	5	22,7
Conteúdo marcado	Todo o conteúdo do documento deverá estar marcado e incluído na árvore de marcas	4	18,2
Texto alternativo aninhado	Os leitores de ecrã não conseguem ler texto alternativo de elementos aninhados	4	18,2
Ocultar anotações	O texto alternativo não pode ocultar uma anotação	4	18,2
Linhas	Atributo TR na tabela tem de ser filho de Table, THead, TBody ou TFoot	4	18,2
TH e TD	Atributos TH e TD numa tabela tem de ser filhos de TR	4	18,2
Itens de lista	Cada item de lista (LI) tem de ser filho da lista (L)	4	18,2
Lbl e LBody	Cada item de lista pode conter apenas elementos legenda e elementos corpo de item de lista	4	18,2
Aninhamento apropriado	Deve existir respeito pela hierarquia dos cabeçalhos	4	18,2
Marcadores	Quando o documento tem 21 ou mais páginas deve possuir marcadores paralelos à estrutura do documento	2	9,1
Codificação de caracteres	Especificar a codificação ajuda os visualizadores do PDF a apresentarem textos legíveis aos utilizadores	2	9,1
Anotações marcadas	Todas as anotações devem estar marcadas (exemplo: comentários) e incluídas na árvore de marcas	1	4,5
PDF somente imagem	Se o documento aparenta conter texto mas não contém fontes, ele pode ser um arquivo PDF somente imagem	1	4,5

*Tabela 7: Inconformidades encontradas com recurso ao validador de acessibilidade do Adobe Acrobat Pro DC nos documentos no formato PDF*

Considerando as cinco regras que se encontram em incumprimento de forma mais frequente nos documentos analisados, verificamos que as mesmas podem ser agrupadas nas seguintes categorias: metadados do documento, que se traduz na falta

de informação incorporada no próprio ficheiro que o identifique de forma clara e inequívoca, como é o caso do título; textos alternativos para todos os elementos não textuais; e tabelas, fundamentalmente no que diz respeito à sua estrutura.

Todavia, constata-se que o tipo de inconformidades registadas é bastante diverso. Considerando ainda a informação presente na Tabela 7, verificamos a existência de documentos onde a ordem de leitura, a hierarquia da informação apresentada e a facilidade de navegação podem constituir grandes barreiras para alguns utilizadores, existindo ainda um documento que, embora no formato PDF, se consubstancia numa mera digitalização de um documento impresso sem que qualquer operação posterior para lhe conferir um maior nível de acessibilidade tenha sido realizada.

### **3.2.3 Análise técnica de acessibilidade: validador da Microsoft**

O validador de acessibilidade, incorporado nas ferramentas de produtividade da Microsoft, deteta possíveis problemas que as pessoas com algum tipo de limitação poderão sentir ao consultar os documentos. Cada inconformidade pode ser classificada como: um erro, caso a forma como os conteúdos são apresentados dificulte ou impossibilite a sua compreensão; um aviso, que representa um contexto que na maioria dos casos irá constituir uma barreira para a compreensão dos conteúdos; e, por fim, a sugestão, onde a informação se apresenta de forma acessível mas poderia ter uma melhor organização ou ser apresentada de forma mais satisfatória.

Foram analisados 15 documentos no formato Microsoft Word dos quais 5 não apresentaram qualquer erro, apenas avisos ou sugestões. Contudo, verifica-se que nenhum dos documentos analisados cumpre na íntegra todos os critérios de acessibilidade considerados por esta ferramenta.

A Figura 10, para além de ilustrar a distribuição das inconformidades nos documentos analisados, permite-nos igualmente constatar que todos são notificados com avisos e que, em apenas 3 casos, são apresentadas sugestões.

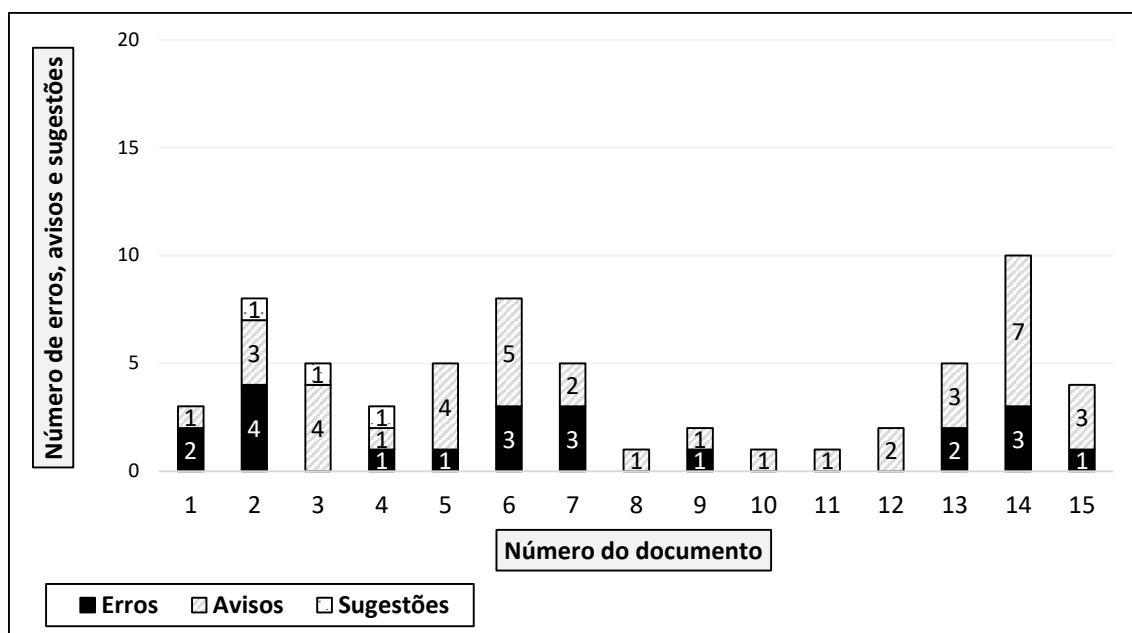


Figura 10: Distribuição dos erros, avisos e sugestões pelos documentos analisados

A lista com os erros identificados, que consta da Tabela 8, permite-nos constatar que, na sua maioria, os erros decorrem da falta de texto alternativo em componentes gráficas como imagens ou tabelas, sendo que, relativamente a este último elemento, também se registam situações onde não foram identificados de forma inequívoca a linha que corresponde ao cabeçalho.

Erros	n	%
Texto alternativo em falta: imagem	7	46,7
Texto alternativo em falta: tabela/gráfico	5	33,3
Nenhuma linha de cabeçalho identificada: tabela	4	26,7
Texto alternativo em falta: objeto	2	13,3
Texto alternativo em falta: caixa de texto	2	13,3
Texto alternativo em falta: <i>straight connector</i>	1	6,7

Tabela 8: Lista de erros encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft

Quanto aos avisos mais comuns, que constam da Tabela 9, podemos destacar a recorrência da utilização de caracteres em branco, que se verifica na quase totalidade dos documentos analisados, a existência de diversos tipos de objetos que não se encontram em linha com o texto, hiperligações com informação ambígua, ou mesmo, inconformidades relacionadas com os cabeçalhos, demasiado longos ou pouco frequentes.

<b>Avisos</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Carateres em branco repetidos	13	86,7
Objetos não <i>inline</i> : objeto	5	33,3
Texto de hiperligação ambíguo	4	26,7
O cabeçalho é demasiado longo	4	26,7
Células intercaladas ou divididas	3	20
Cabeçalhos pouco frequentes	3	20
Objetos não <i>inline</i> : imagem	3	20
Linhas ou colunas em branco na tabela	2	13,3
Objetos não <i>inline</i> : caixa de texto	2	13,3

*Tabela 9: Lista de avisos encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft*

Como é possível confirmar na Tabela 10, regista-se apenas a existência de uma sugestão em 3 documentos, a qual passa por verificar o sentido de leitura de uma ou mais tabelas, garantindo desta forma que a informação é apresentada numa ordem lógica.

<b>Sugestões</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Verificar o sentido de leitura: tabela	3	20

*Tabela 10: Lista de sugestões encontrados com recurso ao validador de acessibilidade da Microsoft*

Não obstante o facto dos validadores disponibilizados pela Microsoft e pela Adobe não considerem exatamente o mesmo conjunto de critérios de acessibilidade, fazendo destas ferramentas complementares, existe uma certa convergência relativamente a algumas regras básicas, como é exemplo a falta de texto alternativo em diversos elementos.

### **3.2.4 Análise técnica de acessibilidade: boas práticas gerais**

O projeto europeu *ICT4IAL - Information and Communication Technologies for Information Accessibility in Learning* apresenta-nos um conjunto de boas práticas gerais que, uma vez cumpridas, salvaguardam alguns dos preceitos fundamentais que garantem a acessibilidade da informação em suporte digital.

Este conjunto de regras foi aplicado através da observação e análise de 19 documentos procurando desta forma aferir o cumprimento, ou não, de uma lista de boas práticas que contemplou 26 critérios. Foram igualmente respeitadas as características específicas de cada documento, assim como a sua finalidade, considerando-se que



alguns dos critérios de avaliação não eram passíveis de ser aplicados em todas circunstâncias.

A Figura 11 apresenta-nos um resumo do referido estudo constatando-se, com exceção de 2 casos, que os documentos analisados registam mais critérios de sucesso alcançados do que inconformidades que comprometem os seus níveis de acessibilidade. Não obstante, verificamos que todos os documentos apresentam falhas no cumprimento das regras de acessibilidade.

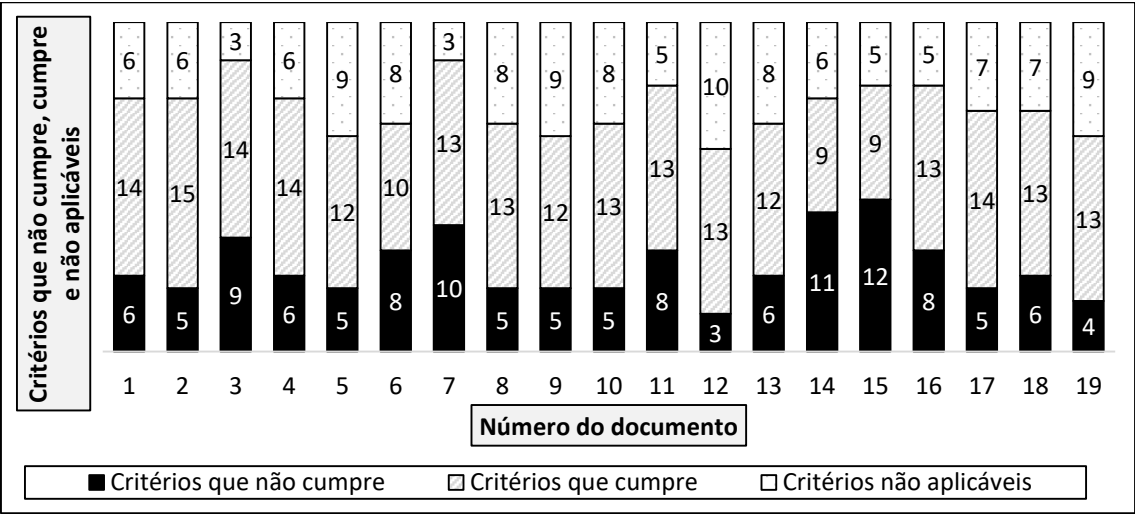


Figura 11: Análise do cumprimento das boas práticas gerais de acessibilidade

A Tabela 11 resume todos os critérios de acessibilidade considerados, assim como o número de documentos nos quais se verificou o seu incumprimento, cumprimento ou não aplicabilidade.

Boas práticas gerais de acessibilidade	Não cumpre	%	Cumpre	Não aplicável
Utilizar títulos ('estilos') e corpo de texto pré-definidos	18	94,7	1	0
Fornecer um texto alternativo a todos os elementos sem ser de texto	17	89,5	0	2
Alinhar o texto à esquerda	15	78,9	4	0
Fornecer um texto alternativo para as suas imagens	15	78,9	0	4
Utilizar um tamanho de letra mínimo de 12	13	68,4	6	0
Garantir que cada <i>link</i> tem uma etiqueta única e bem descrita	9	47,4	0	10
Fornecer o nome completo na primeira vez que utilizar abreviaturas e acrónimos	6	31,6	13	0
Atribuir às tabelas de dados cabeçalhos de linha e de coluna e descreva o seu conteúdo num resumo	6	31,6	0	13

<b>Boas práticas gerais de acessibilidade</b>	<b>Não cumpre</b>	<b>%</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não aplicável</b>
Identificar e fornecer palavras-chave para o texto	4	21,1	0	15
Evitar fundos desnecessários com demasiadas imagens, formas ou cores	4	21,1	15	0
Indicar a linguagem natural principal do documento e marcar as alterações para outro idioma no texto	3	15,8	16	0
Adicionar breves resumos do conteúdo ou capítulo, sempre que possível	3	15,8	1	15
Disponibilizar equivalentes que não sejam de texto (por exemplo: imagens, vídeos e áudio) do seu texto	3	15,8	0	16
Evitar acrescentar imagens que não fornecem qualquer informação adicional ou importante	3	15,8	16	0
Utilizar 'Marcas e Numeração' em listas	2	10,5	9	8
Garantir que as combinações de cores do texto e do fundo permitem um contraste muito bom	2	10,5	17	0
Assegurar que o esquema permite a direção de leitura que faz sentido em relação ao conteúdo (esquerda para a direita ou direita para a esquerda, dependendo do idioma utilizado)	2	10,5	17	0
Utilizar cabeçalhos apenas para definir a estrutura e não para realçar conteúdos	1	5,3	0	18
Atribuir uma etiqueta aos campos de formulário	1	5,3	0	18
Utilizar a linguagem mais simples apropriada para o seu documento	0	0	19	0
Utilizar uma fonte Sans-serif como Arial, Helvetica ou Verdana	0	0	19	0
Garantir que as cores e a utilização de negrito e itálico não são o único método usado para transmitir significado	0	0	19	0
Evitar utilizar imagens para representar texto	0	0	19	0
Evitar hiperligações ou texto oculto atrás de outros objetos como imagens	0	0	10	9
Evitar utilizar as cores: vermelho, verde, amarelo e cinzentos mais claros	0	0	19	0
Evitar deslocamento horizontal (deslocamento da esquerda para a direita ou vice-versa)	0	0	19	0

*Tabela 11: Lista de verificação do cumprimento de boas práticas gerais de acessibilidade*

Procedendo a uma análise das práticas que se encontram em incumprimento num maior número de documentos verificamos que, a navegação, a hierarquia da informação, a facilidade de leitura e o acesso aos conteúdos por parte dos utilizadores que recorrem a tecnologias de apoio, como são os casos dos leitores de ecrã, podem estar comprometidos.

A não utilização dos estilos pré-definidos (94,7%; n=18) constitui claramente uma barreira de navegação e estruturação do documento. O facto do texto não se encontrar alinhado à esquerda (78,9%; n=15) em conjunto com um tamanho de letra inferior a 12 pontos (78,9%; n=15), podem constituir barreiras de acessibilidade. Da mesma forma, o facto de alguns elementos que não sendo de texto, como são o caso das tabelas, não terem um texto alternativo (89,5%; n=17) e, especificamente as imagens (78,9%; n=15), são um claro impedimento no acesso à informação por parte de alguns utilizadores, nomeadamente pessoas cegas ou com baixa visão.

Contudo, podemos observar a existência de diversas inconformidades ao nível da acessibilidade que, embora em menor número, atingem uma quantidade expressiva de documentos. Assim, destacam-se os problemas relacionados com hiperligações (47,4%; n=9), com a utilização de acrónimos e correta utilização das tabelas (31,6%; n=6).

Embora menos significativos, registam-se problemas relacionados com os metadados associados aos ficheiros, a utilização pouco cuidada da cor e dos elementos gráficos, ou mesmo, ao nível da correta ordem de leitura dos documentos.

De uma forma geral, atendendo aos resultados obtidos a partir das diversas análises realizadas aos documentos, verificou-se o não cumprimento, de forma sistemática, de algumas regras elementares para a elaboração de documentos. Esta realidade complementa e vai ao encontro das conclusões do estudo efetuado por Nganji (2015) que, embora diga respeito a documentos disponibilizados pelas BES mas que são provenientes de bases de dados de grandes editores, pode ser revelador de alguma falta de sensibilidade para as questões da acessibilidade dos recursos digitais por parte de todos os agentes envolvidos, as quais deveriam ser consideradas na produção e subscrição de todos os recursos de informação.

Desta forma, os conceitos de acessibilidade, usabilidade e desenho universal, como apresentados pela WAI – Web Accessibility Initiative (2016), podem estar em causa se atendermos ao facto de que o cumprimento de boas práticas na produção e disponibilização de conteúdos digitais tem como grande objetivo dotar os mesmos das

características necessárias para que a sua utilização, de forma nativa, seja tão universal e ampla quanto possível.

Não obstante, atendendo não só os resultados obtidos a partir da análise dos documentos referentes à Biblioteca do ISCTE-IUL mas também a tudo o que foi referido desde o início deste trabalho sobre a acessibilidade da informação produzida pelas BES, constatamos que existem diversas instituições de Ensino Superior em Portugal que demonstram preocupação nesta matéria, nomeadamente, através da disponibilização de guias e tutoriais com boas práticas para produção de conteúdos digitais acessíveis do qual a plataforma PLACES - Plataforma de Acessibilidade<sup>6</sup> da Universidade do Porto é um exemplo.

### **3.2.5 Análise técnica de acessibilidade: páginas *web***

Se o nível de acessibilidade dos documentos produzidos e disponibilizado pela Biblioteca é absolutamente fundamental, não é menos importante salvaguardar que a plataforma na *web* que assegura a sua publicação, também ela, seja acessível.

A Biblioteca do ISCTE-IUL é responsável pela gestão de diversas plataformas na Internet, contudo, apenas será alvo de análise neste estudo a própria página *web* que se encontra inserida no portal da instituição. De referir que à Biblioteca apenas compete proceder à gestão dos seus conteúdos, não exercendo qualquer ação no que diz respeito administração técnica da infraestrutura do portal.

O processo de avaliação técnica é bastante simples, bastando para tal inserir o endereço da página *web* a analisar na caixa de pesquisa disponibilizada para esse efeito no validador automático AccessMonitor. Cada vez que se procede a esta operação é gerado um relatório detalhado com todas as inconformidades técnicas identificadas, a indicação do nível de conformidade obtido, que a ser alcançado pode variar entre o nível “A” (mais baixo) e o “AAA” (mais alto), bem como uma escala de

---

<sup>6</sup> [https://sigarra.up.pt/up/pt/web\\_base.gera\\_pagina?p\\_pagina=\\*places%20-%20p%C3%A1gina%2019](https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=*places%20-%20p%C3%A1gina%2019)

classificação de práticas de acessibilidade entre 1 a 10, atendendo a que 10 corresponde a uma boa prática.

Desta forma, com recurso ao validador de AccessMonitor, procedeu-se à análise de 23 páginas contidas na seção do portal que corresponde à Biblioteca. A Tabela 12 apresenta-nos o número de erros identificados nas páginas analisadas, distribuídos de acordo com as WCAG 2.0 e a nota atribuída a cada página pelo validador.

Página	Erros nível "A"	Erros nível "AA"	Erros nível "AAA"	Total de erros	Nota AccessMonitor
P1	7	1	1	9	4,3
P2	5	0	1	6	5,3
P3	5	0	1	6	5,3
P4	5	0	1	6	5,3
P5	5	0	1	6	5,3
P6	5	0	1	6	5,3
P7	5	0	1	6	5,3
P8	5	0	1	6	5,3
P9	5	0	1	6	5,3
P10	5	0	1	6	5,3
P11	5	0	1	6	5,3
P12	5	0	1	6	5,3
P13	5	0	1	6	5,3
P14	5	0	1	6	5,3
P15	5	1	1	7	5,1
P16	5	0	1	6	5,3
P17	5	0	1	6	5,3
P18	4	1	1	6	5,4
P19	5	2	1	8	4,8
P20	4	1	1	6	5,4
P21	4	1	1	6	5,4
P22	4	1	1	6	5,4
P23	4	1	1	6	5,4

*Tabela 12: Número de erros identificados nas páginas web distribuídos de acordo com as WCAG 2.0 e a nota atribuída a cada uma pelo validador AccessMonitor*

Com base na informação apresentada constatamos que as diversas páginas aparentam ser bastante uniformes, considerando o número de erros, o nível dos mesmos e a nota atribuída pelo validador.

Regista-se que todas as páginas apresentam erros de nível "A" (entre 4 e 7), sendo estes os mais recorrentes e, conseqüentemente, originando a que nenhuma página consiga alcançar o nível de acessibilidade "A" de acordo com as WCAG 2.0. O total de

erros nas páginas varia entre 6 e 9 e a nota atribuída pelo validador entre 4,3 e 5,4 (numa escala de 1 a 10), o que é manifestamente insatisfatório.

Fazendo uma análise em função do tipo de erro, possível a partir da Tabela 13, verificamos que foram encontrados 13 diferentes, distribuídos pelas várias diretrizes, 4 dos quais estão presentes em todas as páginas e estão relacionados com a falta de texto alternativo em objetos, não identificação de controlos de formulários, apoio à navegação para saltar em cada página para o seu conteúdo principal e utilização de hiperligações não específicas.

Princípios / Diretrizes / Critérios de sucesso	n	%
<b>1 Percetível</b>		
1.1 Fornecer alternativas em texto para qualquer conteúdo não textual permitindo, assim, que o mesmo possa ser alterado noutras formas mais adequadas à necessidade da pessoa, tais como impressão em caracteres ampliados, Braille, fala, símbolos ou linguagem mais simples.		
1.1.1 Conteúdo Não Textual		
<i>F65: Falha do Critério de Sucesso 1.1.1 devido à omissão do atributo alt em elementos img, elementos area e elementos input do tipo "imagem"</i>	1	4,3
<i>H27: Fornecer alternativas em texto e em formato não textual para object</i>	23	100
<i>H65: Utilizar o atributo title para identificar controlos de formulário quando o elemento label não puder ser utilizado</i>	23	100
1.3 Criar conteúdos que possam ser apresentados de diferentes maneiras (por ex., uma disposição mais simples) sem perder informação ou estrutura.		
1.3.1 Informações e Relações		
<i>G140: Separar a informação e a estrutura da apresentação para permitir diferentes apresentações</i>	1	4,3
<i>C22: Utilizar CSS para controlar a apresentação visual do texto</i>	8	34,8
<i>G115: Utilizar elementos semânticos para marcar a estrutura</i>	1	4,3
1.4 Facilitar a audição e a visualização de conteúdos aos utilizadores, incluindo a separação do primeiro plano e do plano de fundo.		
1.4.4 Redimensionar texto		
<i>G146: Utilizar disposições líquidas</i>	1	4,3
<b>2 Operável</b>		
2.4 Fornecer formas de ajudar os utilizadores a navegar, localizar conteúdos e determinar o local em que se encontram.		
2.4.1 Ignorar Blocos		
<i>G1: Adicionar um link no topo de cada página para aceder diretamente à área do conteúdo principal</i>	23	100
<i>H64: Utilizar o atributo title da frame e dos elementos iframe</i>	1	4,3
2.4.4 Finalidade do link (em contexto)		

Princípios / Diretrizes / Critérios de sucesso	n	%
<i>F89: Falha dos Critérios de Sucesso 2.4.4, 2.4.9 e 4.1.2 devido à utilização de alt nulo numa imagem em que a imagem é o único conteúdo num link</i>	1	4,3
2.4.9 Finalidade do link (apenas o Link)		
<i>F84: Falha do Critério de Sucesso 2.4.9 devido à utilização de um link não específico, tal como "clique aqui" ou "mais" sem um mecanismo para alterar o texto do link para texto específico</i>	23	100
<b>4 Robusto</b>		
4.1 Maximizar a compatibilidade com atuais e futuros agentes de utilizador, incluindo tecnologias de apoio.		
4.1.1 Análise		
<i>G134: Validar páginas web</i>	22	95,7
<i>F77: Falha do Critério de Sucesso 4.1.1 devido à duplicação de valores do tipo ID</i>	16	69,6

Tabela 13: Erros identificados pelo validador AccessMonitor tendo como base as WCAG 2.0

Existem ainda mais alguns erros que ocorrem num número significativo de páginas, entre os quais, a falta de validação do código das páginas (95,7%; n=22), duplicação de valores do tipo ID (69,6%; n=16), ou a não utilização de CSS para controlar a apresentação visual do texto (34,8%; n=8), embora ainda existam outros erros menos frequentes.

Constatamos desta forma que a página da Biblioteca não cumpre as orientações definidas no RNID, ou seja, deveria no mínimo alcançar o nível “A” de acessibilidade de acordo com as WCAG 2.0. Contrariamente ao que acontece nos documentos produzidos pela Biblioteca, onde o nível de autonomia para a sua conceção é substancialmente maior, no caso da página *web* a sua componente tecnológica não é definida pelos técnicos do próprio serviço, deixando antever uma capacidade de ação mais limitada relativamente ao cumprimento das diretrizes de acessibilidade, tal como definido por Cespo et al. (2016).

Contudo, perante os dados apresentados que resultam da análise das páginas *web* da Biblioteca, verificamos que não só os níveis de acessibilidade como também de usabilidade podem estar comprometidos, condicionando todos os perfis de utilizadores e não apenas os que apresentam alguma tipo de limitação ou recorre a tecnologias de apoio (Matias, 2017; Aizpurua et al., 2016; Williams, 2015).

### 3.2.6 Análise técnica de acessibilidade: redes sociais

A Biblioteca do ISCTE-IUL aposta, na sua estratégia de comunicação, na utilização de diversas redes sociais com o objetivo de divulgar os recursos de informação produzidos e subscritos, o seu catálogo de serviços, as suas atividades e, naturalmente, partilha de notícias de carácter geral que possam ser do interesse dos seus utilizadores.

De entre as soluções existentes, a aposta recai sobre as redes sociais Facebook, Twitter e o YouTube. Contudo, como veremos de seguida, cada uma destas redes sociais é utilizada de uma forma relativamente distinta.

Ao nível da acessibilidade, uma vez que estas plataformas na sua essência se afiguram bastante normalizadas, serão elaboradas algumas considerações, fundamentalmente baseadas nas boas práticas para a produção de recursos de informação em suporte digital que têm vindo a ser apresentadas ao longo deste trabalho.

Começando pela rede social Facebook, na qual a conta da Biblioteca do ISCTE-IUL tem aproximadamente 6.800 seguidores, durante o mês de março de 2017 (mês em que se procedeu à validação de acessibilidade da página *web* da Biblioteca), foram realizadas 21 publicações.



Figura 12: Exemplo de uma publicação na página de Facebook da Biblioteca



A Figura 12 é o exemplo de uma publicação típica, neste caso, trata-se da divulgação de uma atividade cultural organizada pela Biblioteca verificando-se que, independentemente de ter uma forte componente visual, toda a informação considerada relevante está reproduzida em texto no corpo da publicação.

Contudo, é patente uma primeira barreira de acessibilidade que consiste no facto da imagem de divulgação do evento não ser acompanhada de uma descrição técnica para que, por exemplo, os utilizadores com deficiência visual possam usufruir da mesma. A mesma questão pode ser colocada nas restantes publicações. Porém, duas delas apoiam o seu conteúdo quase em exclusivo em fotografias que decorrem de atividades realizadas sem que exista qualquer descrição complementar das mesmas, podendo comprometer substancialmente o seu nível de acessibilidade e pertinência considerando alguns grupos de utilizadores.

Existe ainda uma publicação que consiste na partilha de um vídeo disponível no YouTube, cuja autoria não é da responsabilidade da Biblioteca mas na qual se encontra diretamente envolvida, onde os autores da obra referente à atividade *Livro do Mês*, apresentam alguns factos sobre a mesma. Ao contrário do que referiremos posteriormente, quando forem apresentadas algumas informações sobre os conteúdos produzidos para o canal da Biblioteca no YouTube, este vídeo encontra-se legendado permitindo a sua consulta por parte de utilizadores com deficiência auditiva, embora não seja realizada qualquer audiodescrição do mesmo, relevante para os utilizadores com limitações ao nível da visão.

Importa ainda referir que nem todas as publicações divulgadas pela Biblioteca no referido período são elaboradas por si. Na realidade, 6 correspondem a partilhas de publicações externas, sem que as mesmas tenham sido alvo de qualquer modificação.

Relativamente à rede social Twitter, que conta aproximadamente com apenas 130 seguidores, limita-se a reproduzir, de forma automatizada e em função das suas especificidades técnicas, as publicações que são colocadas no Facebook da Biblioteca. A Figura 13 ilustra uma publicação no Twitter que decorre da publicação no Facebook referida anteriormente e que pode ser observada na Figura 12.



*Figura 13: Exemplo de uma publicação na conta do Twitter da Biblioteca*

Mais do que uma questão técnica de acessibilidade, esta prática, realizada de forma sistemática, limita o potencial de divulgação de informação nesta rede social, nomeadamente pela diminuta utilização de elementos gráficos e multimédia o que, consequentemente, poderá impedir o seu crescimento.

Já do ponto de vista da acessibilidade e da usabilidade, considerando que as redes sociais se afirmam como ferramentas de divulgação de apoio à plataforma de comunicação principal para disponibilização de informação, que consiste na página *web* da Biblioteca, o facto de todas as publicações no Twitter reportarem para o Facebook que por sua vez reporta para a página *web* da Biblioteca, dificulta e complexifica o acesso à informação facultada.

Quanto ao canal da Biblioteca no YouTube, que conta apenas com 37 subscritores, mas cujos 30 vídeos disponibilizados até ao momento alcançam, no total, perto de 10.000 visualizações, verifica-se que os conteúdos não têm em consideração algumas práticas elementares em termos de acessibilidade.

Os vídeos são editados pelos técnicos afetos à Biblioteca e, na sua maioria, resultam de gravações integrais de atividades de cariz científico e cultural da sua responsabilidade.

Tendo em atenção a duração destas atividades e dos respetivos vídeos, alguns dos quais com uma duração superior a duas horas, do qual é exemplo o documento selecionado na amostra deste estudo, os mesmos não se encontram legendados nem contam com qualquer componente de audiodescrição. A única informação complementar ao próprio vídeo é a que surge na ficha técnica, como está ilustrado na Figura 14, onde se procura descrever a atividade em causa, nomeadamente, o seu tema, a sua data de realização e local, bem como os seus intervenientes.

Atendendo às recomendações de Turner-Cmuchal (2015a) relativos à disponibilização de conteúdos por via áudio e vídeo, verificamos que podem existir diversas barreiras no acesso à informação por parte de utilizadores com deficiência auditiva ou visual uma vez que não se procede a qualquer adaptação dos conteúdos especificamente dirigida a estes públicos, nomeadamente audiodescrição e legendagem. Já no que diz respeito aos controlos necessários sobre a reprodução do vídeo e controlo do áudio, estes são salvaguardados pela própria interface da plataforma do YouTube.



Figura 14: Exemplo de um vídeo publicado no canal da Biblioteca no YouTube

Já os vídeos promovidos no canal da Biblioteca no YouTube, que dizem respeito às suas iniciativas, mas que não são da sua autoria, como são os casos das notas deixadas pelos autores da atividade do Livro do Mês, os depoimentos de pessoas ligadas ao ISCTE-IUL que tiveram um papel relevante no desenvolvimento do Repositório Institucional que celebrou os seus 10 anos em 2016, ou mesmo os materiais que resultaram das atividades do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência 2014, todas apresentam legendagem e, no caso dos últimos vídeos referidos, tradução em Língua Gestual Portuguesa.

### **3.2.7 Análise técnica de acessibilidade: outros recursos**

Um dos objetivos de investigação deste estudo, consiste em aferir o nível de acessibilidade dos documentos digitais, da página *web* e das redes sociais disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL. Contudo, existem outros canais e plataformas digitais utilizados para comunicar, sobre os quais não foi realizado um trabalho exaustivo relativamente ao seu nível de acessibilidade, mas que serão sumariamente referidos e lançadas algumas pistas no que diz respeito ao cumprimento das boas práticas que salvaguardam uma boa experiência de utilização por parte de todos os utilizadores.

Neste sentido, podemos destacar o *e-mail*, utilizado periodicamente para divulgar a *Biblionews* (*newsletter* da Biblioteca disponível apenas no formato PDF), as ações de formação organizadas pela Biblioteca e, pontualmente, informações diversas com pertinência para toda a comunidade. De referir ainda que o *e-mail* é a solução privilegiada para comunicar com os utilizadores considerando todas as operações relacionadas com a circulação de obras (empréstimo, renovação, devolução e reserva) pertencentes ao seu acervo documental, estando automatizado o envio de *e-mails* a partir do Sistema de Gestão Integrada da Biblioteca, neste caso o Koha.

À semelhança da produção de recursos de informação, não existe uma regra única para a elaboração dos *e-mails*, variando os mesmos em função do técnico e plataforma utilizada para a produção dos mesmos. Assim, verifica-se a existência de *e-mails* constituídos apenas por texto, outros com imagens (sem texto alternativo),

pontualmente as hiperligações ambíguas e com falta de informação complementar, sendo que alguns dos *e-mails* estão construídos em HTML, não sendo utilizada qualquer solução específica, nomeadamente para a elaboração de *newsletter* e gestão de listas de distribuição.

Independentemente destas inconformidades de acessibilidade, registadas através da observação de diversos exemplos de correspondência enviada pela Biblioteca, como veremos adiante neste trabalho, a quase totalidade dos estudantes considera que, em geral, os *e-mails* enviados são acessíveis, deixando transparecer que as falhas técnicas identificadas não constituem uma barreira de comunicação para a generalidade dos utilizadores.

Existem duas plataformas geridas pela Biblioteca, uma das quais já mencionada, o Sistema de Gestão Integrada que, para a maioria dos utilizadores, tem a sua face visível através do Catálogo Bibliográfico<sup>7</sup>, e o Repositório Institucional<sup>8</sup>, onde é depositada em suporte digital a produção científica, as quais, pela sua relevância, devem ser referidas neste estudo.

Em ambos os casos, apenas nas páginas públicas de cada plataforma, ou seja, as que não requerem qualquer tipo de autenticação para a utilização dos seus serviços, tipicamente pesquisa de recursos de informação, está salvaguardado o cumprimento de pelo menos o nível “AA” das WCAG 2.0. Este facto constitui-se como uma exceção relativamente às restantes plataformas utilizadas na Internet por parte da Biblioteca, assim como de todos os estudos já mencionados no decorrer deste documento sobre as plataformas e recursos disponibilizados na *web* pelas BES, que dão conta do incumprimento sistemático das diretrizes de acessibilidade.

De referir que a própria Biblioteca faz uso do Repositório Institucional para divulgar recursos de informação, na grande maioria, trabalhos de investigação apresentados em conferências nacionais e internacionais (não foram realizadas análises de acessibilidade relativamente a estes documentos).

---

<sup>7</sup> <http://catalogo.biblioteca.iscte-iul.pt>

<sup>8</sup> <http://repositorio.iscte-iul.pt>

Verificou-se também, a partir da análise realizada à página *web* da Biblioteca, que são utilizados os formulários da Google para recolha de dados junto dos utilizadores. Os formulários foram construídos com base nas funções nativas deste serviço, não tendo sido realizadas intervenções específicas no código fonte com vista ao cumprimento das WCAG 2.0. Fazendo uma breve análise de um dos questionários<sup>9</sup>, com base no validador AccessMonitor, constatamos que a existência de 8 erros de nível “A” e 1 de nível “AA”, sendo atribuída a nota global de 3,9 (escala de 1 a 10), consequentemente, a página não atinge sequer o nível “A” de acessibilidade de acordo com as WCAG 2.0.

Considerando que a formação de utilizadores é um dos serviços disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, seria de supor a disponibilização das apresentações de outros materiais complementares referentes a cada ação, nomeadamente a partir da página *web*, Repositório Institucional ou mesmo do Slideshare. Esses documentos, no contexto deste estudo, deveriam ser alvo de uma análise cuidada no que diz respeito ao cumprimento de boas práticas de acessibilidade, contudo, uma vez que os mesmos não se encontram no domínio público essa verificação não foi realizada.

Uma última nota relativamente a duas plataformas sobre as quais, embora sejam referidas a partir do Catálogo Bibliográfico, não serão proferidas considerações relativamente ao seu nível de acessibilidade uma vez que se encontram desatualizadas ou mesmo descontinuadas pela Biblioteca, sendo elas o Slideshare e o Blogue (que recorre à plataforma WordPress).

### **3.3 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTUDANTES DO ISCTE-IUL**

Um dos objetivos deste estudo é perceber o nível de satisfação dos estudantes do ISCTE-IUL com a acessibilidade da informação em suporte digital produzida e disponibilizada pela Biblioteca, assim como as suas preferências e necessidades específicas.

---

<sup>9</sup> <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciWAXFRHEICc0720xRunuSVofq6RxwaFF6pFK-nuafzVmw/viewform?c=0&w=1>

Assim, de forma prévia à apresentação dos dados referentes ao inquérito por questionário aplicado aos estudantes, os quais podem ser consultados na íntegra no [Anexo 14](#), fará sentido disponibilizar alguns dados que ajudem a caracterizar a própria instituição e os seus estudantes, ainda que de forma muito sucinta.

Segundo informação disponibilizada no portal da instituição, o ISCTE-IUL tem neste momento 9283 estudantes (de cursos referentes e não referentes de grau) que se encontram distribuídos por 15 cursos de licenciatura, 50 cursos de mestrado e 21 cursos de doutoramento, e 26 de pós-graduação. Importa salientar que 54% dos estudantes se encontra inscrito em formação pós-graduada (pós-graduações, mestrados e doutoramentos). Merece destaque o facto de 19% dos estudantes inscritos serem estrangeiros, encontrando-se distribuídos por 87 nacionalidades. Quanto ao sexo verificamos que 50% são do sexo feminino e 50% do sexo masculino.

### 3.3.1 Caracterização dos respondentes

Responderam ao questionário 750 estudantes, 58,3% (n=437) do sexo feminino e 41,7% (n=313) do sexo masculino. Como é possível constatar na Figura 15, a maioria dos respondentes tem entre 17 e 20 anos (54,1%; n=406) seguindo-se o grupo entre os 21 e os 30 anos com 36,4% (n=273).

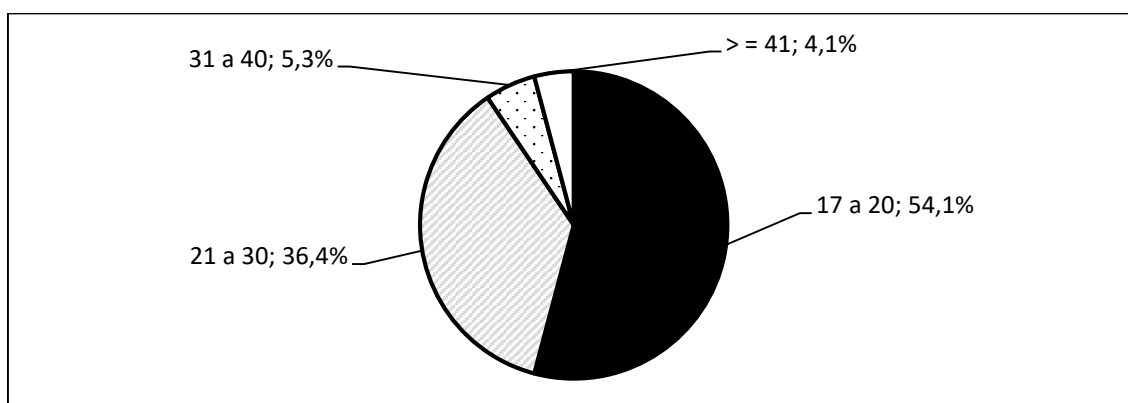


Figura 15: Distribuição dos respondentes em função da idade

Relativamente ao ciclo de estudos que se encontravam a frequentar, como é possível confirmar na Figura 16, destacam-se claramente os estudantes de licenciatura, com 79,6% (n=597), seguidos, ainda que a uma grande distância, dos estudantes de mestrado (15,6%; n=117), em terceiro os de doutoramento (4,4%; n=33) e, por fim,

com apenas 0,4% (n=3), estudantes que se encontram a frequentar unidades curriculares mas que não estão inseridos em qualquer ciclo de estudos.

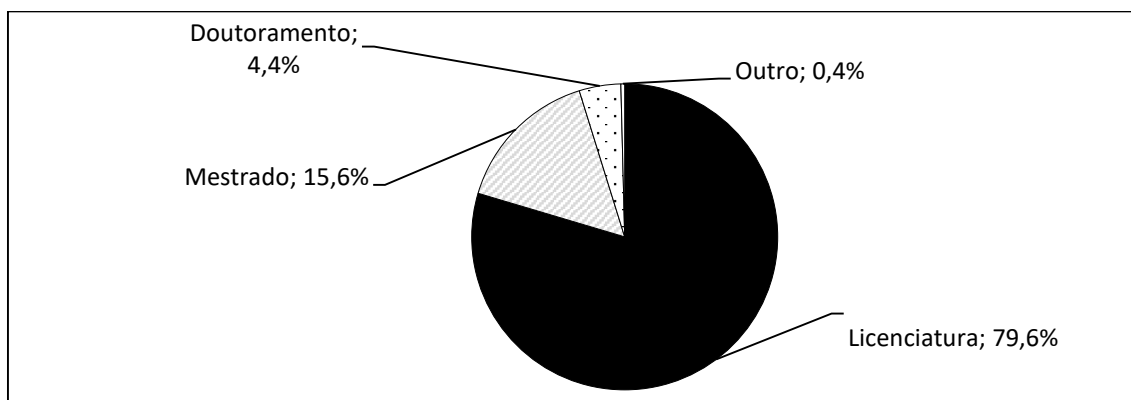


Figura 16: Distribuição dos respondentes em função do ciclo de estudos

A Figura 17 mostra-nos que a maioria dos estudantes que responderam ao questionário frequentam o 1º ano do respetivo ciclo de estudos (51,6%; n=387), surgindo em segundo lugar os estudantes do 2º ano com 25,5% (n=191), 17,2% (n=129) do 3º ano e, com apenas 5,7% (n=43), os que se encontravam a frequentar o 4º ano.

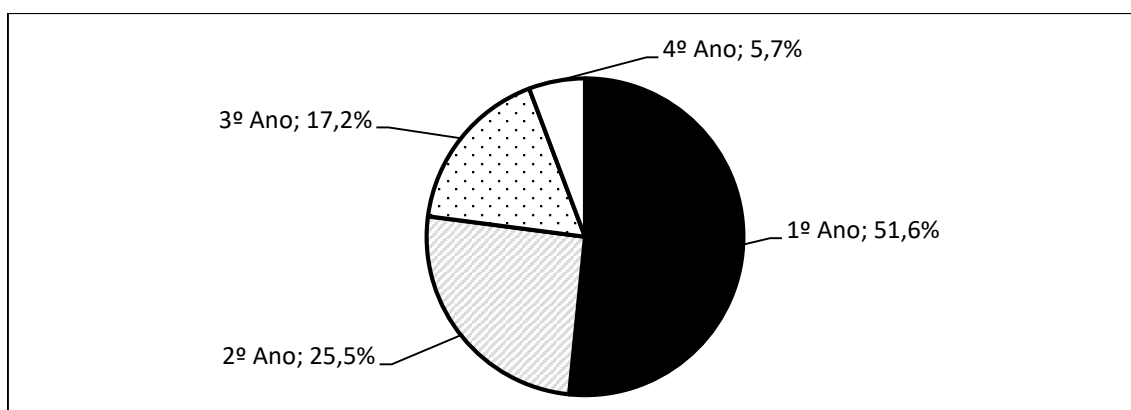


Figura 17: Distribuição dos respondentes em função do ano de frequência

Uma vez que o ISCTE-IUL se encontra organizado em 4 escolas, considerou-se igualmente pertinente apresentar a distribuição dos respondentes em função desse critério. Assim, como se encontra exposto na Figura 18, a maioria dos estudantes pertence à Escola de Gestão (40,4%; n=303), seguindo-se a Escola de Sociologia e Políticas Públicas (32,4%; n=243), a Escola de Tecnologias e Arquitetura (14%; n=105) e a Escola de Ciências Sociais e Humanas (12,8%; n=96).



De referir que estão representados neste questionário estudantes referentes a 46 cursos, 15 de licenciatura (todas as que existem atualmente no ISCTE-IUL), 22 de mestrado e 9 de doutoramento.

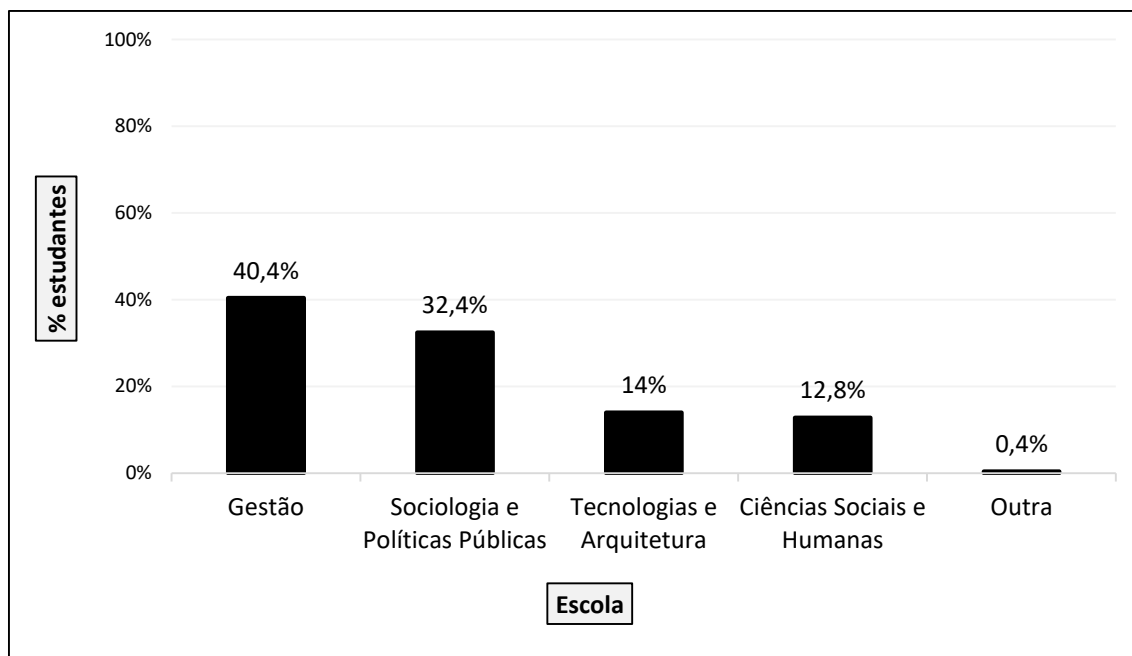


Figura 18: Distribuição dos respondentes em função das Escolas

Registaram-se respostas de estudantes de 30 nacionalidades sendo que, para efeitos deste estudo, uma vez que o idioma pode constituir um fator determinante no que diz respeito à acessibilidade da informação, os respondentes foram organizados em dois grupos, os que são provenientes de países de língua oficial portuguesa, que representam 94,5% (n=709) do total, e os que são oriundos de todos os outros países (5,5%; n=41), como se pode observar na Figura 19.

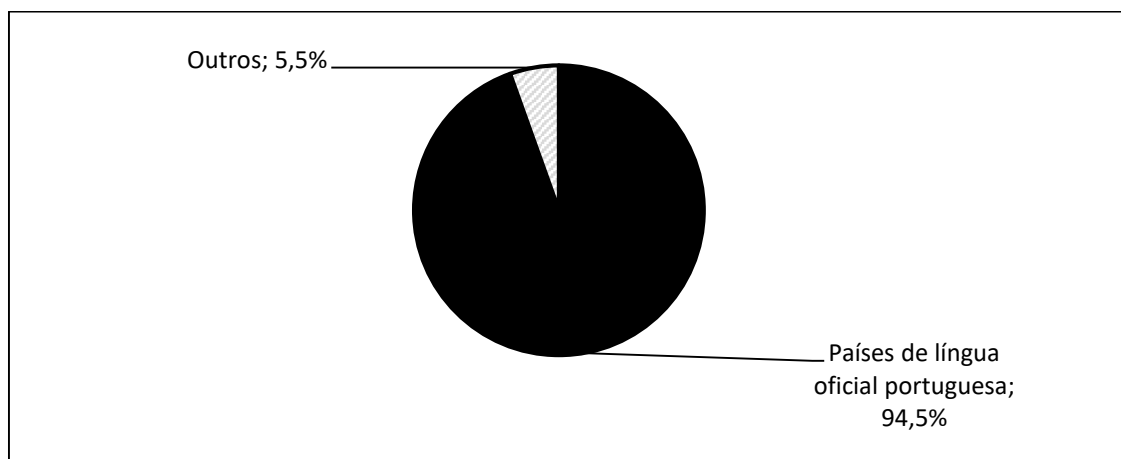


Figura 19: Distribuição dos respondentes em dois grupos, países de língua oficial portuguesa e outros

Não obstante o exposto anteriormente, quando confrontados com a questão sobre qual o idioma no qual gostariam de ter a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca, 76% (n=570) respondeu português, contudo, 18,5% (n=139) afirmou que preferia que fosse assegurado em inglês, seguindo-se o francês, alemão, mandarim e espanhol, embora de forma bem menos expressiva como se constata na Figura 20.

Desta forma, constata-se que um número significativo de estudantes oriundos de países de língua oficial portuguesa prefere que a informação proveniente da Biblioteca seja assegurada na língua inglesa.

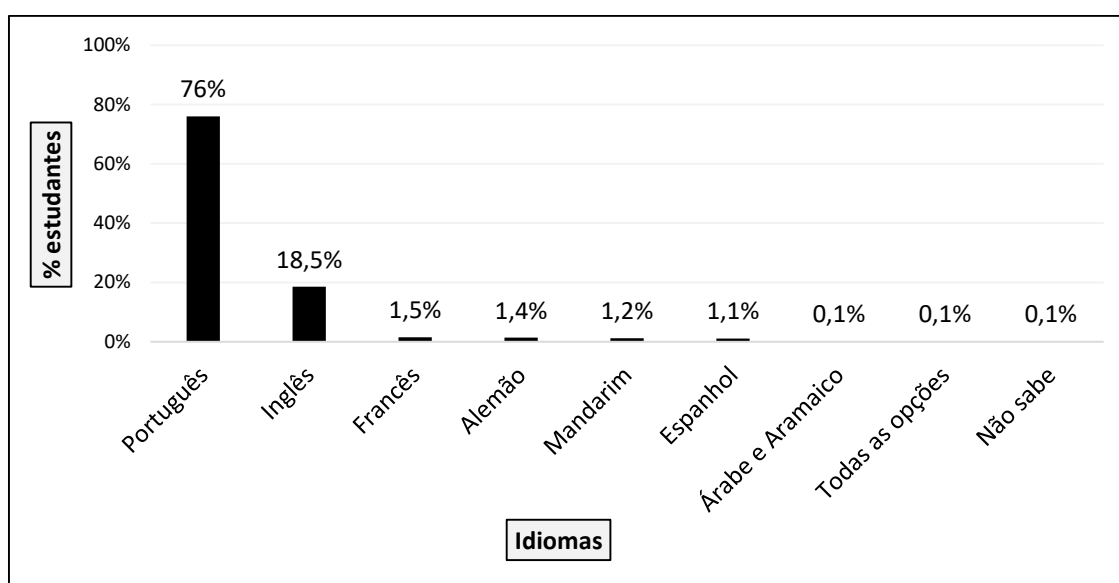


Figura 20: Idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos da Biblioteca

Após esta breve caracterização dos respondentes, vão ser apresentados os dados do questionário, agrupados em 3 grandes grupos: recursos de informação, página *web* e *e-mail*; redes sociais; e estudantes com NEE.

### 3.3.2 Análise: recursos de informação, página *web* e *e-mail*

Como será possível observar, os recursos de informação (listagens bibliográficas, guias e tutoriais, entre outros), a página *web* e o *e-mail* são os conteúdos e plataformas mais valorizados pelos utilizadores, relegando para segundo plano as redes sociais.

Ainda assim, analisando a Figura 21, percebemos que apenas 32,4% (n=243) conhece e utiliza os recursos de informação disponibilizados pela Biblioteca, 42,7% (n=320) a página *web*, e que 47,6% (n=357) lê os *e-mails* que são dirigidos a toda a comunidade.

De uma forma muito elementar, agregando as repostas dos estudantes que afirmam conhecer mas não utilizam os recursos de informação e a páginas *web* e os que não os conhecem de todo, no caso do *e-mail*, os respondentes que asseguram não ler os mesmos, verificamos que se constituem como o grupo mais significativo em qualquer um dos casos.

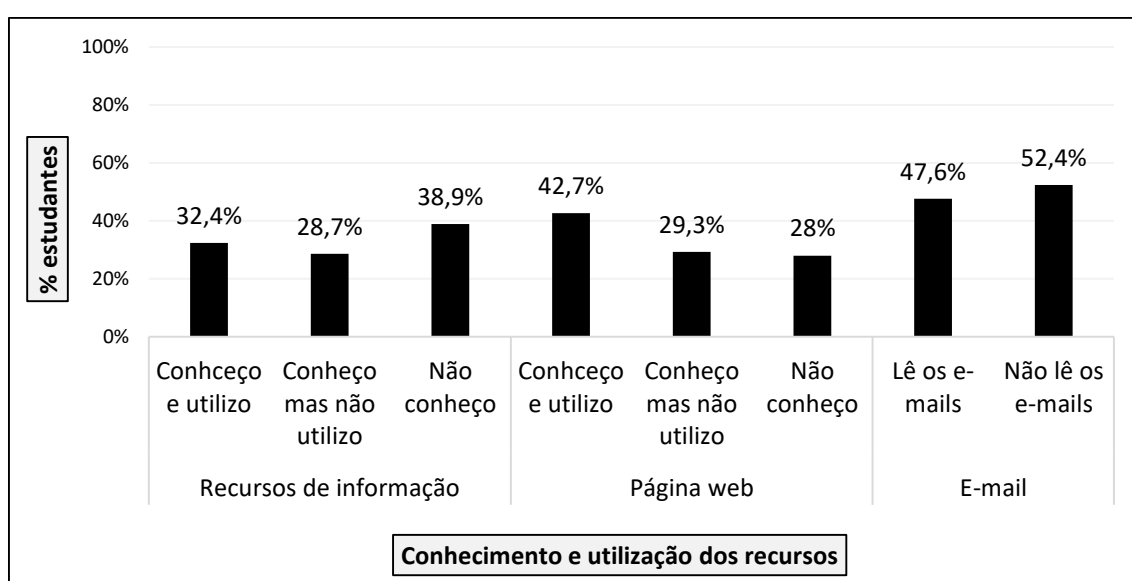


Figura 21: Conhecimento e utilização dos recursos de informação, página *web* e *e-mail*

Ficamos também a saber, a partir da análise da Figura 22, que o dispositivo mais utilizado é o computador portátil, de forma particularmente evidente no que diz respeito aos recursos de informação e à página *web*, partilhando esse protagonismo com o telemóvel apenas quando nos referimos ao *e-mail*.

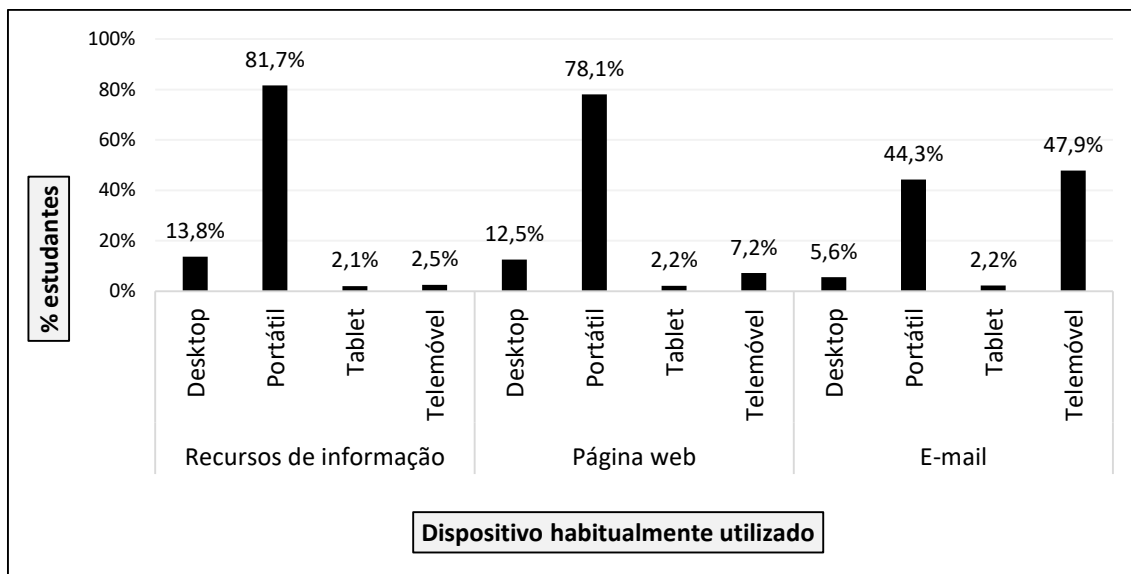


Figura 22: Dispositivos habitualmente utilizados para consultar os recursos de informação, página web e e-mail

A resposta dos estudantes quando inquiridos sobre a facilidade de consulta dos recursos de informação, página web e e-mail no dispositivo que utilizam habitualmente é também muito clara. O nível de satisfação dos respondentes é extremamente elevado, de forma particular na página web (94,7%; n=303) e no e-mail (97,5%; n=348). Já os recursos de informação alcançam um valor um pouco mais baixo de satisfação (80,2%; n=195), muito à custa dos estudantes que afirmam que apenas alguns destes são facilmente consultados (16,5%; n=40), de acordo com a informação presente na Figura 23.

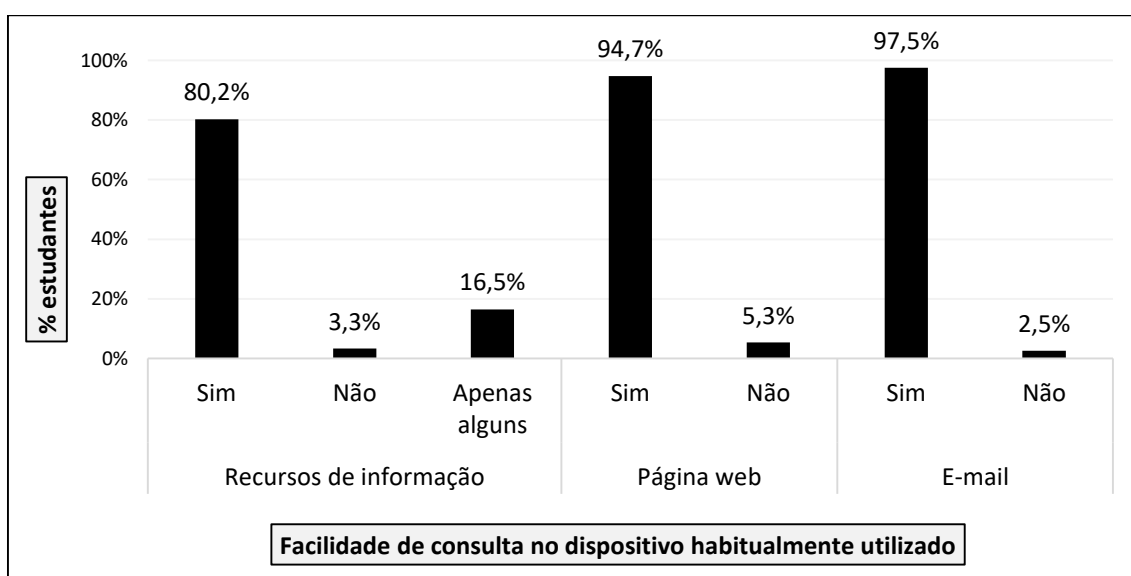


Figura 23: Opinião dos respondentes sobre a facilidade de consulta dos recursos de informação, página web e e-mail nos dispositivos habitualmente utilizados

A diversidade de dispositivos utilizados pelos estudantes para aceder aos referidos recursos, nomeadamente equipamentos que garantem uma elevada mobilidade, e sendo que a grande maioria destes utilizadores afirma estar satisfeito relativamente à sua consulta dos recursos nesses mesmos dispositivos, somos levados a concluir que estes se adaptam com facilidade aos vários contextos, corroborando o estudo de Liu e Briggs (2015) que salientam uma tendência por parte das bibliotecas para tornar os recursos disponibilizados através da Internet mais flexíveis e ajustados aos dispositivos móveis.

Na Figura 24 é possível fazer uma leitura muito semelhante à dos resultados apresentados na questão anterior, embora com um nível de concordância ligeiramente mais baixo. Mais uma vez, a percentagem de utilizadores que afirmam que a estrutura, o grafismo e facilidade de localização de informação, nos três recursos em causa, é adequada, é bastante elevada. Mais uma vez, a página *web* (91,3%; n=292) e o *e-mail* (90,8%; n=324) destacam-se claramente, sendo que, ao nível dos recursos de informação, independentemente de 73,7% (n=179) dos inquiridos responderem positivamente, ainda existem 22,6% (n=55) que consideram que apenas alguns destes recursos cumprem os critérios anteriormente enumerados.

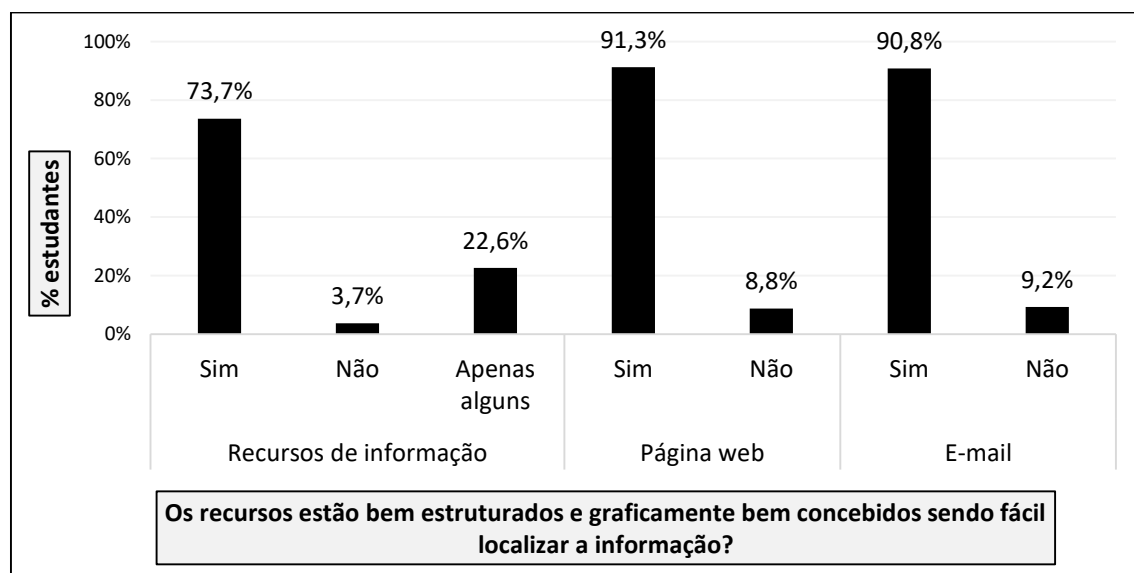


Figura 24: Opinião dos respondentes sobre a estrutura, grafismos dos recursos de informação, página web e e-mail nos dispositivos habitualmente utilizados

Na introdução do inquérito por questionário aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL consta uma proposta para a definição de informação acessível, a qual deveria ser

considerada ao longo do seu preenchimento. Assim, para cada um dos recursos que os respondentes afirmavam conhecer e utilizar, foi-lhes questionado se o consideravam, de uma forma geral, acessível. Mais uma vez as respostas foram muito conclusivas, sendo que os recursos de informação, a página *web* e o *e-mail* obtiveram respostas muito positivas com valores sempre superiores a 90%, como se constata na Figura 25.

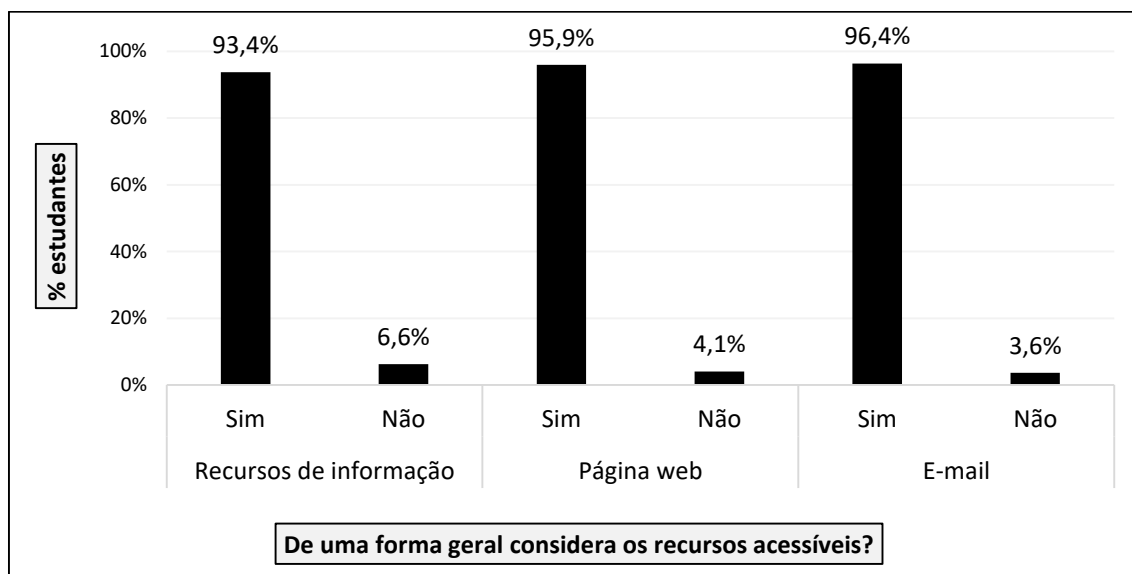


Figura 25: Opinião dos respondentes sobre a acessibilidade dos recursos de informação, página *web* e *e-mail*

Relativamente à página *web* importa referir que a mesma foi atualizada para uma nova versão no decorrer do projeto de investigação. No questionário aplicado aos estudantes foi-lhes perguntado se conheciam, ou não, a nova página *web* da Biblioteca com o intuito de aferir a sua opinião relativa aos vários pontos já apresentados. Verificou-se, nomeadamente, na facilidade de consulta no dispositivo habitualmente utilizado, na perceção sobre a estrutura e grafismo e nas considerações gerais sobre o nível de acessibilidade, que a discrepância de valores obtidos era residual. Por este motivo, não se realizou uma análise segmentada entre os estudantes que afirmaram conhecer, ou não, a nova página *web* da Biblioteca.

Fazendo uma observação geral relativamente a estes três recursos, atendendo aos dados apresentados, e não obstante o facto de se terem observado diversas inconformidades técnicas ao nível da acessibilidade nos mesmos, as respostas dos

estudantes apontam para que tal não constitua uma barreira para a generalidade dos utilizadores.

Particularizando os dados referentes aos recursos de informação, verificamos ainda que os estudantes, na sua grande maioria, os identificam claramente como sendo da Biblioteca (81,1%; n=197), que estes servem de apoio à realização das atividades académicas (97,1%; n=236), e que a periodicidade mais comum para a sua utilização é a de pelo menos uma vez por mês (42,4%; n=103), embora importe salientar que 35,8% (n=87) raramente os consulta.

A Tabela 14 apresenta-nos os formatos preferidos pelos estudantes para a partilha de recursos de informação em suporte digital, destacando-se claramente uma forte predisposição para a utilização de ficheiros no formato PDF, opção selecionada por 95,5% (n=232) dos respondentes, seguindo-se, ainda que a grande distância, os documentos de texto em formatos editáveis, como é o caso dos documentos em Microsoft Word com 35% (n=85) ou mesmo do Microsoft PowerPoint com 19,8% (n=48). Contudo, existem ainda alguns estudantes dispostos a receber informação em formatos de imagem, páginas *web*, vídeos ou mesmo folhas de cálculo.

Formatos	n	%
PDF	232	95,5
DOC, DOCX, RTF	85	35
PPT, PPTX	48	19,8
JPEG, GIF, PNG, BMP	34	14
HTML	34	14
AVI, MP4, WMV, MOV, MP3	23	9,5
XLS, XLSX	20	8,2

*Tabela 14: Formatos preferenciais para a partilha de recursos de informação em suporte digital*

No que diz respeito à utilização dos recursos de informação em suporte digital, tendo em consideração os seus conteúdos verificamos, na Tabela 15, que as listagens bibliográficas se destacam com 74,9% (n=182) dos estudantes a afirmar que faz uso dos mesmos, seguindo-se os guias e tutoriais (34,6%; n=84) e, em terceiro lugar, os procedimentos administrativos e de qualidade com 26,7% (n=65). Os restantes recursos identificados, relatórios, regulamentos e vídeos de atividades de cariz científico e cultural alcançam valores pouco expressivos.

<b>Recursos de informação</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Listagens bibliográficas	182	74,9
Guias e tutoriais	84	34,6
Procedimentos administrativos e de qualidade	65	26,7
Relatórios	37	15,2
Regulamentos	30	12,3
Vídeos de atividades de cariz científico e cultural	9	3,7

*Tabela 15: Recursos de informação mais utilizados pelos respondentes*

Procurou-se igualmente aprofundar os motivos que levam os estudantes, ainda que sabendo da existência destes recursos, a não fazer uso dos mesmos. Esta questão torna-se ainda mais relevante uma vez que os estudantes que utilizam os referidos recursos salientam que estes servem de apoio à realização das atividades académicas (97,1%; n=236), o que sugere que a sua utilização deveria ser claramente mais massificada.

O principal argumento para a não utilização dos recursos de informação, embora sejam do conhecimento dos respondentes, é bastante elementar, 22,5% (n=169) dos estudantes afirma simplesmente que não sente necessidade de os utilizar, sugerindo uma associação com a segunda opção mais referida que dá conta que os recursos disponibilizados pelos docentes são suficientes (6,5%; n=49). Surge em terceiro lugar um argumento mais técnico e com implicações diretas ao nível da acessibilidade, com 2,4% (n=18) dos respondentes a afirmar que os recursos são difíceis de consultar no dispositivo que utilizam habitualmente, como é possível observar na Tabela 16.

<b>Justificação para a não utilização dos recursos de informação</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Não sinto necessidade de os utilizar	169	22,5
A informação disponibilizada pelos docentes é suficiente	49	6,5
São difíceis de consultar no dispositivo que habitualmente utilizo	18	2,4
Prefiro os recursos de informação disponibilizados por outras bibliotecas	8	1,1
Grau de profundidade da informação apresentada	7	0,9
O idioma utilizado não é o mais adequado	4	0,5
Não estão bem construídos	3	0,4
Não são úteis	2	0,3

*Tabela 16: Justificações para que, embora conhecendo, não se utilizem os recursos de informação*

### **3.3.3 Análise: redes sociais**

As redes sociais, como foi possível confirmar nos dados recolhidos no inquérito por questionário aplicado às BES, assumem um papel relevante na estratégia de



comunicação e de partilha de informação por parte destas bibliotecas, que procuram estar presentes, por vezes, em diversas plataformas em simultâneo.

A Biblioteca do ISCTE-IUL não constitui uma exceção fazendo uso do Facebook, Twitter e YouTube. É precisamente sobre estas redes sociais que os estudantes tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião sendo que existe um claro denominador comum, o desconhecimento da utilização das mesmas por parte da Biblioteca.

Assim, como é possível observar na Figura 26, o Facebook, ainda que com valores pouco significativos, apenas 2,7% (n=20) dos estudantes o conhece e utiliza, é a rede social mais relevante, acima dos 0,9% (n=7) do YouTube e 0,5% (n=4) do Twitter.

Com valores ligeiramente mais expressivos surge o grupo de utilizadores que, embora conhecendo as diversas redes sociais, não faz uso das mesmas. O Facebook surge novamente em destaque, com 16,3% (n=122) dos estudantes a afirmar que conhece mas não utiliza esta plataforma para receber informações por parte da Biblioteca.

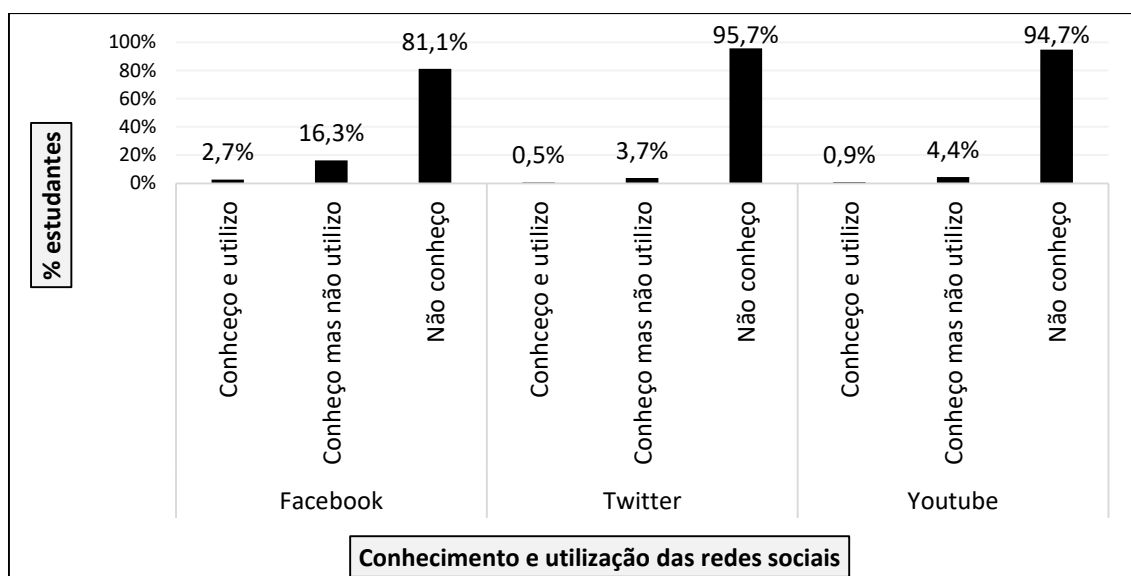


Figura 26: Conhecimento e utilização das redes sociais

Contudo, apesar dos dados apresentados anteriormente, os poucos estudantes que conhecem e utilizam as redes sociais da Biblioteca, afirmam quase na totalidade, que a informação disponibilizada nas redes sociais é pertinente e, como veremos, é fácil de consultar e não apresenta problemas ao nível da acessibilidade. Assim, nenhum destes fatores consegue ajudar a explicar uma percentagem tão elevada de desconhecimento

e consequente não utilização das redes sociais. Na realidade, a resposta a esta incógnita poderá estar em parte associada à visão de Marcos (2016) sobre a forma como as BES utilizam as redes sociais, onde a componente social e a divulgação de conteúdos que tenham como propósito ampliar a interação com os utilizadores nestas plataformas não estão devidamente exploradas.

Na Figura 27, é possível constatar que o dispositivo que habitualmente é mais utilizado para aceder ao Facebook e YouTube é o computador portátil, 60% (n=12) e 71,4% (n=5) respetivamente, sendo que no caso do Twitter, com 50% (n=2) reparte esse papel com o computador de secretária. Mais uma vez, o nível de satisfação no que diz respeito com a consulta da informação no dispositivo utilizado é extremamente elevada, se no caso do Facebook alcança os 90% (n=18), esse valor é mesmo de 100% no caso do Twitter (n=4) e YouTube (n=7).

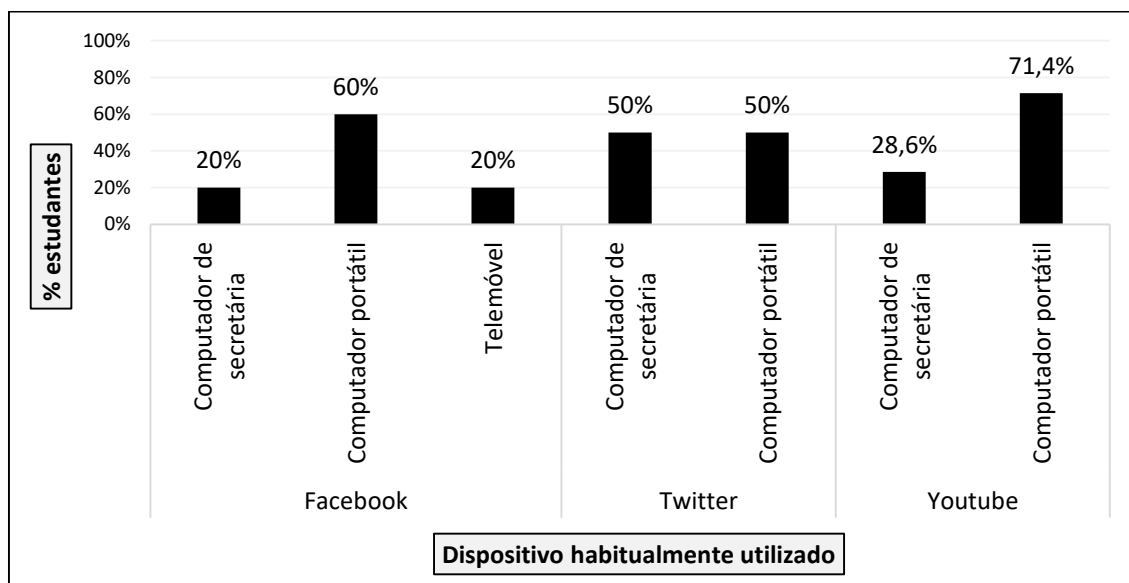


Figura 27: Dispositivos habitualmente utilizados para consultar as redes sociais

Também para cada uma das redes sociais os inquiridos foram convidados a responder a uma questão para aferir se estas se encontram acessíveis. Os resultados indicam que 95% (n=19) dos estudantes que conhece e utiliza o Facebook da Biblioteca afirma que este se encontra acessível, sendo que esse valor atinge os 100% nas restantes redes sociais, tal como é possível observar na Figura 28.

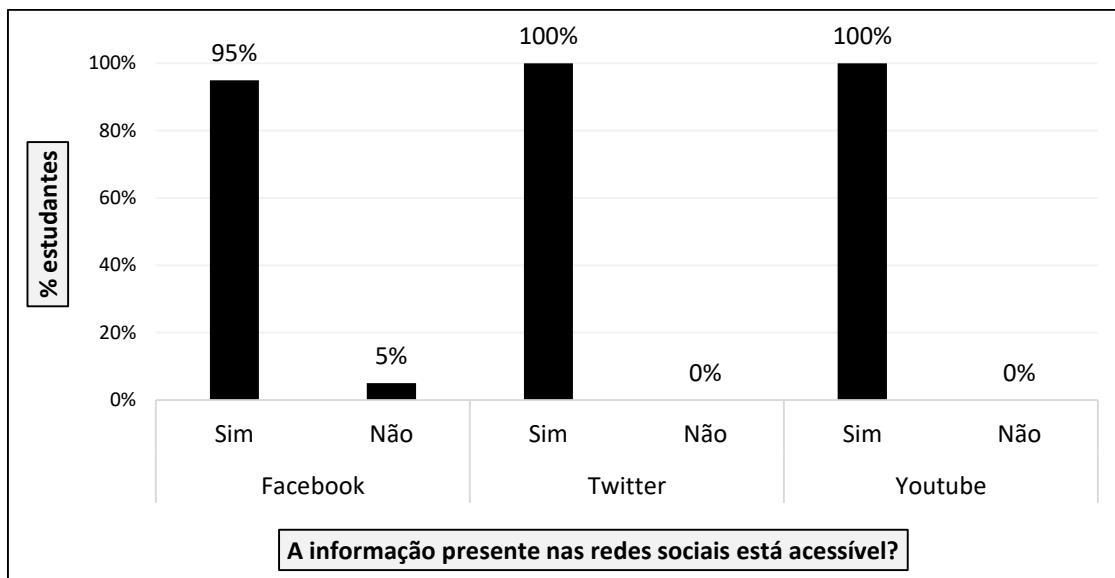


Figura 28: Opinião dos respondentes sobre a acessibilidade das redes sociais

### 3.3.4 Análise: estudantes com NEE

À semelhança de outras instituições de Ensino Superior, o ISCTE-IUL recebe todos os anos estudantes com necessidades específicas ao nível dos seus processos de aprendizagem os quais podem, ou não, estar referenciados e devidamente registados no Conselho Pedagógico da instituição, existindo um Regulamento de Estudantes com Estatuto Especial que determina um conjunto de direitos a que estes estudantes têm acesso. A Tabela 17 apresenta-nos um resumo da informação recolhida no momento da inscrição no ano letivo 2016/2017 referente aos estudantes que identificaram ter algum tipo de limitação.

Tipo de limitação	n
Problemas motores	20
Não especificado	10
Problemas de saúde	6
Dificuldades de aprendizagens específicas	4
Perturbações emocionais e do comportamento	4
Deficiência auditiva	3

Tabela 17: Distribuição dos estudantes com NEE inscritos no ISCTE-IUL no ano letivo 2016/2017 de acordo com o tipo de limitação

A Biblioteca do ISCTE-IUL tem procurado ao longo dos últimos anos promover a criação de um contexto de maior equidade e autonomia relacionado com os estudantes com NEE. Nesse sentido, uma das iniciativas consistiu na abertura de uma sala que dispõe de um conjunto de equipamentos destinados a estes estudantes, entre os quais, três

computadores portáteis com leitor e ampliador de ecrã, uma licença da aplicação PT GRID 2 (permite a interação a pessoas com deficiência neuromotora, utilizadores de comunicação aumentativa ou com deficiência cognitiva), aplicativos de reconhecimento de caracteres, um digitalizador de mesa, uma impressora Braille, uma *trackball*, um ampliador de caracteres de mesa e auscultadores. Este género de iniciativas e a disponibilização das tecnologias de apoio anteriormente referidas vai ao encontro dos cenários apresentados por Quaresma (2014) no contexto das BES.

Outra prática desenvolvida pela Biblioteca, que assume particular relevância, está relacionada com as iniciativas de formação dirigidas a toda a comunidade académica, ainda que com grande abertura para a participação de utilizadores externos, referentes a boas práticas de acessibilidade para a produção de conteúdos e estratégias para promover contextos de inclusão pensando nos estudantes com NEE. Estas ações, embora de cariz técnico, têm como propósito não só desenvolver competências mas também sensibilizar os seus participantes para questões muito relevantes não só na academia mas também na sociedade em geral.

Recuperando a linha de pensamento defendida por Saunders (2015) todas as iniciativas de formação, nomeadamente as que dizem respeito ao apoio técnico, pedagógico e relacional relativas a estudantes com NEE, são bastante importantes, não só para elevar a qualidade dos serviços já prestados, mas também para diversificar as competências e características dos técnicos afetos às BES.

O inquérito por questionário aplicado aos estudantes contempla uma secção que se destinava a identificar eventuais utilizadores com NEE. Reponderam afirmativamente a esta questão 9 estudantes, sendo os diversos tipos de limitações encontrados discriminados na Tabela 18.

<b>Tipo de limitação</b>	<b>n</b>
Dificuldades de aprendizagem específicas	4
Problemas motores	3
Deficiência auditiva	1
Problemas de saúde	1

*Tabela 18: Distribuição dos estudantes com NEE que responderam ao questionário de acordo com o tipo de limitação*

De seguida serão apresentados alguns dos resultados referentes às perguntas que foram colocadas especificamente a estes estudantes, após as quais se procederá a uma análise segmentada das perguntas gerais do questionário, considerando apenas as respostas dos estudantes com NEE.

Quando inquiridos sobre a necessidade de recorrer a algum produto de apoio para consultar a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca, foram obtidas três respostas, uma salientando a importância da existência de elevadores que permitem a mobilidade entre os diversos pisos da Biblioteca, o apoio dos técnicos da Biblioteca na recolha de bibliografia, e ainda a necessidade de existir mais espaço livre.

Foi igualmente formulada uma questão com o objetivo de saber de que forma a Biblioteca do ISCTE-IUL poderia melhorar os processos de comunicação e de acessibilidade dos recursos de informação por si produzidos, tendo em consideração as necessidades específicas de cada utilizador. Foram obtidas três respostas: uma, referindo a necessidade de melhorar os processos de comunicação e atitude dos funcionários perante um utilizador com limitações auditivas que necessita de falar de forma direta (embora baixo) com os restantes utilizadores em zonas onde se deve respeitar silêncio, outro estudante gostaria de aceder a todos os materiais da biblioteca através do computador e, por fim, outro respondente que afirma estar tudo apropriado.

No que diz respeito às perguntas gerais do questionário, começando pelos recursos de informação, verificamos que 5 utilizadores os conhecem e utilizam, 3 não conhecem e 1 conhece mas não utiliza, afirmando não sentir necessidade de os utilizar, facto que não constitui uma justificação técnica ao nível da acessibilidade dos documentos.

Os 5 utilizadores que fazem uso destes recursos preferem o formato PDF, sendo que um selecionou igualmente as opções relacionadas com as apresentações em PowerPoint e ficheiros de áudio e vídeo. Relativamente ao dispositivo habitualmente utilizado, 3 recorrem a computador portátil e 2 computador de secretária. Todos os utilizadores afirmaram que, uma forma geral, os recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca são acessíveis.

Relativamente à página *web*, verificamos que 6 conhecem e utilizam, 2 conhecem mas não utilizam e apenas 1 utilizador não conhece de todo. Quanto ao *e-mail*, registamos que 7 estudantes afirmam ler a correspondência enviada pela Biblioteca e apenas 2 não o fazem. Em ambos os casos, página *web* e *e-mail*, todos os respondentes atestam que, de uma forma geral, se encontram acessíveis.

Quanto às redes sociais verificamos que apenas dois utilizadores conhecem e utilizam o Facebook, um dos quais selecionou a mesma opção relativamente ao Twitter e ao canal da Biblioteca no YouTube. Considerando a questão sobre o nível geral de acessibilidade destas plataformas, o utilizador que afirmou fazer uso de todas considera que as mesmas são acessíveis. Em sentido contrário, o estudante que indicou igualmente conhecer e utilizar o Facebook atesta que a mesma não está acessível.

De uma forma geral, a perceção dos estudantes com NEE relativamente aos níveis de acessibilidade dos recursos disponibilizados é muito favorável. Se atendermos que a Biblioteca procura salvaguardar a disponibilização de tecnologias de apoio, bem como promover a capacitação dos seus colaboradores por vias de ações de formação, podem estar a ser dados passos importantes no sentido de criar um contexto mais inclusivo e com menos barreiras comunicacionais, as quais segundo Sverberi et al. (2016) podem limitar a capacidade de construção de conhecimento e favorecer em última análise fenómenos de isolamento.

## IV CONCLUSÕES

A realização deste estudo contemplou uma revisão de literatura que revelou a existência de linha orientadoras, técnicas e ferramentas de validação para certificar o nível da acessibilidade dos recursos de informação, independentemente de quem os produz ou do contexto em que os mesmos são realizados.

Porém, não foram identificados muitos estudos que, de uma forma estrutural, revelassem a realidade das BES relativamente à acessibilidade da informação por si produzida e partilhada, das plataformas na *web* que se encontram sob a sua gestão, e que desse voz aos principais destinatários desses recursos, ou seja, os próprios estudantes.

Pelo exposto, o desenho do projeto de investigação do qual decorre este trabalho, resultou do cruzamento de informação proveniente de diversas fontes, procurando responder à questão de investigação e aos objetivos específicos de forma tão conclusiva quanto possível.

Relativamente ao primeiro objetivo de investigação, que consiste na breve caracterização da informação e dos processos de comunicação desenvolvidos pelas BES e a sua perceção relativamente ao cumprimento de critérios de acessibilidade, verificamos que quase todas o fazem a partir de recursos digitais, produzidos na maioria das vezes pelos próprios técnicos afetos às bibliotecas, embora não detenham qualquer formação específica ao nível de acessibilidade.

Ainda assim, quase metade das instituições afirma ter em consideração boas práticas de acessibilidade na produção de documentos, embora poucas recorram a um validador para certificar a não existência de inconformidades. A análise do regulamento de cinco instituições revelou inúmeros problemas de acessibilidade, sugerindo um desfasamento entre a perceção e a prática relativamente ao cumprimento de boas práticas por parte das bibliotecas que participaram neste estudo.

O segundo objetivo de investigação, que passa por tipificar os conteúdos, suportes, formatos e canais utilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL para comunicar com os seus estudantes, revelou que estes se encontram alinhados com grande parte das instituições a nível nacional, onde listagens bibliográficas, informações gerais, relatórios ou guias e tutoriais, privilegiadamente em suporte digital e no formato PDF, são divulgados com recurso à página *web* da Biblioteca e às redes sociais, sendo a mais comum o Facebook.

Quanto ao terceiro objetivo de investigação, que procura aferir o nível de acessibilidade técnica dos documentos digitais, da página *web* e das redes sociais disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, verificamos que todos os documentos e plataformas analisados registam inconformidades. Embora os erros encontrados e a sua recorrência possam estar mais comprometidos em alguns recursos do que em outros, no que diz respeito à acessibilidade, as análises realizadas sugerem que este facto está mais dependente da complexidade do recurso do que propriamente de uma preocupação efetiva relativamente ao cumprimento de boas práticas de acessibilidade.

Por fim, o quarto e último objetivo de investigação, que visa perceber o nível de satisfação dos estudantes do ISCTE-IUL com a acessibilidade da informação em suporte digital produzida e disponibilizada pela Biblioteca, assim como as suas preferências e necessidades específicas. Relativamente a este último objetivo registamos a existência de um profundo desconhecimento dos recursos por parte dos estudantes, particularmente evidente quando nos referimos às redes sociais, sendo o dispositivo mais utilizado para lhes aceder o computador portátil, ou o telemóvel no caso do *e-mail*, e que a grande maioria dos estudantes considera que os recursos são fáceis de consultar no dispositivo utilizado, que estão graficamente bem concebidos e, acima de tudo, que de uma forma geral estão acessíveis.

Recordando a questão de investigação, isto é, saber em que medida a informação e os processos de comunicação em suporte digital, produzidos e disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, são acessíveis para os estudantes da instituição, tendo em consideração tudo o que foi referido até aqui, concluímos que o não cumprimento de



boas práticas de acessibilidade, as quais devem ser consideradas na produção de qualquer recurso de informação, pode não constituir uma barreira no acesso à informação, nem influenciar a percepção que a maioria dos estudantes revela sobre os seus níveis de acessibilidade.

Estas conclusões, que resultam em parte das respostas obtidas no inquérito por questionário aplicado aos estudantes do ISCTE-IUL, incluindo os que indicaram ter uma necessidade educativa especial, sugerem que todos os recursos, no que diz respeito ao tópico da acessibilidade, estão de acordo com as suas necessidades.

Contudo, considerando a existência de estudantes com outro tipo de limitações que não se encontram representados nesta investigação, como por exemplo ao nível da visão, que por norma requerem materiais produzidos ou adaptados com maior rigor técnico, as conclusões poderiam ser diferentes.

Relativamente às limitações associadas ao presente estudo verifica-se que, embora nenhuma das quais coloque em causa os dados apresentados e a sua pertinência, dificultam uma compreensão mais ampla do fenómeno da comunicação desenvolvida pelas BES.

Como anteriormente referido, os poucos estudos encontrados neste domínio a nível nacional e a necessidade de conhecer com maior profundidade o panorama dos processos de comunicação das BES, extremamente relevante para enquadrar os dados obtidos a partir do estudo de caso, consumiram uma parte bastante substancial do tempo disponível para a realização deste trabalho de investigação.

Pelo mesmo motivo, considerando as escolhas que determinaram a orientação deste estudo e a adequação das mesmas à dimensão definida para a apresentação do presente relatório, alguns dos tópicos não foram explorados com a profundidade desejada.

Assim, a investigação realizada e os dados apresentados, que contemplam uma forte componente exploratória e de reconhecimento de uma determinada realidade, podem servir de base à concretização de estudos futuros, mais específicos, não só

considerando o âmbito institucional, mas também de grupos de utilizadores com necessidades específicas.

O tempo disponível para a realização deste estudo também não permitiu a execução de análises complementares aos recursos analisados, nomeadamente ao nível da sua usabilidade, que iria constituir certamente uma mais-valia para aferir em que medida os documentos e plataformas em suporte digital disponibilizados são facilmente utilizados e servem as necessidades dos estudantes da instituição.

Podem ainda ser apontadas outras limitações que decorrem do tempo disponível para a elaboração desta investigação, entre as quais, o facto de não ter sido possível aplicar o questionário a mais estudantes de mestrado e doutoramento, promovendo uma melhor distribuição e representatividade dos vários grupos de estudantes em função do ciclo de estudos.

Contudo, as limitações apresentadas constituem, na sua maioria, oportunidades para a realização de estudos futuros. Desta forma, proceder à validação de acessibilidade e de usabilidade dos recursos disponibilizados pelas BES, nomeadamente com a colaboração de estudantes com NEE, deveria constituir uma prática generalizada com reflexos ao nível da investigação realizada pelos profissionais de informação que se deseja ver implementada.

A formação e capacitação técnica dos colaboradores afetos às bibliotecas, ao nível da produção de conteúdos acessíveis e do apoio a estudantes com NEE, é seguramente uma linha de trabalho a desenvolver no futuro e para a qual este estudo pode contribuir uma vez que deixa a descoberto várias lacunas nesse domínio.

Este projeto de investigação reflete igualmente a relevância do papel ocupado pelas BES nas suas respetivas instituições, não só ao nível da disponibilização de recursos de informação mas também na capacitação e sensibilização dos estudantes em diversos domínios, participando ativamente nos processos de ensino e aprendizagem.

Atendendo a este facto e a diversos dados que foram sendo apresentados ao longo deste trabalho, repensar a estratégia de comunicação seguida pelas BES pode ser determinante para tornar mais profícua a relação com os seus utilizadores.

Por conseguinte, impõe-se uma maior articulação entre as bibliotecas e a restante comunidade académica, a promoção de redes de colaboração com parceiros externos, assegurando desta forma a relevância, qualidade e acessibilidade da informação por si gerida, produzida e partilhada, contribuindo para a criação de contextos inclusivos e que respondam às necessidades de todos aqueles que veem as BES como parceiros privilegiados com vista à concretização dos seus objetivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adobe Systems Incorporated. (2017). *Mapping between WCAG 2.0 success criteria, the PDF/UA standard (ISO 14289-1) and PDF techniques for WCAG 2.0*. Consultado em 1 setembro, 2017 de <http://www.adobe.com/accessibility/products/acrobat/wcag-2-mapping-to-pdf-ua.html>

Aizpurua, A., Harper, S., & Vigo, M. (2016). Exploring the relationship between web accessibility and user experience. *International Journal of Human – Computer Studies*, 9, 13-23. doi: 10.1016/j.ijhcs.2016.03.008

ALA – American Library Association (2000). *Information Literacy competency standards for higher education*. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>

Almeida, M. L. M. A. O. D. (2011). *Estudo sobre a utilização das tecnologias web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas* (Dissertação de mestrado, Universidade Portucalense, Porto). Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/30>

Amante, M. J. (2007). Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. 9º *Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*, 1-13. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/346>

Andrade, I. (2016). O curso de literacia da informação da NOVA Escola Doutoral: the road to information literacy. Em C. Lopes, T. Sanches, I. Andrade, M. L. Antunes, J. Alonso-Arévalo (Eds.), *Literacia da informação em contexto universitário* (pp. 59-85). Lisboa: Edições ISPA. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/25210>

Booth, C. (2012). Why accessibility?. *Library Technology Reports*, 48(7), 5-6. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/4688/5577>

- Caldeira, F. M. S. M. S. (2013). *A utilização da rede social Facebook nas bibliotecas escolares portuguesas (2010-2011)* (Dissertação de mestrado, Universidade Portucalense, Porto). Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/695>
- Carmo, H., & Malheiro, M. (1998). *Metodologia da investigação: guia para a auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Nova Iorque: Oxford University Press.
- Copeland, C. A. (2011). Library and information center accessibility: the differently-able patron's perspective. *Technical Services Quarterly*, 28(2), 223-241. doi: 10.1080/07317131.2011.546281
- Costa, M. K. A. (2015). *Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário* (Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte). Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-A8SHQ3>
- Crespo, R. G., Espada, J. P., & Burgos, D. (2016). Social4all: definition of specific adaptations in web applications to improve accessibility. *Computer Standards & Interfaces*, 48, 1-9. doi: 10.1016/j.csi.2016.04.001
- Day, J. M. (2012). Guidelines for library services to deaf people. *IFLA Professional Reports*, 62. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/62.pdf>
- Dean, T., Lee-Post, A., & Hapke, H. (2017). Universal Design for learning in teaching large lecture classes. *Journal of Marketing Education*, 39(1), 5-16. doi: 10.1177/0273475316662104
- Ferreira, A. O., Ferreira, S. L., & Silveira, D. S. (2012). Accessibility for people with cerebral palsy: the use of blogs as an agent of social inclusion. *Procedia Computer Science: Proceedings of the 4th International Conference on Software Development for Enhancing Accessibility and Fighting Info-exclusion (DSAI 2012)*, 14, 245-253. doi: 10.1016/j.procs.2012.10.028

- Figueiredo, M. M. R. (2016). *O papel dos ebooks nas bibliotecas universitárias: o caso da Universidade de Aveiro* (Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/32861>
- Fortin, M. F. (2009). *O processo de investigação: da conceção à realização* (5ª ed.). Loures: Lusociência.
- Francisco, M., & Sousa, N. (2013). *Guia de produção de conteúdos digitais acessíveis*. Disponível em: [http://maisinclusivo.ipleiria.pt/files/2012/09/Guia-producao-materiais-digitais-acessiveis\\_Fev2013.pdf](http://maisinclusivo.ipleiria.pt/files/2012/09/Guia-producao-materiais-digitais-acessiveis_Fev2013.pdf)
- Graells, M. T., Cerrejón, M. B., Boladeras, M. D., Murillo, D. G., Asensio, P. P., & Turró, M. R. (2008). Estudio de la accesibilidad de los documentos científicos en soporte digital. *Revista española de Documentación Científica*, 31(4), 552-572. doi: 10.3989/redc.2008.4.651
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: a content analysis. *Library & Information Science Research*, 35, 137-142. doi: 10.1016/j.lisr.2012.11.002
- IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions (2014). *IFLA guidelines for library services to persons with dyslexia*. Disponível em: [https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia\\_2014.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia_2014.pdf)
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to libraries for persons with disabilities – checklist. *IFLA Professional Reports*, 89. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>
- Katz, J., & Sokal, L. (2016). Universal Design for learning as a bridge to inclusion: a qualitative report of student voices. *International Journal of Whole Schooling*, 12(2), 36-63. Disponível em: <http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=EJ1118092>

- King, D. L. (2015). Managing your library's social media channels. *Technology Reports*, 51(1), 1-35. Disponível em: <https://journals.ala.org/ltr/issue/download/260/20>
- Lima, S. C. B. (2011). *A inevitabilidade do OPAC 2.0* (Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/18936>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10<sup>a</sup> ed.). Waveland Press. Disponível em: [https://books.google.pt/books?id=dfUYAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbp\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?id=dfUYAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbp_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Liu, Y. Q., & Briggs, S. (2015). A library in the palm of your hand: mobile services in top 100 university libraries. *Information Technology & Libraries*, 34(2), 133-148. doi: 10.6017/ital.v34i2.5650
- Marcos, R. M. S. (2016). *A utilização das redes sociais em bibliotecas do ensino superior público* (Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.8/2420>
- Marques, V. (2016). *Redes sociais 360*. Coimbra: Actual Editora.
- Matias, R. J. L. (2017). *Acessibilidade no desenho de conteúdos digitais* (Dissertação de mestrado, Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa, Lisboa). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.5/13674>
- National Forum for the Enhancement of Teaching and Learning in Higher Education (2015). *Towards a national digital skills framework for irish Higher Education*. Disponível em: <http://allaboardhe.org/DSFramework2015.pdf>
- Nganji, J. T. (2015). The portable document format (PDF) accessibility practice of four journal publishers. *Library & Information Science Research*, 37, 254-262. doi: 10.1016/j.lisr.2015.02.002

- Nunes, C., & Madureira, I., (2015). Desenho Universal para a aprendizagem: construindo práticas pedagógicas inclusivas. *Da Investigação às Práticas*, 5(2), 126-143. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.21/5211>
- Ostergaard, K. (2015). Accessibility from scratch: one library's journey to prioritize the accessibility of electronic information resources. *The Serials Librarian*, 69(2), 155-168. doi: 10.1080/0361526X.2015.1069777
- Oswal, S. K. (2014). Access to digital library databases in Higher Education: design problems and infrastructural gaps. *Work*, 48(3), 307-317. doi: 10.3233/WOR-131791
- Oswal, S. K. (2017). Institutional, legal, and attitudinal barriers to the accessibility of university digital libraries: implications for retention of disabled students. Em H. C. Alphin, J. Lavine, R. Y. Chan (Eds.), *Disability and equity in Higher Education accessibility* (pp. 223-241). Hershey, IGI Global. Disponível em: [https://books.google.pt/books?id=0ICMDgAAQBAJ&lpg=PA144&ots=A76faUeg\\_i&dq=Disability%20and%20equity%20in%20higher%20education%20accessibility&hl=pt-PT&pg=PA144#v=onepage&q=Disability%20and%20equity%20in%20higher%20education%20accessibility&f=false](https://books.google.pt/books?id=0ICMDgAAQBAJ&lpg=PA144&ots=A76faUeg_i&dq=Disability%20and%20equity%20in%20higher%20education%20accessibility&hl=pt-PT&pg=PA144#v=onepage&q=Disability%20and%20equity%20in%20higher%20education%20accessibility&f=false)
- Oud, J. (2016). Accessibility of vendor-created database tutorials for people with disabilities. *Information Technology & Libraries*, 35(4), 7-18. doi: 10.6017/ital.v35i4.9469
- Pimenta, E. (2013). *Acessibilidade nos websites das bibliotecas públicas portuguesas* (Dissertação de mestrado, Escola de Engenharia da Universidade do Minho, Guimarães). Disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/25298>
- Pires, L. A., Seco, G., & Martins, G. (2015). Apoio a estudantes com Necessidades Educativas Especiais no Ensino Superior: a experiência de 10 anos do GTAEDS. Em C. S. Freire, C. Mangas, & C. Sousa (Orgs.), *Livro de Atas da III Conferência*



*Internacional para a Inclusão 2015* (pp. 58-68). Disponível em

<http://hdl.handle.net/10400.8/1716>

Porfírio, J. A., Gronita, J., Carrilho, T., Silva, H. V. (Coords.) (2016). *Ensino Superior para pessoas com deficiência visual e auditiva em Portugal: diagnóstico e contributos para uma efetiva inclusão*. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.2/5535>

Quaresma, H. M. N. (2014). *Inclusão digital e serviços de acesso à informação para deficientes visuais: a situação das bibliotecas da Universidade de Coimbra* (Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/27971>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigação em Ciências Sociais* (4ª ed.). Lisboa: Gradiva.

Reedy, K., & Goodfellow, R. (2012). *Digital and Information Literacy framework*. Open University. Disponível em: [http://www.open.ac.uk/libraryservices/subsites/dilframework/dilframework\\_vie\\_w\\_all.pdf](http://www.open.ac.uk/libraryservices/subsites/dilframework/dilframework_vie_w_all.pdf)

Ribeiro, F. (2015). As bibliotecas universitárias: seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na era digital. Em J. A. C. Bernardes, A. M. E. Miguéis, & C. A. S. Ferreira (Coords.), *Biblioteca da Universidade: permanência e metamorfoses* (pp. 147-162). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/82220>

Rodrigues, D. (2014). A inclusão como direito humano emergente. Em M. L. Borges, C. Luísa, & M. H. Martins (Coords.), *Livro de Atas do I Congresso Internacional Direitos Humanos e Escola Inclusiva: Construindo Boas Práticas* (pp. 6-16). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.1/6101>

- Sanches, T. (2016). Modelos de literacia da informação e desenho de um programa para bibliotecas do ensino superior: uma proposta. Em C. Lopes, T. Sanches, I. Andrade, M. L. Antunes, J. Alonso-Arévalo (Eds.), *Literacia da informação em contexto universitário* (pp. 3-26). Lisboa: Edições ISPA. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10451/25210>
- Santos, E., Gonçalves, M., Ramos, I., Castro, L., & Lomeo, R. (2015). Inclusão no Ensino Superior: perceções dos estudantes com Necessidades Educativas Especiais sobre o ingresso à universidade. *Revista Portuguesa de Educação*, 28(2), 251-270. Disponível em: <http://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/7741/5423>
- Saunders, L. (2015). Academic libraries' strategic plans: top trends and under-recognized areas. *The Journal of Academic Librarianship*, 41, 285-291. doi: 10.1016/j.acalib.2015.03.011
- SCONUL – Society of College, National and University Libraries (2011). *The SCONUL seven pillars of Information Literacy: a research lens for Higher Education*. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/researchlens.pdf>
- Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro (S.d.). *Guia para a produção de conteúdos digitais acessíveis*. Disponível em: <http://blogs.ua.pt/bibliotecaune/wp-content/uploads/2014/01/Guia-para-a-produ%C3%A7%C3%A3o-de-conteudos-digitais-acessiveis.pdf>
- Sverberi, B., Mauch, C., Guerrero, G. L., Fernandes, L., Assis, L., Mauch, L.,... Santana, W. (2016). *Fortalecimento de bibliotecas acessíveis e inclusivas (manual orientador)*. São Paulo: Mais Diferenças. Disponível em: <http://bit.ly/ManualOrientador>
- Tatomir, J. N., & Tatomir, J. C. (2012). Collection accessibility: a best practices guide for libraries and librarians. *Library Technology Reports*, 48(7), 36-42. Disponível em: <https://www.questia.com/library/journal/1G1-308435302/collection-accessibility-a-best-practices-guide-for>

Tubbs, S. L., & Moss, S. (1994). *Human communication* (7ª ed.). Nova Iorque: McGraw-Hill.

Turner-Cmuchal, M. (Ed.) (2015a). *Linhas de orientação para informação acessível: TIC para a acessibilidade à informação na aprendizagem (ICT4IAL)*. Disponível em: [http://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information\\_PT.pdf](http://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_PT.pdf)

Turner-Cmuchal, M. (Ed.) (2015b). *Tornar a informação da sua organização acessível a todos: implementar as linhas de orientação para informação acessível*. Disponível em: [http://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information\\_PT.pdf](http://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_PT.pdf)

Unidade Acesso. (2016). *Iniciativa nacional em acessibilidade web: uma visão retrospectiva*. Consultado em 1 setembro, 2017 de <http://www.acessibilidade.gov.pt/arquivo/1023>

Vieira, M. C. N. D. (2013). *O valor das bibliotecas do ensino superior: estudo de caso da UA* (Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10773/12161>

W3C – World Wide Web Consortium. (2008). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. Consultado em 1 setembro, 2017 de <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

WAI – Web Accessibility Initiative. (2016). *Accessibility, usability, and inclusion: related aspects of a web for all*. Consultado em 1 setembro, 2017 de <https://www.w3.org/WAI/intro/usable>

Williams, P. E. (2015). Studying web usability with people with learning disabilities: what the literature tells us. *Informação & Informação*, 20(3), 39-76. doi: 10.5433/1981-8920.2015v20n3p39

Windahl, S., Signitzer, B. H., & Olson, J. T. (1992). *Using communication theory*.  
Londres: Sage Publications.

Yongli, Z. (2010). Are your digital documents web friendly?: Making scanned documents web accessible. *Information Technology & Libraries*, 29(3), 151-160.  
doi: 10.6017/ital.v29i3.3140

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1 – PEDIDO DE COLABORAÇÃO ÀS BES**

Excelentíssimo(a) Senhor(a),

Chamo-me Bruno Marçal e trabalho na Biblioteca do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa. Venho por este meio solicitar a sua colaboração através da resposta a um questionário que constitui um importante recurso para a recolha de informação tendo em vista a elaboração de uma Dissertação a apresentar no Mestrado em Comunicação Acessível, do Instituto Politécnico de Leiria.

Com a sua aplicação pretende-se caracterizar, de forma sumária, os processos de comunicação estabelecidos entre as Bibliotecas de Ensino Superior (BES) e os seus utilizadores, nomeadamente, a perceção que as mesmas revelam sobre o cumprimento de boas práticas de acessibilidade na produção e partilha de informação.

A resposta ao questionário não lhe tomará mais do que 10 minutos e as suas respostas são registadas de forma anónima.

Cada biblioteca deverá responder apenas uma vez ao questionário, podendo o mesmo ser preenchido pelo responsável da biblioteca ou pelo técnico que se encontre diretamente envolvido nos processos de comunicação, produção e partilha de recursos de informação.

O questionário está disponível no seguinte endereço:

<https://goo.gl/forms/wktK2vofOgekV64h2>

Agradecemos desde já a sua disponibilidade para colaborar neste estudo!

Com os melhores cumprimentos,

Bruno Marçal

## ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO APLICADOS ÀS BES

### Comunicação Acessível nas Bibliotecas de Ensino Superior (BES)

Este questionário constitui um recurso de informação importante para a elaboração de uma Dissertação de Mestrado em Comunicação Acessível, do Instituto Politécnico de Leiria. Através da sua aplicação pretende-se caracterizar, de forma sumária, os processos de comunicação estabelecidos entre as Bibliotecas de Ensino Superior (BES) e os seus utilizadores, nomeadamente, a perceção que as mesmas revelam sobre o cumprimento de boas práticas de acessibilidade na produção e partilha de informação. O preenchimento deste questionário não deverá demorar mais do que 10 minutos e as suas respostas são registadas de forma anónima.

Agradecemos desde já a sua disponibilidade para colaborar neste estudo!

Ao longo deste questionário tenha em consideração o seguinte conceito:

"Informação acessível compreende a informação fornecida em formatos que permitam a cada utilizador aceder aos conteúdos em condições de igualdade com os demais, usufruindo dos mesmos de forma simples, devendo ser eficazmente percebida e compreendida por diferentes canais de perceção, como a utilização dos olhos, e/ou ouvidos e/ou dedos." (Projeto ICT4IAL, 2017)



### 1 - Caracterização da instituição e da biblioteca

1.1 – Tipo de ensino?

- ☐ Ensino Superior Público Universitário
- ☐ Ensino Superior Público Politécnico
- ☐ Ensino Superior Privado Universitário
- ☐ Ensino Superior Privado Politécnico

1.2 – Número aproximado de estudantes? \_\_\_\_\_

1.3 – Quantos técnicos estão atualmente afetos à biblioteca? \_\_\_\_\_

1.4 - Existe alguma diretiva por parte da instituição, ou da própria biblioteca, que recomende o cumprimento de boas práticas de acessibilidade dos processos de comunicação / produção e partilha de informação?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Leia atentamente a seguinte informação:

A informação disponibilizada pelas Bibliotecas de Ensino Superior pode ser de diferentes tipos (texto, imagens, áudio e vídeo) e fazer uso de diversos suportes (documentos eletrónicos, recursos web e materiais impressos). Seja qual for a conjugação de fatores existem sempre boas práticas ao nível da acessibilidade que devem ser consideradas.

Tendo em consideração esta informação, por favor, responda às questões que se seguem.

## 2 - Documentos eletrónicos

2.1 - A biblioteca comunica e disponibiliza informação com recurso a documentos eletrónicos?

Exemplo: Ficheiros PDF, Word, Powerpoint, imagens, vídeos, entre outros.

- ☐ Sim
- ☐ Não (Passe para a pergunta 3.1)

2.2 - Que tipologia de conteúdos são disponibilizados por via de documentos eletrónicos?

- ☐ Informações gerais
- ☐ Guias e tutoriais
- ☐ Listagens bibliográficas
- ☐ Regulamentos
- ☐ Procedimentos administrativos e de qualidade
- ☐ Relatórios
- ☐ Formulários
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

2.3 - Quais os formatos mais utilizados para disponibilizar documentos eletrónicos?

- ☐ PDF
- ☐ DOC, DOCX, RTF (Exemplo: documentos elaborados no Word)
- ☐ PPT, PPTX (Exemplo: apresentações elaboradas no Powerpoint)
- ☐ XLS, XLSX (Exemplo: folhas de cálculo elaboradas no Excel)
- ☐ JPEG, GIF, PNG, BMP (Exemplo: ficheiros de imagens)
- ☐ AVI, MP4, WMV, MOV, MP3 (Exemplo: ficheiros de vídeo e áudio)
- ☐ HTML (Exemplo: páginas na web)
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

2.4 - Os documentos eletrónicos são produzidos pelos técnicos da biblioteca?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

2.5 - Os documentos eletrónicos são elaborados tendo em consideração os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

2.6 - Os documentos eletrónicos disponibilizados pela biblioteca são validados com recurso a alguma ferramenta de verificação de acessibilidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns



### 3 - Recursos web

3.1 - A biblioteca comunica e disponibiliza informação através de recursos web?

Exemplo: Página web, redes sociais, entre outros.

- ☐ Sim
- ☐ Não (Passe para a pergunta 4.1)

3.2 - Quais os recursos web utilizados pela biblioteca para comunicar com os seus utilizadores?

- ☐ Página web
- ☐ Redes sociais
- ☐ Correio eletrónico
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

3.3 - Se selecionou "Redes sociais" indique quais:

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Instagram
- ☐ Snapchat
- ☐ LinkedIn
- ☐ YouTube
- ☐ Blogue
- ☐ Pinterest
- ☐ Outras: \_\_\_\_\_

3.4 - Os recursos web são geridos pelos técnicos da biblioteca?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

3.5 - Os recursos web são implementados e geridos considerando os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

3.6 - Os recursos web disponibilizados pela biblioteca são validados com recurso a alguma ferramenta de verificação de acessibilidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

### 4 – Materiais impressos

4.1 - A biblioteca comunica e disponibiliza informação através de materiais impressos?

- ☐ Sim
- ☐ Não (Passe para a pergunta 5.1)

4.2 - Que tipologia de conteúdos são disponibilizados através de materiais impressos?

- ☐ Informações gerais
- ☐ Guias e tutoriais
- ☐ Listagem bibliográficas
- ☐ Regulamentos
- ☐ Procedimentos administrativos e de qualidade
- ☐ Relatórios
- ☐ Formulários
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

4.3 - Quais os formatos mais utilizados para disponibilizar documentos impressos?

- ☐ Folhetos simples
- ☐ Desdobráveis
- ☐ Brochuras
- ☐ Posters
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

4.4 - Os materiais impressos são produzidos pelos técnicos da biblioteca?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

4.5 - Os materiais impressos são produzidos considerando os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

## 5 – Apoio a estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

"Consideram-se estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE) aqueles que, por apresentarem determinadas condições específicas, podem necessitar de um conjunto de recursos educativos particulares, durante todo ou parte do seu percurso escolar, de forma a facilitar o seu desenvolvimento académico, pessoal e sócio emocional. Assinale-se que estas condições podem ser permanentes ou temporárias." (Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Algarve, 2013)

5.1 - A biblioteca recebe alguma listagem por parte da instituição identificando os estudantes com NEE, as suas características e necessidades específicas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5.2 - Com que regularidade a biblioteca presta apoio a estudantes com NEE?

- ☐ Todos os dias
- ☐ Pelo menos uma vez por semana
- ☐ Pelo menos uma vez por mês
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

5.3 - Se presta apoio a estudantes com NEE assinale qual:

- ☐ Pesquisa e recolha de informação
- ☐ Produção de conteúdos
- ☐ Adaptação de conteúdos
- ☐ Disponibilização de espaços reservados a estudantes com NEE
- ☐ Realização de ações de formação específicas
- ☐ Outros: \_\_\_\_\_

5.4 - Algum dos técnicos afetos à biblioteca realizou formação específica para trabalhar com estudantes com NEE?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5.5 - Algum dos técnicos afetos à biblioteca realizou formação específica na área da produção de conteúdos acessíveis?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5.6 - A Biblioteca dispõe de produtos de apoio destinados a estudantes com NEE?

Define-se produtos de apoio como qualquer produto (incluindo dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software) especialmente produzido e disponível, para prevenir, compensar, monitorizar, aliviar ou neutralizar qualquer impedimento, limitação da actividade e restrição na participação. Destinam-se a todas as pessoas com deficiências ou incapacidade, permanente ou temporária. Exemplo: computador com leitor de ecrã, ampliador de ecrã, impressora Braille, entre outros (Instituto Nacional para a Reabilitação, 2017).

- ☐ Sim
- ☐ Não

5.7 - Se respondeu sim à pergunta anterior quais são os produtos de apoio disponíveis?

---

---

**Muito obrigado pela sua participação!**

Caso pretenda receber mais informações sobre este estudo, por favor, indique um endereço de e-mail:

---

## ANEXO 3 – LEVANTAMENTO DE TODOS OS RECURSOS DE INFORMAÇÃO EM SUPORTE DIGITAL DISPONÍVEIS NA PÁGINA WEB DA BIBLIOTECA DO ISCTE-IUL

Resumo da distribuição dos documentos na estrutura da Página da Biblioteca

Secção da página	Subsecção ou Categoria	Descrição dos documentos	Número de documentos	Documentos selecionados para análise técnica	Ref.
Apresentação	Apresentação	Regulamentos, guias para os utilizadores	3	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/20/1487587014314_Regulamento_Biblioteca_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/20/1487587014314_Regulamento_Biblioteca_v2.pdf</a>	D1
	Relatórios de avaliação	Relatórios de atividade e de satisfação dos utilizadores	45	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486033807055_Relatorio_Inquerito_Forma_ao_2016.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486033807055_Relatorio_Inquerito_Forma_ao_2016.pdf</a>	D2
	Procedimentos da qualidade	Procedimentos da qualidade que regulam os serviços prestados	21	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756196241_Procedimento_Qualidade_Atendimento.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756196241_Procedimento_Qualidade_Atendimento.pdf</a>	D3
	Biblionews (calendário)	Newsletter da Biblioteca	12	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485945756506_BiblioNews_Fevereiro_2017_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485945756506_BiblioNews_Fevereiro_2017_v2.pdf</a>	D4
Recursos de informação	Teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL	Listagens com as teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL	28	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486650026784_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486650026784_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf</a>	D5
	Revistas	Listagem das revistas disponibilizadas em papel na Biblioteca	8	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051909_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Cota.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051909_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Cota.pdf</a>	D6

Secção da página	Subsecção ou Categoria	Descrição dos documentos	Número de documentos	Documentos selecionados para análise técnica	Ref.
	Caderno Temático (calendário)	Compilação de informação sobre um determinado tema e disponível em vários suportes documentais	39	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365790_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Aprendizagem_Organizacional.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365790_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Aprendizagem_Organizacional.pdf</a>	D7
Formação de utilizadores	Recursos de apoio à formação de utilizadores	Manuais temáticos: referências bibliográficas, literacia da informação, produção de conteúdos, bases de dados	22	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778133110_Guia_Web_of_Science_MOD_SID_AU_007_1.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778133110_Guia_Web_of_Science_MOD_SID_AU_007_1.pdf</a>	D8
	Calendário de formação	Listagens com a oferta de formação do mês	3	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949639137_Calandario_Formacao_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949639137_Calandario_Formacao_Fevereiro_2017.pdf</a>	D9
Serviços	Empréstimo domiciliário	Documento de autorização para empréstimo domiciliário (quando não é o próprio a requisitar um documento)	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583330700_Autorizacao_emprestimo_domiciliario_MOD_SID_AT_021_5.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583330700_Autorizacao_emprestimo_domiciliario_MOD_SID_AT_021_5.pdf</a>	D10
	Salas de estudo em grupo	Documento com as normas de utilização das salas de estudo em grupo	2	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582730613_Salas_estudo_grupo_MOD_SID_AT_015_6.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582730613_Salas_estudo_grupo_MOD_SID_AT_015_6.pdf</a>	D11
	Gabinets de investigação	Documento com as normas de utilização dos gabinetes de investigação / Formulário de reserva de gabinete no Google	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583896658_Normas_gabinets_investigacao_MOD_SID_AT_041_1.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583896658_Normas_gabinets_investigacao_MOD_SID_AT_041_1.pdf</a>	D12
	Empréstimo de portáteis (Netversia)	Documento com as normas para utilização dos portáteis Netversia	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484649439442_Normas_utilizacao_portateis.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484649439442_Normas_utilizacao_portateis.pdf</a>	D13
	Necessidades Educativas Especiais	Documento com as normas de utilização da sala NEE / Audiovisual / Multimédia	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484651588682_Normas_utilizacao_sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484651588682_Normas_utilizacao_sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf</a>	D14

Secção da página	Subsecção ou Categoria	Descrição dos documentos	Número de documentos	Documentos selecionados para análise técnica	Ref.
	Referência e pesquisa	Desdobrável com informações sobre o Serviço de Referência e Pesquisa	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776594465_Brochura_Servico_Referencia_Pesquisa_MOD_SID_SR_001_5.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776594465_Brochura_Servico_Referencia_Pesquisa_MOD_SID_SR_001_5.pdf</a>	D15
	Empréstimo interbibliotecas	Desdobrável com informações sobre o Serviço de Empréstimo Interbibliotecas	1	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485775982543_Brochura_Emprestimo_Interbibliotecas_MOD_SID_EIB_005_5.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485775982543_Brochura_Emprestimo_Interbibliotecas_MOD_SID_EIB_005_5.pdf</a>	D16
Atividades culturais	Exposição bibliográfica (calendário)	Brochura com uma listagem bibliográfica temática	15	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485883702963_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2017_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485883702963_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2017_v2.pdf</a>	D17
	Livro do mês (calendário)	Brochura com informação biográfica e bibliográfica dos autores do Livro do Mês / Índice do Livro do Mês	24	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873084413_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873084413_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf</a>   <a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873176503_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873176503_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf</a>	D18 / D19
	Conversas da Biblioteca (calendário)	Vídeo disponibilizado no YouTube / Fotografias disponibilizadas no Flickr	3	<a href="https://youtu.be/25NqR3qg-ZU">https://youtu.be/25NqR3qg-ZU</a>	D20
	Arte na Biblioteca (calendário)	Flyer com informação sobre o autor das obras expostas / Fotografias disponibilizadas no Flickr	6	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485344424642_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2017_Ana_Camilo.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485344424642_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2017_Ana_Camilo.pdf</a>	D21
	Ciclo de Cinema (calendário)	Documentos diversos: materiais de divulgação, informação sobre os filmes e oradores / Comentários disponíveis no YouTube	23	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487088061241_Cartaz_Ciclo_Cinema_4Decadas4Filmes.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487088061241_Cartaz_Ciclo_Cinema_4Decadas4Filmes.pdf</a>	D22
Notícias	Notícias genéricas (calendário)	Documentos diversos	18	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487158923120_Banco_Oferas_Monografias_15_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487158923120_Banco_Oferas_Monografias_15_Fevereiro_2017.pdf</a>	D23

**Lista completa: Registos de Calendário**

Idioma	Localização	Nome	URL	Formato
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de janeiro de 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485787773046_BiblioNews_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485787773046_BiblioNews_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de fevereiro de 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485945756506_BiblioNews_Fevereiro_2017_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485945756506_BiblioNews_Fevereiro_2017_v2.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Catálogo da Exposição Bibliográfica (janeiro 2017): Criatividade e Arte	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485267344250_Exposicao_Bibliografica_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485267344250_Exposicao_Bibliografica_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Catálogo da Exposição Bibliográfica (fevereiro 2017) - Mar: Património, Identidade e Memória	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485883702963_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2017_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485883702963_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2017_v2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (janeiro 2017): História, Património e Infraestruturas do Caminho de Ferro: Visões do Passo e Perspetivas do Futuro	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485262819982_Brochura_Livro_Mes_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485262819982_Brochura_Livro_Mes_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (janeiro 2017): História, Património e Infraestruturas do Caminho de Ferro: Visões do Passo e Perspetivas do Futuro	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271576375_Indice_Livro_Mes_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271576375_Indice_Livro_Mes_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (fevereiro 2017): Espaço e Aprendizagem: Política Educativa e Renovação de Edifícios Escolares	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873084413_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873084413_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (fevereiro 2017): Espaço e Aprendizagem: Política Educativa e Renovação de Edifícios Escolares	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873176503_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485873176503_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (janeiro 2017): Ana Camilo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485344424642_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2017_Ana_Camilo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485344424642_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2017_Ana_Camilo.pdf</a>	PDF/ Powerpoint

PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 1 fevereiro 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486046872931_Ultimas_Aquisicoes_1_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486046872931_Ultimas_Aquisicoes_1_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 16 janeiro 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955160390_Ultimas_Aquisicoes_16_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955160390_Ultimas_Aquisicoes_16_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 4 janeiro 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955174490_Ultimas_Aquisicoes_4_Janeiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955174490_Ultimas_Aquisicoes_4_Janeiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Banco de Ofertas: Monografias - 15 de fevereiro	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487158923120_Banco_Ofertas_Monografias_15_Fevereiro_2017.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487158923120_Banco_Ofertas_Monografias_15_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de janeiro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485790302299_BiblioNews_Janeiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485790302299_BiblioNews_Janeiro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de fevereiro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485790119810_BiblioNews_Fevereiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485790119810_BiblioNews_Fevereiro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de março de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789901580_BiblioNews_Marco_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789901580_BiblioNews_Marco_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de abril de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789738693_BiblioNews_Abril_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789738693_BiblioNews_Abril_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de maio de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789571410_BiblioNews_Maio_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789571410_BiblioNews_Maio_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de junho de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789381457_BiblioNews_Junho_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789381457_BiblioNews_Junho_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign



PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de setembro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789210757_BiblioNews_Setembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789210757_BiblioNews_Setembro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de outubro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789053504_BiblioNews_Outubro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485789053504_BiblioNews_Outubro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de novembro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485788851916_BiblioNews_Novembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485788851916_BiblioNews_Novembro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • BIBLIONEWS	BiblioNews de dezembro de 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485788292339_BiblioNews_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485788292339_BiblioNews_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Desenvolvimento Turístico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753504_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Desenvolvimento_Turistico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753504_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Desenvolvimento_Turistico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Destinos Turísticos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753560_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Destinos_Turisticos.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753560_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Destinos_Turisticos.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Indústria Hoteleira	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753624_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Industria_Hoteleira.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753624_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Industria_Hoteleira.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Indústria Turismo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753672_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Industria_Turismo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753672_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Industria_Turismo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Marketing Serviços	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753732_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Marketing_Servicos.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753732_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Marketing_Servicos.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Marketing Turístico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753800_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Marketing_Turistico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753800_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Marketing_Turistico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Mercado Turístico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753949_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Mercado_Turistico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744753949_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Mercado_Turistico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Procura e Oferta Turística	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754031_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Procura_Oferta_Turistica.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754031_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Procura_Oferta_Turistica.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Produtos Turísticos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754088_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Produtos_Turisticos.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754088_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Produtos_Turisticos.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Promoção Turística	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754156_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Promocao_Turistica.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754156_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Promocao_Turistica.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Catálogo Bibliográfico: Turismo Cultural	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754220_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Turismo_Cultural.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744754220_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Catalogo_Bibliografico_Turismo_Cultural.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Periódicos em formato eletrónico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076104_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076104_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Periódicos em formato papel	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076186_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076186_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Marketing & Turismo: Sites de interesse	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076257_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Sites_Interesse.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486744076257_Caderno_Tematico_Marketing_Turismo_Sites_Interesse.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Aprendizagem Organizacional	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365790_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Aprendizagem_Organizacional.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365790_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Aprendizagem_Organizacional.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Capital Humano	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365908_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Capital_Humano.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747365908_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Capital_Humano.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Capital Intelectual	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366005_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Capital_Intelectual.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366005_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Capital_Intelectual.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Gestão do Conhecimento	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366100_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Conhecimento.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366100_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Conhecimento.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Gestão da Informação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366217_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Informacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366217_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Informacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Catálogo Bibliográfico: Gestão da Inovação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366304_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Inovacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366304_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Catalogo_Bibliografico_Gestao_Inovacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Periódicos em formato eletrónico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366415_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Periodicas_Online.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366415_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Periodicas_Online.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Periódicos em formato papel	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366483_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Periódicas_Papel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366483_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Periódicas_Papel.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Gestão do Conhecimento: Sites de interesse	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366550_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Sites_Interesse.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/10/1486747366550_Caderno_Tematico_Gestao_Conhecimento_Sites_Interesse.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Filosofia nas Ciências Sociais	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185883130_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185883130_Exposicao_Bibliografica_Fevereiro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Direitos de Autor e Propriedade Intelectual	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485183210821_Exposicao_Bibliografica_Outubro_2016_2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485183210821_Exposicao_Bibliografica_Outubro_2016_2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Património, Identidade & Memória	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485183678130_Exposicao_Bibliografica_Outubro_2016_1.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485183678130_Exposicao_Bibliografica_Outubro_2016_1.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Voto & Participação Política	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184088676_Exposicao_Bibliografica_Setembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184088676_Exposicao_Bibliografica_Setembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Sociologia do Desporto	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184361702_Exposicao_Bibliografica_Junho_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184361702_Exposicao_Bibliografica_Junho_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Conservação & Proteção da Natureza	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184671450_Exposicao_Bibliografica_Maio_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485184671450_Exposicao_Bibliografica_Maio_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Família & Sustentabilidade Intergeracional	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185063349_Exposicao_Bibliografica_Abril_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185063349_Exposicao_Bibliografica_Abril_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Saúde, Bem-estar & Felicidade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185461592_Exposicao_Bibliografica_Marco_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485185461592_Exposicao_Bibliografica_Marco_2016.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Filosofia, Ética & Sociedade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485182508067/Exposicao_Bibliografica_Novembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485182508067/Exposicao_Bibliografica_Novembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Proteção de Dados & Privacidade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485186420450/Exposicao_Bibliografica_Janeiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485186420450/Exposicao_Bibliografica_Janeiro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Corrupção, Ética e Moral	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485187852752/Exposicao_Bibliografica_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485187852752/Exposicao_Bibliografica_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Exposição Bibliográfica: Última lição - Professor José Manuel Leite Viegas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485188404280/Exposicao_Bibliografica_Professor_Jose_Viegas.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/23/1485188404280/Exposicao_Bibliografica_Professor_Jose_Viegas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA	Catalogo Bibliográfico: Educação Escolar	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487247970576/Catalogo_Bibliografico_Educacao_Escolar_Outubro_2016_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487247970576/Catalogo_Bibliografico_Educacao_Escolar_Outubro_2016_v2.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (dezembro 2016): Infâncias digitais	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271333919/Brochura_Livro_Mes_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271333919/Brochura_Livro_Mes_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (dezembro 2016): Infâncias digitais	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271724355/Indice_Livro_Mes_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485271724355/Indice_Livro_Mes_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (novembro 2016): A Primeira República : na fronteira do liberalismo e da democracia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275241688/Brochura_Livro_Mes_Novembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275241688/Brochura_Livro_Mes_Novembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (novembro 2016): A Primeira República : na fronteira do liberalismo e da democracia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275195689/Indice_Livro_Mes_Novembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275195689/Indice_Livro_Mes_Novembro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (outubro 2016): GRH para gestores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275146927/Brochura_Livro_Mes_Outubro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275146927/Brochura_Livro_Mes_Outubro_2016.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (outubro 2016): GRH para gestores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275124935_Indexe_Livro_Mes_Outubro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275124935_Indexe_Livro_Mes_Outubro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (setembro 2016): As novas gerações de jornalistas em Portugal	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275095320_Brochura_Livro_Mes_Setembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275095320_Brochura_Livro_Mes_Setembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (setembro 2016): As novas gerações de jornalistas em Portugal	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275059683_Indexe_Livro_Mes_Setembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275059683_Indexe_Livro_Mes_Setembro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (junho 2016): Das sociedades, aspectos formais e contabilísticos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275029080_Brochura_Livro_Mes_Junho_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485275029080_Brochura_Livro_Mes_Junho_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (junho 2016): Das sociedades, aspectos formais e contabilísticos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274996715_Indexe_Livro_Mes_Junho_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274996715_Indexe_Livro_Mes_Junho_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (maio 2016): Conceptualizing culture in social movement research	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274978108_Brochura_Livro_Mes_Maio_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274978108_Brochura_Livro_Mes_Maio_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (maio 2016): Conceptualizing culture in social movement research	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274956335_Indexe_Livro_Mes_Maio_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274956335_Indexe_Livro_Mes_Maio_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (abril 2016): Researching the Military	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274927942_Brochura_Livro_Mes_Abril_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274927942_Brochura_Livro_Mes_Abril_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (abril 2016): Researching the Military	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274901835_Indexe_Livro_Mes_Abril_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274901835_Indexe_Livro_Mes_Abril_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (março 2016): Swing: eu, tu ... eles	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274881650_Brochura_Livro_Mes_Marco_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274881650_Brochura_Livro_Mes_Marco_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (março 2016): Swing: eu, tu ... Eles	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274861347_Indexe_Livro_Mes_Marco_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274861347_Indexe_Livro_Mes_Marco_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM

PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (fevereiro 2016): Cassiano Branco: 1897-1970	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274839345_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274839345_Brochura_Livro_Mes_Fevereiro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (fevereiro 2016): Cassiano Branco: 1897-1970	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274813355_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274813355_Indice_Livro_Mes_Fevereiro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Brochura do Livro do Mês (janeiro 2016): Psicologia social da saúde: investigação e intervenção em Portugal	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274790837_Brochura_Livro_Mes_Janeiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274790837_Brochura_Livro_Mes_Janeiro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • LIVRO DO MÊS	Índice do Livro do Mês (janeiro 2016): Psicologia social da saúde: investigação e intervenção em Portugal	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274770642_Indice_Livro_Mes_Janeiro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/24/1485274770642_Indice_Livro_Mes_Janeiro_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM
PT	BIBLIOTECA • CONVERSAS DA BIBLIOTECA	Conversas da Biblioteca: O papel das Bibliotecas universitárias no processo de ensino, aprendizagem e investigação	<a href="https://youtu.be/25NqR3qg-ZU">https://youtu.be/25NqR3qg-ZU</a>	Vídeo no YouTube
PT	BIBLIOTECA • CONVERSAS DA BIBLIOTECA	Conversas da Biblioteca: Sucesso Escolar no Ensino Superior	<a href="https://youtu.be/XFJWDYhCrqk">https://youtu.be/XFJWDYhCrqk</a>	Vídeo no YouTube
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (janeiro 2016): Marta Figueiredo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356052148_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2016_Marta_Figueiredo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356052148_Flyer_Exposicao_Arte_Janeiro_2016_Marta_Figueiredo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (março 2016): Rita Caetano	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356303550_Flyer_Exposicao_Arte_Marco_2016_Rita_Caetano.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356303550_Flyer_Exposicao_Arte_Marco_2016_Rita_Caetano.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (maio 2016): Anabela Martins e Sara Vieira	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356821497_Flyer_Exposicao_Arte_Maio_2016_Anabela_Martins_e_Sara_Vieira.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485356821497_Flyer_Exposicao_Arte_Maio_2016_Anabela_Martins_e_Sara_Vieira.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (setembro 2016): Miguel Castro e Maria Boavida	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485357123840_">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485357123840_</a>	PDF/WORD

			<a href="#">Flyer_Exposicao_Arte_Setembro_2016_Miguel_Castro_Maria_Boavida.pdf</a>	
PT	BIBLIOTECA • ARTE NA BIBLIOTECA	Flyer da Exposição de Arte (novembro 2016): Paula Brito	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485357401951_Flyer_Exposicao_Arte_Novembro_2016_Paula_Brito.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/25/1485357401951_Flyer_Exposicao_Arte_Novembro_2016_Paula_Brito.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 20 dezembro 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955193077_Ultimas_Aquisicoes_20_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955193077_Ultimas_Aquisicoes_20_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 5 dezembro 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955212159_Ultimas_Aquisicoes_5_Dezembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955212159_Ultimas_Aquisicoes_5_Dezembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Listagem das Últimas Aquisições: 15 novembro 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955227995_Ultimas_Aquisicoes_15_Novembro_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485955227995_Ultimas_Aquisicoes_15_Novembro_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Banco de Ofertas: Monografias - 23 de novembro	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961512918_Banco_ofertas_monografias_24_Nov.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961512918_Banco_ofertas_monografias_24_Nov.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Brochura dos 10 Anos do Repositório ISCTE-IUL	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487248488031_Brochura_10_Anos_Repositorio.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487248488031_Brochura_10_Anos_Repositorio.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Catálogo Bibliográfico (Imigração e/ou África)	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492640_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Imigracao_Catalogo_Bibliografico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492640_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Imigracao_Catalogo_Bibliografico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Catálogo Bibliográfico (Migração e/ou África)	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492759_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Migracao_Catalogo_Bibliografico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492759_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Migracao_Catalogo_Bibliografico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Sites de interesse	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652493133_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Sites_Interesse.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652493133_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Sites_Interesse.pdf</a>	PDF/WORD



PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Periódicos em formato eletrónico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492847_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492847_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Periódicos em formato papel	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492949_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652492949_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Migração em África: Repositório ISCTE-IUL	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652493052_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Repositorio_ISCTE.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486652493052_Caderno_Tematico_Migracao_Africa_Repositorio_ISCTE.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Mobilidade Urbana: Catálogo Bibliográfico (Mobilidade Urbana)	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623556_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Catalogo_Bibliografico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623556_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Catalogo_Bibliografico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Mobilidade Urbana: Sites de interesse	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623918_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Sites_Interestese.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623918_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Sites_Interestese.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Mobilidade Urbana: Periódicos em formato eletrónico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623658_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623658_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Mobilidade Urbana: Periódicos em formato papel	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623760_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623760_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Mobilidade Urbana: Repositório ISCTE-IUL	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623849_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Repositorio_ISCTE.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486654623849_Caderno_Tematico_Mobilidade_Urbana_Repositorio_ISCTE.pdf</a>	PDF/WORD

PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Industrialização & Impacto Ambiental: Catálogo Bibliográfico (Industrialização e Ambiente)	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658750988_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Catalogo_Bibliografico.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658750988_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Catalogo_Bibliografico.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Industrialização & Impacto Ambiental: Sites de interesse	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751529_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Sites_Interesse.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751529_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Sites_Interesse.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Industrialização & Impacto Ambiental: Periódicos em formato eletrónico	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751134_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751134_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Publicacoes_Periodicas_Online.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Industrialização & Impacto Ambiental: Periódicos em formato papel	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751235_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751235_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Publicacoes_Periodicas_Papel.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CADERNO TEMÁTICO	Caderno Temático Industrialização & Impacto Ambiental: Repositório ISCTE-IUL	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751409_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Repositorio_ISCTE.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486658751409_Caderno_Tematico_Industrializacao_Impacto_Ambiental_Repositorio_ISCTE.pdf</a>	PDF/WORD
PT	BIBLIOTECA • CONVERSAS DA BIBLIOTECA	Migrações & Demografia – Novos desafios para a Europa	<a href="https://youtu.be/Obe1Eytij4U">https://youtu.be/Obe1Eytij4U</a>	Vídeo no YouTube
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Cartaz das Atividades do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência 2015	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487244726096_Cartaz_Atividades_Dia_Internacional_Pessoas_Deeficiencia_2015.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487244726096_Cartaz_Atividades_Dia_Internacional_Pessoas_Deeficiencia_2015.pdf</a>	PDF/Powerpoint
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Programa do Ciclo de Formação: Inclusão no Ensino Superior (2015/2016)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487246592482_Programa_Ciclo_Formacao_Nee_2015_2016_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487246592482_Programa_Ciclo_Formacao_Nee_2015_2016_v2.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Cartaz do Ciclo de Formação: Inclusão no Ensino Superior (2015/2016)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487246592398_Cartaz_Ciclo_Formacao_Nee_2015_2016.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/16/1487246592398_Cartaz_Ciclo_Formacao_Nee_2015_2016.pdf</a>	PDF/IMAGEM

PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Cartaz: Exposição "Autómatos Universais - Esculturas & Código Generativo" de André Sier	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569576_cartaz_andre_sier.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569576_cartaz_andre_sier.pdf</a>	PDF/Powerpoint
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Flyer: Exposição "Autómatos Universais - Esculturas & Código Generativo" de André Sier	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569637_flyer_andre_sier.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569637_flyer_andre_sier.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Cartaz: Exposição bibliográfica "Estatística e Sociedade"	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569667_cartaz_exp_bibliografica_AIE.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569667_cartaz_exp_bibliografica_AIE.pdf</a>	PDF/Powerpoint
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Brochura: Exposição bibliográfica "Estatística e Sociedade"	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569717_estadistica_sociedade_AIE.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569717_estadistica_sociedade_AIE.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Cartaz: Conversa da Biblioteca "Estatística: Uma Conversa Interdisciplinar"	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569755_cartaz_conversa_AIE.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569755_cartaz_conversa_AIE.pdf</a>	PDF/Powerpoint
PT	BIBLIOTECA • NOTÍCIAS	Brochura: Conversa da Biblioteca "Estatística: Uma Conversa Interdisciplinar"	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569791_CB_notas_biograficas_AIE.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2016/12/05/1480961569791_CB_notas_biograficas_AIE.pdf</a>	PDF/Word
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Cartaz do Ciclo de Cinema "Quatro Décadas, Quatro Filmes"	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487088061241_Cartaz_Ciclo_Cinema_4Decadas4Filmes.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487088061241_Cartaz_Ciclo_Cinema_4Decadas4Filmes.pdf</a>	PDF/Adobe InDesign
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Laranja Mecânica: Cartaz	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089161800_Laranja_Mecanica_Cartaz.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089161800_Laranja_Mecanica_Cartaz.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Laranja Mecânica: Comentadores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089161893_Laranja_Mecanica_Comentadores.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089161893_Laranja_Mecanica_Comentadores.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Laranja Mecânica: O Filme	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162167_Laranja_Mecanica_OFilme.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162167_Laranja_Mecanica_OFilme.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Laranja Mecânica: Informações complementares	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162105_">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162105_</a>	PDF/Desconhecido

			<a href="#">Laranja Mecanica Informacoes Complementares.pdf</a>	
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Laranja Mecânica: Flyer	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162035_Laranja_Mecanica_Flyer.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487089162035_Laranja_Mecanica_Flyer.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Cartaz	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091627509_Blade_Runner_Cartaz.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091627509_Blade_Runner_Cartaz.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Cartaz (segunda data)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487161257009_Blade_Runner_Cartaz_2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487161257009_Blade_Runner_Cartaz_2.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Comentadores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091627772_Blade_Runner_Comentadores.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091627772_Blade_Runner_Comentadores.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Comentadores (segunda data)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160976541_Blade_Runner_Comentadores_2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160976541_Blade_Runner_Comentadores_2.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: O Filme	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628245_Blade_Runner_OFilme.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628245_Blade_Runner_OFilme.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Informações complementares	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628153_Blade_Runner_Informacoes_Complementares.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628153_Blade_Runner_Informacoes_Complementares.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Blade Runner: Flyer	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628019_Blade_Runner_Flyer.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487091628019_Blade_Runner_Flyer.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Gattaca: Cartaz	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081064_Gattaca_Cartaz.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081064_Gattaca_Cartaz.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Gattaca: Comentadores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081212_Gattaca_Comentadores.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081212_Gattaca_Comentadores.pdf</a>	PDF/Desconhecido

PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Gattaca: O Filme	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081591_Gattaca_OFilme.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081591_Gattaca_OFilme.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Gattaca: Informações complementares	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081484_Gattaca_Informacoes_Complementares.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081484_Gattaca_Informacoes_Complementares.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Gattaca: Flyer	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081361_Gattaca_Flyer.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/14/1487093081361_Gattaca_Flyer.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Babel: Cartaz	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160425749_Babel_Cartaz.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160425749_Babel_Cartaz.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Babel: Comentadores	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160425921_Babel_Comentadores.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160425921_Babel_Comentadores.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Babel: O Filme	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426563_Babel_OFilme.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426563_Babel_OFilme.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Babel: Informações complementares	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426162_Babel_Informacoes_Complementares.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426162_Babel_Informacoes_Complementares.pdf</a>	PDF/Desconhecido
PT	BIBLIOTECA • CICLO DE CINEMA	Babel: Flyer	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426063_Babel_Flyer.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/15/1487160426063_Babel_Flyer.pdf</a>	PDF/Desconhecido

**Lista completa: Apresentação**

Idioma	Localização	Nome	URL	Formato
PT	APRESENTAÇÃO > APRESENTAÇÃO	Regulamento da Biblioteca	<a href="https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/20/1487587014314_Regulamento_Biblioteca_v2.pdf">https://www.iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/20/1487587014314_Regulamento_Biblioteca_v2.pdf</a>	PDF/ Adobe InDesign
PT	APRESENTAÇÃO > APRESENTAÇÃO	Guia do Utilizador	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776334608_Brochura_Guia_Utilizador_MOD_SID_AT_018_6.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776334608_Brochura_Guia_Utilizador_MOD_SID_AT_018_6.pdf</a>	PDF/Publisher
ING	APRESENTAÇÃO > APRESENTAÇÃO	User Guide	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776353083_Brochura_User_Guide_MOD_SID_AT_019_5.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776353083_Brochura_User_Guide_MOD_SID_AT_019_5.pdf</a>	PDF/Publisher
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2009	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655321737_Relatorio_Atividades_2009.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655321737_Relatorio_Atividades_2009.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655341273_Relatorio_Atividades_2011.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655341273_Relatorio_Atividades_2011.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655356837_Relatorio_Atividades_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655356837_Relatorio_Atividades_2012.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655375789_Relatorio_Atividades_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655375789_Relatorio_Atividades_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655394671_Relatorio_Atividades_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655394671_Relatorio_Atividades_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório de Atividades de 2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655413448_Relatorio_Atividades_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484655413448_Relatorio_Atividades_2015.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2009	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661823798_Analise_Mapa_Estatistico_2009.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661823798_Analise_Mapa_Estatistico_2009.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2010	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661841560_Analise_Mapa_Estatistico_2010.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661841560_Analise_Mapa_Estatistico_2010.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661860846_Analise_Mapa_Estatistico_2011.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661860846_Analise_Mapa_Estatistico_2011.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661876411_Analise_Mapa_Estatistico_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661876411_Analise_Mapa_Estatistico_2012.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661894483_Analise_Mapa_Estatistico_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661894483_Analise_Mapa_Estatistico_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661915648_Analise_Mapa_Estatistico_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661915648_Analise_Mapa_Estatistico_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise do Mapa Estatístico de 2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661932703_Analise_Mapa_Estatistico_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484661932703_Analise_Mapa_Estatistico_2015.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2006	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760761366_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2006.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760761366_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2006.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2007	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760783789_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2007.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760783789_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2007.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2008	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760802957_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2008.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760802957_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2008.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2009	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760860227_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2009_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760860227_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2009_v2.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2010	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760883488_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2010_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760883488_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2010_v2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760903171_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2011_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484760903171_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2011_v2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662861149_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662861149_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2012.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662883978_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662883978_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662899619_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662899619_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662915725_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484662915725_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2015.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Questionários de Satisfação aos Utilizadores 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485791656602_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2016_v2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485791656602_Questionario_Satisfacao_Utilizadores_2016_v2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2009	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664176480_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2009.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664176480_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2009.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2010	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664200806_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2010.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664200806_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2010.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664239962_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2011.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664239962_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2011.pdf</a>	PDF/WORD



PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664257113_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664257113_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2012.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664275722_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664275722_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664296554_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664296554_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664313855_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484664313855_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2015.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionário das Atividades Culturais 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485791716682_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2016_V2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485791716682_Relatorio_Questionario_Atividades_Culturais_2016_V2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2009	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672416871_Relatorio_Questionario_EIB_2009.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672416871_Relatorio_Questionario_EIB_2009.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2010	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672440847_Relatorio_Questionario_EIB_2010.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672440847_Relatorio_Questionario_EIB_2010.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672459061_Relatorio_Questionario_EIB_2011.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672459061_Relatorio_Questionario_EIB_2011.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672476576_Relatorio_Questionario_EIB_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672476576_Relatorio_Questionario_EIB_2012.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672497452_Relatorio_Questionario_EIB_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672497452_Relatorio_Questionario_EIB_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672518902_Relatorio_Questionario_EIB_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672518902_Relatorio_Questionario_EIB_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Questionários do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672541632_Relatorio_Questionario_EIB_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484672541632_Relatorio_Questionario_EIB_2015.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise Comparativa do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2008-2011	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673400567_Analise_comparativa_EIB_2008_2011.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673400567_Analise_comparativa_EIB_2008_2011.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise Comparativa do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2008-2012	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673259938_Analise_comparativa_EIB_2008_2012.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673259938_Analise_comparativa_EIB_2008_2012.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise Comparativa do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2009-2013	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673291736_Analise_comparativa_EIB_2009_2013.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673291736_Analise_comparativa_EIB_2009_2013.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise Comparativa do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2010-2014	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673322619_Analise_comparativa_EIB_2010_2014.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673322619_Analise_comparativa_EIB_2010_2014.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Análise Comparativa do Empréstimo Interbibliotecas (EIB) 2011-2015	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673358318_Analise_comparativa_EIB_2011_2015.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484673358318_Analise_comparativa_EIB_2011_2015.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO	Relatório do Inquérito da Formação de Utilizadores 2016	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486033807055_Relatorio_Inquerito_Forma_ao_2016.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486033807055_Relatorio_Inquerito_Forma_ao_2016.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento da Qualidade: Atendimento	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756196241_Procedimento_Qualidade_Atendimento.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756196241_Procedimento_Qualidade_Atendimento.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento da Qualidade: Atividades de Dinamização e Extensão Cultural	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756314794_Procedimento_Qualidade_Atividades_Dinamizacao_Extensao_Cultural.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756314794_Procedimento_Qualidade_Atividades_Dinamizacao_Extensao_Cultural.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Banco de Ofertas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756366597_Procedimento_Qualidade_Banco_Ofertas.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756366597_Procedimento_Qualidade_Banco_Ofertas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: BiblioNews	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756399278_Procedimento_Qualidade_BiblioNews.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756399278_Procedimento_Qualidade_BiblioNews.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Blogoteca	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756426317_Procedimento_Qualidade_Blogoteca.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756426317_Procedimento_Qualidade_Blogoteca.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Cadernos Temáticos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756458387_Procedimento_Qualidade_Cadernos_Tematicos.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756458387_Procedimento_Qualidade_Cadernos_Tematicos.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Empréstimo Domiciliário	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756505792_Procedimento_Qualidade_Emprestimo_Domiciliario.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756505792_Procedimento_Qualidade_Emprestimo_Domiciliario.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Empréstimo Interbibliotecas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756552596_Procedimento_Qualidade_Emprestimo_Interbibliotecas.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756552596_Procedimento_Qualidade_Emprestimo_Interbibliotecas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Facebook	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756585898_Procedimento_Qualidade_Facebook.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756585898_Procedimento_Qualidade_Facebook.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Formação de Utilizadores	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756619101_Procedimento_Qualidade_Formacao_Utilizadores.pdf">https://iscte- iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756619101_Procedimento_Qualidade_Formacao_Utilizadores.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Formação de Utilizadores E-learning	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756678006_Procedimento_Qualidade_Formacao_Utilizadores_E_Learning.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756678006_Procedimento_Qualidade_Formacao_Utilizadores_E_Learning.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Gabinetes de Investigação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756715750_Procedimento_Qualidade_Gabinetes_Investigacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756715750_Procedimento_Qualidade_Gabinetes_Investigacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Leitura Presencial	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756782973_Procedimento_Qualidade_Leitura_Presencial.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756782973_Procedimento_Qualidade_Leitura_Presencial.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Repositório ISCTE-IUL	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756827056_Procedimento_Qualidade_Repositorio.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756827056_Procedimento_Qualidade_Repositorio.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Sala Multimédia e Necessidades Educativas Especiais (NEE)	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756866980_Procedimento_Qualidade_Sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756866980_Procedimento_Qualidade_Sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Salas de Estudo em Grupo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756957101_Procedimento_Qualidade_Salas_Estudo_Grupo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484756957101_Procedimento_Qualidade_Salas_Estudo_Grupo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Sanções e Penalizações	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484757021319_Procedimento_Qualidade_Sancoes_Penalizacoes.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484757021319_Procedimento_Qualidade_Sancoes_Penalizacoes.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Procedimento Qualidade: Serviço de Referência	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484757055865_Procedimento_Qualidade_Servico_Referencia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/18/1484757055865_Procedimento_Qualidade_Servico_Referencia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Carta da Qualidade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826367185_Carta_da_Qualidade_MOD_SID_AVAL_014_12.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826367185_Carta_da_Qualidade_MOD_SID_AVAL_014_12.pdf</a>	PDF/WORD

PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Carta do Utilizador	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826388349_Carta_do_Utilizador_MOD_SID_AVAL_016_2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826388349_Carta_do_Utilizador_MOD_SID_AVAL_016_2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	APRESENTAÇÃO > PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE	Código Ética	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826404168_Codigo_Etica_MOD_SID_AVAL_015_2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/19/1484826404168_Codigo_Etica_MOD_SID_AVAL_015_2.pdf</a>	PDF/WORD

#### Lista completa: Recursos de Informação

Idioma	Localização	Nome	URL	Formato
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Antropologia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035605404_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Antropologia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035605404_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Antropologia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Economia Política	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035628432_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Economia_Politica.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035628432_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Economia_Politica.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Psicologia Social e das Organizações	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035650340_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Psicologia_Social_Organizacoes.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035650340_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Psicologia_Social_Organizacoes.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035672110_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Ciencias_Tecnologias_Informacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035672110_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Ciencias_Tecnologias_Informacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Arquitetura e Urbanismo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035687977_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Arquitetura_Urbanismo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035687977_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Arquitetura_Urbanismo.pdf</a>	PDF/WORD

PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Contabilidade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035702600_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Contabilidade.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035702600_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Contabilidade.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Economia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035718437_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Economia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035718437_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Economia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Finanças	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035733836_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Financas.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035733836_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Financas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035748718_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Marketing_Operacoes_GestaoGeral.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035748718_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Marketing_Operacoes_GestaoGeral.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Métodos Quantitativos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035763302_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Metodos_Quantitativos.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035763302_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Metodos_Quantitativos.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035777535_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Recursos_Humanos_Comportamento_Organizacional.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035777535_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Recursos_Humanos_Comportamento_Organizacional.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Sociologia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035795881_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Sociologia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035795881_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Sociologia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035813950_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Ciencia_Politica_Politicas_Publicas.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035813950_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Ciencia_Politica_Politicas_Publicas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de Métodos de Pesquisa Social	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035829641_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Metodos_Pesquisa_Social.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486035829641_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Metodos_Pesquisa_Social.pdf</a>	PDF/WORD

PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Dissertações de Mestrado do Departamento de História	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486650026784_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486650026784_Dissertacoes_Mestrado_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Antropologia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036599752_Teses_Doctoramento_Departamento_Antropologia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036599752_Teses_Doctoramento_Departamento_Antropologia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Economia Política	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036626241_Teses_Doctoramento_Departamento_Economia_Politica.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036626241_Teses_Doctoramento_Departamento_Economia_Politica.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Psicologia Social e das Organizações	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036647287_Teses_Doctoramento_Departamento_Psicologia_Social_Organizacoes.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036647287_Teses_Doctoramento_Departamento_Psicologia_Social_Organizacoes.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036664246_Teses_Doctoramento_Departamento_Ciencias_Tecnologias_Informacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036664246_Teses_Doctoramento_Departamento_Ciencias_Tecnologias_Informacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Arquitetura e Urbanismo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036679428_Teses_Doctoramento_Departamento_Arquitectura_Urbanismo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036679428_Teses_Doctoramento_Departamento_Arquitectura_Urbanismo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Contabilidade	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036694245_Teses_Doctoramento_Departamento_Contabilidade.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036694245_Teses_Doctoramento_Departamento_Contabilidade.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Finanças	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036711893_Teses_Doctoramento_Departamento_Financas.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036711893_Teses_Doctoramento_Departamento_Financas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Marketing, Operações e Gestão Geral	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036740809_Teses_Doctoramento_Departamento_Marketing_Operacoes_Gestao_Geral.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036740809_Teses_Doctoramento_Departamento_Marketing_Operacoes_Gestao_Geral.pdf</a>	PDF/WORD

PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Métodos Quantitativos	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036757107_Teses_Do_utoramento_Departamento_Metodos_Quantitativos.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036757107_Teses_Do_utoramento_Departamento_Metodos_Quantitativos.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036770778_Teses_Do_utoramento_Departamento_Recursos_Humanos_Comportamento_Organizacional.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036770778_Teses_Do_utoramento_Departamento_Recursos_Humanos_Comportamento_Organizacional.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Sociologia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036787033_Teses_Do_utoramento_Departamento_Sociologia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036787033_Teses_Do_utoramento_Departamento_Sociologia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036805110_Teses_Do_utoramento_Departamento_Ciencia_Politica_Politicas_Publicas.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/02/1486036805110_Teses_Do_utoramento_Departamento_Ciencia_Politica_Politicas_Publicas.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > TESES E DISSERTAÇÕES DEFENDIDAS NO ISCTE-IUL	Teses de Doutoramento do Departamento de História	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486649971186_Teses_Do_utoramento_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/09/1486649971186_Teses_Do_utoramento_Departamento_Historia_09_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas do 3 Piso Ordenada por Cota	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051909_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Cota.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051909_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Cota.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas do 3 Piso Ordenada por Título	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051965_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Titulo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051965_Listagem_Revistas_Papel_3Piso_Ordenado_Titulo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Estudos Africanos Ordenada por Cota	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051812_Listagem_Revistas_Estudos_Africanos_Ordenado_Cota.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051812_Listagem_Revistas_Estudos_Africanos_Ordenado_Cota.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Estudos Africanos Ordenada por Título	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051852_Listagem_Revistas_Estudos_Africanos_Ordenado_Titulo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051852_Listagem_Revistas_Estudos_Africanos_Ordenado_Titulo.pdf</a>	PDF/WORD



PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Arquitetura Ordenada por Cota	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484052040_Listagem_Revistas_Papel_Arquitetura_Ordenado_Cota.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484052040_Listagem_Revistas_Papel_Arquitetura_Ordenado_Cota.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Arquitetura Ordenada por Título	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484052132_Listagem_Revistas_Papel_Arquitetura_Ordenado_Titulo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484052132_Listagem_Revistas_Papel_Arquitetura_Ordenado_Titulo.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Ciências e Tecnologias da Informação Ordenada por Cota	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051663_Listagem_Revistas_Ciencias_Tecnologias_Informacao_Ordenado_Cota.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051663_Listagem_Revistas_Ciencias_Tecnologias_Informacao_Ordenado_Cota.pdf</a>	PDF/WORD
PT	RECURSOS DE INFORMAÇÃO > REVISTAS	Listagem das Revistas de Ciências e Tecnologias da Informação Ordenada por Título	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051771_Listagem_Revistas_Ciencias_Tecnologias_Informacao_Ordenado_Titulo.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/07/1486484051771_Listagem_Revistas_Ciencias_Tecnologias_Informacao_Ordenado_Titulo.pdf</a>	PDF/WORD

#### Lista completa: Formação de Utilizadores

Idioma	Localização	Nome	URL	Formato
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Guia de Utilização da Base de Dados ABI/INFORM Complete	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777880250_Guia_ABI_INFORM_Complete_MOD_SID_AU_005_4.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777880250_Guia_ABI_INFORM_Complete_MOD_SID_AU_005_4.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Guia de Apoio ao utilizador - B-on	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777979520_Guia_b_on_MOD_SID_AU_003_4.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777979520_Guia_b_on_MOD_SID_AU_003_4.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Guia de Apoio ao Utilizador - Portal do INE	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777859277_Brochura_Portal_INE.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777859277_Brochura_Portal_INE.pdf</a>	PDF/Desconhecido

PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Guia de Apoio ao Utilizador - Scopus	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778106669_Guia_Scopus_MOD_SID_AU_006_2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778106669_Guia_Scopus_MOD_SID_AU_006_2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Guia de Apoio ao Utilizador - Web of Science	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778133110_Guia_Web_of_Science_MOD_SID_AU_007_1.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778133110_Guia_Web_of_Science_MOD_SID_AU_007_1.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual de Normas e Estilos de Referências Bibliográficas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778155972_Manual_Rreferencias_Bibliograficas_MOD_SID_AU_004_2.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778155972_Manual_Rreferencias_Bibliograficas_MOD_SID_AU_004_2.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual da ACM - Association for Computing Machinery	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777905661_Guia_ACM_MOD_SID_AU_004_5_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777905661_Guia_ACM_MOD_SID_AU_004_5_3.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual da APA - American Psychological Association	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777958392_Guia_APA_6ed_MOD_SID_AU_004_2_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485777958392_Guia_APA_6ed_MOD_SID_AU_004_2_3.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual de Harvard	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778004574_Guia_Harvard_MOD_SID_AU_004_3_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778004574_Guia_Harvard_MOD_SID_AU_004_3_3.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual da IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778023365_Guia_IEEE_MOD_SID_AU_004_4_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778023365_Guia_IEEE_MOD_SID_AU_004_4_3.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual da ISO 690 - International Standard	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778045689_Guia_ISO_690_MOD_SID_AU_004_6_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778045689_Guia_ISO_690_MOD_SID_AU_004_6_3.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Manual da NP 405 - Norma Portuguesa	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778077402_Guia_NP_405_MOD_SID_AU_004_1_3.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485778077402_Guia_NP_405_MOD_SID_AU_004_1_3.pdf</a>	PDF/WORD

PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Porquê produzir informação acessível?	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796352547_Brochura_porque_produzir_informacao_acessivel.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796352547_Brochura_porque_produzir_informacao_acessivel.pdf</a>	PDF/PowerPoint
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Boas práticas para a elaboração de documentos em Word	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796378966_Brochura_boas_praticas_documentos_word.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796378966_Brochura_boas_praticas_documentos_word.pdf</a>	PDF/PowerPoint
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Boas práticas para a elaboração de apresentações em Powerpoint	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796402525_Brochura_boas_praticas_apresentacoes_powerpoint.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796402525_Brochura_boas_praticas_apresentacoes_powerpoint.pdf</a>	PDF/PowerPoint
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Boas práticas para a produção de conteúdos multimédia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796427354_Brochura_boas_praticas_conteudos_multimedia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796427354_Brochura_boas_praticas_conteudos_multimedia.pdf</a>	PDF/PowerPoint
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Boas práticas para a Web	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796458241_Brochura_boas_praticas_web.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485796458241_Brochura_boas_praticas_web.pdf</a>	PDF/PowerPoint
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Literacia da Informação - Introdução ao conceito	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865772424_Literacia_Infomacao_Introducao_ao_conceito.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865772424_Literacia_Infomacao_Introducao_ao_conceito.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Literacia da Informação - Plágio	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865791133_Literacia_Infomacao_Plagio.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865791133_Literacia_Infomacao_Plagio.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Literacia da Informação - Saber comunicar: apresentações orais	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865815076_Literacia_Infomacao_Saber_Comunicar.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865815076_Literacia_Infomacao_Saber_Comunicar.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Literacia da Informação - Informação na web: critérios para avaliação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865841469_Literacia_Infomacao_Avaliacao_Infomacao_Web.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865841469_Literacia_Infomacao_Avaliacao_Infomacao_Web.pdf</a>	PDF/WORD

PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > RECURSOS DE APOIO À FORMAÇÃO DE UTILIZADORES	Literacia da Informação - Fontes de informação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865857882_Literacia_Infomacao_Fontes_Infomacao.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/31/1485865857882_Literacia_Infomacao_Fontes_Infomacao.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > CALENDÁRIO DE FORMAÇÃO	Calendário de Formação fevereiro 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949639137_Calandario_Formacao_Fevereiro_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949639137_Calandario_Formacao_Fevereiro_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > CALENDÁRIO DE FORMAÇÃO	Calendário de Formação março 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949666208_Calandario_Formacao_Marco_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949666208_Calandario_Formacao_Marco_2017.pdf</a>	PDF/WORD
PT	FORMAÇÃO DE UTILIZADORES > CALENDÁRIO DE FORMAÇÃO	Calendário de Formação abril 2017	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949696827_Calandario_Formacao_Abril_2017.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/02/01/1485949696827_Calandario_Formacao_Abril_2017.pdf</a>	PDF/WORD

#### Lista completa: Serviços

Idioma	Localização	Nome	URL	Formato
PT	SERVIÇOS > EMPRÉSTIMO DOMICILIÁRIO	Autorização para empréstimo domiciliário	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583330700_Autorizacao_emprestimo_domiciliario_MOD_SID_AT_021_5.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583330700_Autorizacao_emprestimo_domiciliario_MOD_SID_AT_021_5.pdf</a>	PDF/WORD
PT	SERVIÇOS > SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	Normas de utilização das Salas de Estudo em Grupo	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582730613_Salas_estudo_grupo_MOD_SID_AT_015_6.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582730613_Salas_estudo_grupo_MOD_SID_AT_015_6.pdf</a>	PDF/WORD
ING	SERVIÇOS > SALAS DE ESTUDO EM GRUPO	Group Study Room Rules	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582803131_Group_Study_Room_Rules_MOD_SID_AT_016_9.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484582803131_Group_Study_Room_Rules_MOD_SID_AT_016_9.pdf</a>	PDF/WORD

PT	SERVIÇOS > GABINETES DE INVESTIGAÇÃO	Normas de utilização dos gabinetes de investigação	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583896658_Normas_gabinetes_investigacao_MOD_SID_AT_041_1.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/16/1484583896658_Normas_gabinetes_investigacao_MOD_SID_AT_041_1.pdf</a>	PDF/WORD
PT	SERVIÇOS > EMPRÉSTIMO DE PORTÁTEIS (PROJETO NETVERSIA)	Normas para utilização dos portáteis Netversia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484649439442_Normas_utilizacao_portateis.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484649439442_Normas_utilizacao_portateis.pdf</a>	PDF/WORD
PT	SERVIÇOS > NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS (NEE)	Normas de utilização da sala NEE / Audiovisual / Multimédia	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484651588682_Normas_utilizacao_sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/17/1484651588682_Normas_utilizacao_sala_NEE_Audiovisual_Multimedia.pdf</a>	PDF/WORD
PT	SERVIÇOS > REFERÊNCIA E PESQUISA	Brochura do Serviço de Referência e Pesquisa	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776594465_Brochura_ServicoReferenciaPesquisa_MOD_SID_SR_001_5.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485776594465_Brochura_ServicoReferenciaPesquisa_MOD_SID_SR_001_5.pdf</a>	PDF/Publisher
PT	SERVIÇOS > EMPRÉSTIMO INTERBIBLIOTECAS	Brochura do Serviço de Empréstimo Interbibliotecas	<a href="https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485775982543_Brochura_Emprestimo_Interbibliotecas_MOD_SID_EIB_005_5.pdf">https://iscte-iul.pt/assets/files/2017/01/30/1485775982543_Brochura_Emprestimo_Interbibliotecas_MOD_SID_EIB_005_5.pdf</a>	PDF/Publisher

## ANEXO 4 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DO VALIDADOR DE ACESSIBILIDADE DO ADOBE ACROBAT PRO DC

Validador Adobe		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D21	D22	D23
Failed	Document (Rule Name / Description)																						
0	Accessibility permission flag	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
1	Image-only PDF	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P	P	P
5	Tagged PDF	F	F	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
0	Logical Reading Order	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC
5	Primary language	F	F	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
22	Title	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F
2	Bookmarks	P	P	P	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P	P	P	P
0	Color contrast	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC	NMC
	Page Content (Rule Name / Description)																						
4	Tagged content	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
1	Tagged annotations	P	P	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
5	Tab order	F	F	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
2	Character encoding	F	P	P	P	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Tagged multimedia	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Screen flicker	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Scripts	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Timed responses	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Navigation links	P	P	P	NMC	NMC	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	NMC	P	P	P	P	P	P
	Forms (Rule Name / Description)																						
0	Tagged form fields	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
0	Field descriptions	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P

	Alternate Text (Rule Name / Description)																						
13	Figures alternate text	F	P	P	F	P	F	P	F	P	P	P	P	P	F	F	F	F	F	F	F	F	F
4	Nested alternate text	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
8	Associated with content	F	P	P	F	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	F	F	F	P	P	P	F	P
4	Hides annotation	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
9	Other elements alternate text	F	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	P	P	P	F	P	P	P	F	P
	Tables (Rule Name / Description)																						
4	Rows	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
4	TH and TD	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
6	Headers	F	P	F	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P	P	F	P
6	Regularity	F	P	F	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P	P	F	P
0	Summary	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	Lists (Rule Name / Description)																						
4	List items	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
4	Lbl and LBody	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
	Headings (Rule Name / Description)																						
4	Appropriate nesting	F	P	P	F	P	F	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	F	P
	Passed	11	24	26	10	26	11	28	25	28	27	28	27	28	27	26	25	25	24	26	27	12	27
	Failed	18	5	3	18	2	18	1	4	1	2	1	2	1	2	3	3	4	5	3	2	17	2
	Needs manual check	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	Skipped	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D21	D22	D23

Legenda: P – Passed, F – Failed, NMC – Needs manual check, S – Skipped

## ANEXO 5 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DO VALIDADOR DE ACESSIBILIDADE DO MICROSOFT WORD

	Validação Microsoft	D2	D3	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18	D23	Número de documentos com o erro/aviso/sugestão
<b>Erros</b>	Texto alternativo em falta: tabela/gráfico	42	4	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	4	-	5
	Texto alternativo em falta: imagem	-	1	-	-	-	20	1	-	1	-	-	-	2	9	1	7
	Texto alternativo em falta: objeto	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
	Texto alternativo em falta: caixa de texto	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	2
	Texto alternativo em falta: straight connector	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	Nenhuma linha de cabeçalho identificada: tabela	26	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	-	4
<b>Avisos</b>	Linhas ou colunas em branco na tabela	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	2
	Células intercaladas ou divididas	121	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
	Cabeçalhos pouco frequentes	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
	Texto de hiperligação ambíguo	-	-	135	-	13	2	-	-	-	-	-	-	-	13	-	4
	O cabeçalho é demasiado longo	-	-	1	-	21	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
	Objetos não inline: objeto	-	-	-	1	2	27	1	-	-	-	-	1	-	-	-	5
	Objetos não inline: caixa de texto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	1	2
	Objetos não inline: imagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5	1	3
	Carateres em branco repetidos	-	7	4	-	1	32	1	3	1	3	3	3	14	27	2	13
<b>Sugestões</b>	Verificar o sentido de leitura: tabela	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	<b>Erros</b>	2	4	0	1	1	3	3	0	1	0	0	0	2	3	1	
	<b>Avisos</b>	1	3	4	1	4	5	2	1	1	1	1	2	3	7	3	
	<b>Sugestões</b>	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>Recorrência de erros por documento</b>	68	10	0	1	2	22	3	0	1	0	0	0	5	17	1	
	<b>Recorrência de avisos por documento</b>	121	12	142	1	37	63	2	3	1	3	3	4	22	53	4	
	<b>Recorrência de sugestões por documento</b>	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



## ANEXO 6 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DA ANÁLISE DOS DOCUMENTOS COM BASE NA LISTA DE BOAS PRÁTICAS PARA A PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS ACESSÍVEIS (PROJETO EUROPEU ICT4IAL)

Lista de boas práticas ICT4IAL	D1	D2	D3	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D21	D23	Cumpre	Não cumpre	Não aplicável
Indique a linguagem natural principal do seu documento nos metadados do documento e marque as alterações para outro idioma no texto	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	N	S	16	3	0
Utilize a linguagem mais simples apropriada para o seu documento	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
Forneça o nome completo na primeira vez que utilizar abreviaturas e acrónimos	S	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	S	S	S	S	S	13	6	0
Identifique e forneça palavras-chave para o seu texto	-	-	N	N	-	-	N	-	-	-	-	-	-	-	-	N	-	-	-	0	4	15
Adicione breves resumos do conteúdo ou capítulo, sempre que possível	-	S	N	N	-	-	N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	15
Utilize um tamanho de letra mínimo de 12	S	N	N	S	S	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	6	13	0
Utilize uma fonte sans-serif como Arial, Helvetica ou Verdana	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
Alinhe o texto à esquerda, em vez de utilizar o texto de bloco	N	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	S	4	15	0
Forneça uma estrutura de texto utilizando títulos ('estilos') e corpo de texto pré-definidos fornecidos pelo software utilizado (estes títulos devem seguir uma ordem lógica)	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	1	18	0
Utilize cabeçalhos apenas para definir a estrutura, N para efeitos de tipo de letra que devem realçar conteúdos	-	-	-	-	-	N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	18
Utilize funções de 'Marcas e Numeração' em listas	N	S	S	-	-	-	S	-	-	S	S	S	S	S	S	N	-	-	-	9	2	8
Certifique-se de que as cores e a utilização de negrito e itálico N são o único método usado para transmitir significado	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
Certifique-se de que as combinações de cores do texto e do fundo permitem um contraste muito bom	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	17	2	0

Lista de boas práticas ICT4IAL	D1	D2	D3	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D21	D23	Cumpre	Não cumpre	Não aplicável
Disponibilize equivalentes que N sejam de texto (por exemplo, imagens, vídeos e áudio pré-gravado) do seu texto	-	-	N	N	-	-	N	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	3	16
Atribua às tabelas de dados cabeçalhos de linha e de coluna e descreva o seu conteúdo num resumo	N	N	N	-	N	-	-	N	-	-	-	-	-	-	N	-	-	-	-	0	6	13
Certifique-se de que o esquema permite a direção de leitura que faz sentido em relação ao conteúdo (esquerda para a direita ou direita para a esquerda, dependendo do idioma utilizado)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	17	2	0
Certifique-se de que cada link e elemento tem uma etiqueta única e bem descrita	N	-	-	N	-	-	N	-	-	-	N	-	-	N	N	N	N	N	-	0	9	10
Atribua uma etiqueta aos campos de formulário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	N	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	18
Evite acrescentar imagens que N fornecem qualquer informação adicional, importante ou valiosa	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	16	3	0
Evite utilizar imagens para representar texto	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
Forneça um texto alternativo para as suas imagens (uma descrição que partilhe a mesma mensagem que a imagem visual)	-	N	N	-	-	N	N	N	N	N	N	-	N	N	N	N	N	N	N	0	15	4
Forneça um texto alternativo a todos os elementos sem ser de texto	N	N	N	-	N	N	N	N	N	N	N	-	N	N	N	N	N	N	N	0	17	2
Evite fundos desnecessários com demasiadas imagens, formas ou cores	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	S	S	S	15	4	0
Evite hiperligações ou texto oculto atrás de outros objetos como imagens	S	-	S	S	-	-	S	-	-	-	S	-	-	S	S	S	S	S	-	10	0	9
Evite utilizar as cores vermelho, verde e amarelo e cinzentos mais claros	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
Evite deslocamento horizontal (deslocamento da esquerda para a direita ou vice-versa)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	19	0	0
<b>Critérios que cumpre</b>	14	15	14	14	12	10	13	13	12	13	13	13	12	9	9	13	14	13	13			
<b>Critérios que não cumpre</b>	6	5	9	6	5	8	10	5	5	5	8	3	6	11	12	8	5	6	4			
<b>Critérios não aplicáveis</b>	6	6	3	6	9	8	3	8	9	8	5	10	8	6	5	5	7	7	9			

## ANEXO 7 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DO VALIDADOR DE ACESSIBILIDADE ACCESSMONITOR

Ref	Nome da página	URL	Nota AccessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de Erros	Nível de acessibilidade alcançado
P1	Página inicial	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/520/biblioteca">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/520/biblioteca</a>	4,3	7	1	1	9	Não obtém o nível "A"
P2	Página onde consta o regulamento da Biblioteca	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/937/apresentacao">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/937/apresentacao</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P3	Relatórios	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/939/relatorios-de-avaliacao">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/939/relatorios-de-avaliacao</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P4	Qualidade	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/951/qualidade-servicos">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/951/qualidade-servicos</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P5	BiblioNews	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/1034/bilionews">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/apresentacao/1034/bilionews</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P6	Teses e dissertações defendidas no ISCTE-IUL	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/994/teses-dissertacoes-defendidas-no-iscte-iul">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/994/teses-dissertacoes-defendidas-no-iscte-iul</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P7	Revistas	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/1010/revistas">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/1010/revistas</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P8	Cadernos Temáticos	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/1009/cadernos-tematicos">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/recursos-de-informacao/1009/cadernos-tematicos</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P9	Recursos apoio formação	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/formacao-de-utilizadores/984/recursos-de-apoio-formacao-de-utilizadores">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/formacao-de-utilizadores/984/recursos-de-apoio-formacao-de-utilizadores</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P10	Calendário formação	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/formacao-de-utilizadores/992/calendario-de-formacao">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/formacao-de-utilizadores/992/calendario-de-formacao</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P11	Empréstimo domiciliário	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/860/emprestimo-domiciliario">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/860/emprestimo-domiciliario</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P12	Salas de estudo em grupo	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/865/salas-de-estudo-grupo">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/865/salas-de-estudo-grupo</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P13	Gabinetes de investigação	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/866/gabinetes-de-investigacao">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/866/gabinetes-de-investigacao</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P14	Empréstimo de portáteis	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/867/emprestimo-de-portateis-projeto-netversia">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/867/emprestimo-de-portateis-projeto-netversia</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P15	Necessidades Educativas Especiais	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/869/necessidades-educativas-especiais-nee">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/869/necessidades-educativas-especiais-nee</a>	5,1	5	1	1	7	Não obtém o nível "A"
P16	Referência e pesquisa	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/863/referencia-pesquisa">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/863/referencia-pesquisa</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P17	Empréstimo Interbibliotecas	<a href="https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/862/emprestimo-interbibliotecas">https://www.iscte-iul.pt/contents/estudantes/biblioteca/servicos/862/emprestimo-interbibliotecas</a>	5,3	5	0	1	6	Não obtém o nível "A"
P18	Exposição Bibliográfica (exemplo)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/234/mar-patrimonio-identidade-memoria">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/234/mar-patrimonio-identidade-memoria</a>	5,4	4	1	1	6	Não obtém o nível "A"

Ref	Nome da página	URL	Nota AccessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de Erros	Nível de acessibilidade alcançado
P19	Livro do mês (exemplo)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/235/espaco-aprendizagem-politica-educativa-renovacao-de-edificios-escolares">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/235/espaco-aprendizagem-politica-educativa-renovacao-de-edificios-escolares</a>	4,8	5	2	1	8	Não obtém o nível "A"
P20	Conversa da Biblioteca (exemplo)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/222/papel-bibliotecas-universitarias-no-processo-de-ensino-aprendizagem-investigacao">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/222/papel-bibliotecas-universitarias-no-processo-de-ensino-aprendizagem-investigacao</a>	5,4	4	1	1	6	Não obtém o nível "A"
P21	Arte na Biblioteca (exemplo)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/216/exposicao-de-ana-camilo">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/216/exposicao-de-ana-camilo</a>	5,4	4	1	1	6	Não obtém o nível "A"
P22	Ciclo de Cinema (exemplo)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/245/quatro-decadas-quatro-filmes">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/245/quatro-decadas-quatro-filmes</a>	5,4	4	1	1	6	Não obtém o nível "A"
P23	Banco de Ofertas (Notícia genérica)	<a href="https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/247/banco-de-ofertas-monografias-15-de-fevereiro">https://www.iscte-iul.pt/calendarios/item/247/banco-de-ofertas-monografias-15-de-fevereiro</a>	5,4	4	1	1	6	Não obtém o nível "A"

Nº Erros	Princípios/Diretrizes/Critérios de sucesso	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23
58	1 Percetível																							
47	1.1 Fornecer alternativas em texto para qualquer conteúdo não textual permitindo, assim, que o mesmo possa ser alterado noutras formas mais adequadas à necessidade da pessoa, tais como impressão em caracteres ampliados, braille, fala, símbolos ou linguagem mais simples.																							
47	1.1.1 Conteúdo Não Textual																							
1	F65: Falha do Critério de Sucesso 1.1.1 devido à omissão do atributo alt em elementos img, elementos área e elementos input do tipo "imagem"	1																						
23	H27: Fornecer alternativas em texto e em formato não textual para object	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	H65: Utilizar o atributo title para identificar controlos de formulário quando o elemento label não puder ser utilizado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1.3 Criar conteúdos que possam ser apresentados de diferentes maneiras (por ex., uma disposição mais simples) sem perder informação ou estrutura.																							
10	1.3.1 Informações e Relações																							
1	G140: Separar a informação e a estrutura da apresentação para permitir diferentes apresentações					1																		
8	C22: Utilizar CSS para controlar a apresentação visual do texto	1														1			1	1	1	1	1	1

1	G115: Utilizar elementos semânticos para marcar a estrutura					1																		
1	1.4.4 Redimensionar texto																							
1	G146: Utilizar disposições líquidas																		1					
48	2 Operável																							
48	2.4 Fornecer formas de ajudar os utilizadores a navegar, localizar conteúdos e determinar o local em que se encontram.																							
24	2.4.1 Ignorar Blocos																							
23	G1: Adicionar um link no topo de cada página para aceder directamente à área do conteúdo principal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	H64: Utilizar o atributo title da frame e dos elementos iframe																		1					
1	2.4.4 Finalidade do Link (Em Contexto)																							
1	F89: Falha dos Critérios de Sucesso 2.4.4, 2.4.9 e 4.1.2 devido à utilização de alt nulo numa imagem em que a imagem é o único conteúdo num link	1																						
23	2.4.9 Finalidade do Link (Apenas o Link)																							
23	F84: Falha do Critério de Sucesso 2.4.9 devido à utilização de um link não específico, tal como "clique aqui" ou "mais" sem um mecanismo para alterar o texto do link para texto específico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	4 Robusto																							
38	4.1 Maximizar a compatibilidade com atuais e futuros agentes de utilizador, incluindo tecnologias de apoio.																							
38	4.1.1 Análise																							
22	G134: Validar páginas Web	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	F77: Falha do Critério de Sucesso 4.1.1 devido à duplicação de valores do tipo ID	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
	Total de erros	9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	8	6	6	6	6

## ANEXO 8 - QUESTIONÁRIO APLICADOS AOS ESTUDANTES DO ISCTE-IUL

### A relação dos estudantes do ISCTE-IUL com a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca

Este questionário constitui um importante recurso de informação para a elaboração de uma Dissertação de Mestrado em Comunicação Acessível, do Instituto Politécnico de Leiria. Através da sua aplicação pretende-se caracterizar, de forma sumária, a relação dos estudantes do ISCTE-IUL com a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca da instituição, assim como a perceção que os mesmos revelam sobre o seu nível de acessibilidade.

O preenchimento deste questionário não deverá demorar mais do que 10 minutos e as suas respostas são registadas de forma anónima.

Agradecemos desde já a sua disponibilidade para colaborar neste estudo!

Ao longo deste questionário tenha em consideração o seguinte conceito:

"Informação acessível compreende a informação fornecida em formatos que permitam a cada utilizador aceder aos conteúdos em condições de igualdade com os demais, usufruindo dos mesmos de forma simples, devendo ser eficazmente percebida e compreendida por diferentes canais de perceção, como a utilização dos olhos, e/ou ouvidos e/ou dedos." (Projeto ICT4IAL, 2017)



### 1 - Caracterização do estudante

1.1 – Idade: \_\_\_\_\_

1.2 - Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino

1.3 - Nacionalidade: \_\_\_\_\_

1.4 - Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?

(escolha apenas uma opção)

☐ Português ☐ Inglês ☐ Espanhol ☐ Outro: \_\_\_\_\_  
☐ Francês ☐ Alemão ☐ Mandarim \_\_\_\_\_

1.5 - Curso: \_\_\_\_\_

1.6 – Grau de ensino: ☐ Licenciatura ☐ Mestrado ☐ Doutoramento ☐ Outro

1.7 - Ano: ☐ 1º ☐ 2º ☐ 3º ☐ 4º

### 2 - Recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca

Exemplo: Guias e tutoriais, cadernos bibliográficos temáticos, regulamentos, relatórios, procedimentos de qualidade, vídeos de atividades de cariz científico e cultural, entre outros.

2.1 - Conhece algum dos recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca?

- ☐ Conheço e utilizo (Passe para a pergunta 2.2)
- ☐ Conheço mas não utilizo (Passe para a pergunta 2.14)
- ☐ Não conheço (Passe para a pergunta 3.1)

2.2 - Dos seguintes recursos de informação assinala os que consulta:

- ☐ Guias e tutoriais
- ☐ Listagens bibliográficas
- ☐ Vídeos de atividades de cariz científico e cultural
- ☐ Regulamentos
- ☐ Procedimentos administrativos e de qualidade (exemplo: normas de requisição de salas de estudo em grupo, normas de requisição de gabinetes de investigação, entre outros)
- ☐ Relatórios (exemplo: atividades, satisfação com os serviços, entre outros)
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

2.3 - Os recursos estão claramente identificados como sendo da Biblioteca do ISCTE-IUL?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

2.4 - Com que frequência consulta estes recursos?

- ☐ Todos os dias
- ☐ Pelo menos uma vez por semana
- ☐ Pelo menos uma vez por mês
- ☐ Raramente

2.5 - Os recursos de informação disponibilizados servem de apoio à realização das atividades académicas?

- ☐ Sim
- ☐ Não

2.6 - Gostaria de sugerir a criação de novos recursos de informação? Se sim, quais?

---

---

2.7 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder a estes recursos? (escolha apenas uma opção)

- ☐ Computador de secretária
- ☐ Computador portátil
- ☐ Tablet
- ☐ Telemóvel
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

2.8 - Os recursos de informação são facilmente consultados nesse dispositivo?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

2.9 - Em geral os recursos disponibilizados pela Biblioteca estão bem estruturados e graficamente bem concebidos sendo fácil localizar e utilizar a informação?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Apenas alguns

2.10 - A linguagem utilizada nos recursos de informação é simples e apropriada?

- ☐ Sim ☐ Não

2.11 - Quais os formatos que prefere para a partilha de recursos de informação em suporte digital?

- ☐ PDF  
☐ DOC, DOCX, RTF (Exemplo: documentos elaborados no Word)  
☐ PPT, PPTX (Exemplo: apresentações elaboradas no Powerpoint)  
☐ XLS, XLSX (Exemplo: folhas de cálculo elaboradas no Excel)  
☐ JPEG, GIF, PNG, BMP (Exemplo: ficheiros de imagens)  
☐ AVI, MP4, WMV, MOV, MP3 (Exemplo: ficheiros de vídeo e áudio)  
☐ HTML (Exemplo: páginas na web)

2.12 - De uma forma geral considera que os recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca são acessíveis?

- ☐ Sim ☐ Não

2.13 - Consulta os recursos de informação em suporte papel (disponíveis no balcão de atendimento da Biblioteca)?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Apenas alguns

(Passe para a pergunta 3.1)

2.14 – Quais os motivos para não utilizar os recursos de informação da Biblioteca?

- ☐ Não sinto necessidade de os utilizar  
☐ Não são úteis  
☐ Não estão bem construídos  
☐ Grau de profundidade da informação apresentada  
☐ São difíceis de consultar no dispositivo que habitualmente utilizo  
☐ O idioma utilizado não é o mais adequado  
☐ A informação disponibilizada pelos docentes é suficiente  
☐ Prefiro os recursos de informação disponibilizados por outras bibliotecas  
☐ Outro: \_\_\_\_\_

### 3 - Página Web da Biblioteca

3.1 - Conhece a Página Web da Biblioteca do ISCTE-IUL?

- ☐ Conheço e utilizo (Passe para a pergunta 3.2)  
☐ Conheço mas não utilizo (Passe para a pergunta 4.1)  
☐ Não conheço (Passe para a pergunta 4.1)

3.2 - Já conhece a nova página web da Biblioteca? (disponível desde o dia 15 de fevereiro 2017) – URL:  
<http://biblioteca.iscte-iul.pt>

- ☐ Sim ☐ Não



3.3 - Com que frequência consulta a página web da Biblioteca?

- ☐ Todos os dias  
☐ Pelo menos uma vez por semana  
☐ Pelo menos uma vez por mês  
☐ Raramente

3.4 - A informação disponibilizada é pertinente?

- ☐ Sim ☐ Não

3.5 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder à página web da Biblioteca? (escolha apenas uma opção)

- ☐ Computador de secretária  
☐ Computador portátil  
☐ Tablet  
☐ Telemóvel

Outro: \_\_\_\_\_

3.6 - A página web da Biblioteca é facilmente consultada nesse dispositivo?

- ☐ Sim ☐ Não

3.7 - Em geral a página web da Biblioteca está bem estruturada e graficamente bem concebida sendo fácil localizar e utilizar a informação?

- ☐ Sim ☐ Não

3.8 - A linguagem utilizada na página web da Biblioteca é simples e apropriada?

- ☐ Sim ☐ Não

3.9 - De uma forma geral considera que a página web da Biblioteca é acessível?

- ☐ Sim ☐ Não

#### 4 - Página de Facebook da Biblioteca

4.1 - Conhece a página de Facebook da Biblioteca do ISCTE-IUL?

- ☐ Conheço e utilizo (Passe para a pergunta 4.2)  
☐ Conheço mas não utilizo (Passe para a pergunta 5.1)  
☐ Não conheço (Passe para a pergunta 5.1)

4.2 - Com que frequência consulta a página de Facebook da Biblioteca?

- ☐ Todos os dias  
☐ Pelo menos uma vez por semana  
☐ Pelo menos uma vez por mês  
☐ Raramente

4.3 - A informação disponibilizada é pertinente?

- ☐ Sim ☐ Não

4.4 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder à página de Facebook da Biblioteca? (escolha apenas uma opção)

- ☐ Computador de secretária
- ☐ Computador portátil
- ☐ Tablet
- ☐ Telemóvel
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

4.5 - A página de Facebook da Biblioteca é facilmente consultada nesse dispositivo?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.6 - Em geral as publicações estão bem estruturadas e graficamente bem concebidas sendo fácil captar a informação?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.7 - A linguagem utilizada na página de Facebook da Biblioteca é simples e apropriada?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4.8 - De uma forma geral considera que a página de Facebook da Biblioteca é acessível?

- ☐ Sim
- ☐ Não

## 5 – Twitter da Biblioteca

5.1 - Conhece o Twitter da Biblioteca do ISCTE-IUL?

- ☐ Conheço e utilizo (Passe para a pergunta 5.2)
- ☐ Conheço mas não utilizo (Passe para a pergunta 6.1)
- ☐ Não conheço (Passe para a pergunta 6.1)

5.2 - Com que frequência consulta o Twitter da Biblioteca?

- ☐ Todos os dias
- ☐ Pelo menos uma vez por semana
- ☐ Pelo menos uma vez por mês
- ☐ Raramente

5.3 - A informação disponibilizada é pertinente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5.4 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder ao Twitter da Biblioteca? (escolha apenas uma opção)

- ☐ Computador de secretária
- ☐ Computador portátil
- ☐ Tablet
- ☐ Telemóvel
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

5.5 - O Twitter da Biblioteca é facilmente consultado nesse dispositivo?

- ☐ Sim ☐ Não

5.6 - Em geral as publicações estão bem estruturadas e graficamente bem concebidas sendo fácil captar a informação?

- ☐ Sim ☐ Não

5.7 - A linguagem utilizada no Twitter da Biblioteca é simples e apropriada?

- ☐ Sim ☐ Não

5.8 - De uma forma geral considera que o Twitter da Biblioteca é acessível?

- ☐ Sim ☐ Não

## 6 - Canal da Biblioteca no YouTube

6.1 - Conhece o Canal da Biblioteca no YouTube?

- ☐ Conheço e utilizo (Passe para a pergunta 6.2)  
☐ Conheço mas não utilizo (Passe para a pergunta 7.1)  
☐ Não conheço (Passe para a pergunta 7.1)

6.2 - Com que frequência consulta o Canal da Biblioteca no YouTube?

- ☐ Todos os dias  
☐ Pelo menos uma vez por semana  
☐ Pelo menos uma vez por mês  
☐ Raramente

6.3 - A informação disponibilizada é pertinente?

- ☐ Sim ☐ Não

6.4 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder ao Canal da Biblioteca no YouTube?  
(escolha apenas uma opção)

- ☐ Computador de secretária  
☐ Computador portátil  
☐ Tablet  
☐ Telemóvel  
☐ Outro: \_\_\_\_\_

6.5 - O Canal da Biblioteca no YouTube é facilmente consultado nesse dispositivo?

- ☐ Sim ☐ Não

6.6 - Os vídeos estão bem estruturados e com boa qualidade sendo fácil captar a informação?

- ☐ Sim ☐ Não

6.7 - A linguagem utilizada no Canal da Biblioteca no YouTube é simples e apropriada?

☐ Sim ☐ Não

6.8 - De uma forma geral considera que o Canal da Biblioteca no YouTube é acessível?

☐ Sim ☐ Não

### E-mail da Biblioteca

7.1 - Habitualmente lê os e-mails enviados pela Biblioteca?

☐ Sim (Passe para a pergunta 7.2)  
☐ Não (Passe para a pergunta 8.1)

7.2 - Qual a sua opinião relativamente à frequência no envio de e-mails por parte da Biblioteca?

☐ Deveriam de ser mais frequentes  
☐ Deveriam de ser menos frequentes  
☐ De acordo com a frequência atual  
☐ Não deveriam ser enviados

7.3 - A informação disponibilizada é pertinente?

☐ Sim ☐ Não

7.4 - Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para consultar os e-mails enviados pela Biblioteca?  
(escolha apenas uma opção)

☐ Computador de secretária  
☐ Computador portátil  
☐ Tablet  
☐ Telemóvel  
☐ Outro: \_\_\_\_\_

7.5 - Os e-mails são facilmente consultados nesse dispositivo?

☐ Sim ☐ Não

7.6 - Os e-mails estão bem estruturados e graficamente bem concebidos sendo fácil captar a informação?

☐ Sim ☐ Não

7.7 - A linguagem utilizada nos e-mails é simples e apropriada?

☐ Sim ☐ Não

7.8 - De uma forma geral considera que os e-mails enviados são acessíveis?

☐ Sim ☐ Não

## Estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE)

"Consideram-se estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE) aqueles que, por apresentarem determinadas condições específicas, podem necessitar de um conjunto de recursos educativos particulares, durante todo ou parte do seu percurso escolar, de forma a facilitar o seu desenvolvimento académico, pessoal e sócio emocional. Assinale-se que estas condições podem ser permanentes ou temporárias." (Gabinete de Apoio ao Estudante com Necessidades Educativas Especiais da Universidade do Algarve, 2013)

8.1 - Tem algum tipo de Necessidades Educativas Especiais?

- ☐ Sim (Passe para a pergunta 8.2)  
☐ Não (Terminou o questionário. Muito obrigado!)

8.2 - Que tipo de limitação apresenta (assinalar as respostas que se aplicam)?

- ☐ Dificuldades de aprendizagem específicas (Dislexia, Disgrafia, Disortografia e/ou Discalculia)  
☐ Problemas de comunicação  
☐ Problemas intelectuais (deficiência mental)  
☐ Perturbações emocionais e do comportamento  
☐ Multideficiência  
☐ Deficiência auditiva  
☐ Problemas motores  
☐ Problemas de saúde  
☐ Deficiência visual  
☐ Perturbações do espectro do autismo  
☐ Surdo-cegueira  
☐ Outra: \_\_\_\_\_

8.3 - Necessita de algum produto de apoio para consultar a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca?

- ☐ Sim ☐ Não

8.3.1 - Se sim, qual?

---

8.4 - De que forma a Biblioteca do ISCTE-IUL poderia melhorar os processos de comunicação e de acessibilidade dos recursos de informação por si produzidos tendo em consideração as suas necessidades específicas?

---

8.5 - Estaria disponível para continuar a colaborar neste estudo? Se sim, por favor, indique o seu e-mail:

---

**Terminou o questionário. Muito obrigado!**

## The relation between ISCTE-IUL students and the information produced and provided by the Library

This questionnaire constitutes an important information resource for the elaboration of a Masters Dissertation in Accessible Communication, from the Polytechnic of Leiria. The main objective is to characterize, briefly, the relation between ISCTE-IUL students and the information produced and provided by the Library, as well as the perception they reveal about its level of accessibility.

Completing this questionnaire should not take more than 10 minutes and your answers are recorded anonymously.

Thank you for your collaboration!

Throughout this questionnaire consider the following concept:

"Accessible information includes the information provided in formats that allow each user to access the contents on an equal basis with others, enjoying them in a simple way, and must be effectively perceived and understood by different channels of perception, such as the use of eyes, and/or ears and/or fingers." (Projeto ICT4IAL, 2017)



### 1 - Characterization of the student

1.1 – Age: \_\_\_\_\_

1.2 - Gender: ☐ Female ☐ Male

1.3 - Nationality: \_\_\_\_\_

1.4 - What language would you like to see the library's information resources available? (choose only one option)

☐ Portuguese ☐ English ☐ Spanish ☐ Other:  
☐ French ☐ German ☐ Mandarin \_\_\_\_\_

1.5 - Course: \_\_\_\_\_

1.6 - Degree: ☐ Bachelor ☐ Master ☐ PhD ☐ Other

1.7 - Year: ☐ 1<sup>st</sup> ☐ 2<sup>nd</sup> ☐ 3<sup>rd</sup> ☐ 4<sup>th</sup>

### 2 - Information resources produced and provided by the Library

Example: Guides and tutorials, thematic bibliographical brochures, regulations, reports, quality procedures, videos of scientific and cultural activities, among others.

2.1 - Do you know any information resources produced and provided by the Library?

- ☐ I know and use (Proceed to question 2.2)
- ☐ I know but I do not use (Proceed to question 2.14)
- ☐ I do not know (Proceed to question 3.1)

2.2 - From the following information resources check the ones you consult:

- ☐ Guides and tutorials
- ☐ Bibliographic listings
- ☐ Videos of scientific and cultural activities
- ☐ Regulations
- ☐ Administrative and quality procedures (example: rules for requesting study rooms in groups, norms for requesting research offices, among others)
- ☐ Reports (example: activities, satisfaction with services, among others)
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

2.3 - The resources are clearly identified as being from the ISCTE-IUL Library?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Only a few

2.4 - How often do you use these resources?

- ☐ Every day
- ☐ At least once a week
- ☐ At least once a month
- ☐ Rarely

2.5 - Do the information resources provided support the development of academic activities?

- ☐ Yes
- ☐ No

2.6 - Would you like to suggest the creation of new information resources? If so, which ones?

---

---

2.7 - What device do you usually use to access these resources?

(choose only one option)

- ☐ Desktop computer
- ☐ Portable computer
- ☐ Tablet
- ☐ Smartphone
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

2.8 - The information resources are easily consulted on this device?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Only a few

2.9 - In general, resources produced and provided by the Library are well structured, graphically well-designed and easy to use.

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Only a few

2.10 - The language used in information resources is simple and appropriate?

- ☐ Yes
- ☐ No

2.11 - Which formats do you prefer for sharing digital information resources?

- ☐ PDF
- ☐ DOC, DOCX, RTF (Example: Word documents)
- ☐ PPT, PPTX (Example: Powerpoint presentations)
- ☐ XLS, XLSX (Example: Excel spreadsheet)
- ☐ JPEG, GIF, PNG, BMP (Example: Image files)
- ☐ AVI, MP4, WMV, MOV, MP3 (Example: Vídeo e áudio files)
- ☐ HTML (Example: web pages)

2.12 - In general, do you consider the information resources produced and provided by the Library accessible?

- ☐ Yes
- ☐ No

2.13 - Do you consult the paper version of information resources (available at the library service desk)?

- ☐ Yes
- ☐ No
- ☐ Only a few

(Proceed to question 3.1)

2.14 – What are the reasons for not using the library's information resources?

- ☐ Do not feel the need to use them
- ☐ Not useful
- ☐ Not well built
- ☐ Depth of information presented
- ☐ They are difficult to consult on the device that I usually use
- ☐ The language used is not the most appropriate
- ☐ The information provided by the teachers is suficiente
- ☐ I prefer the information resources made and provided by other libraries
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

### 3 - Library Web Page

3.1 - Do you know Library web page?

- ☐ I know and use (Proceed to question 3.2)
- ☐ I know but I do not use (Proceed to question 4.1)
- ☐ I do not know (Proceed to question 4.1)

3.2 – Have you visited the new web page of the Library? (Available from February 15, 2017) – URL:  
<http://biblioteca.iscte-iul.pt>

- ☐ Yes
- ☐ No

3.3 - How often do you visit Library web page?

- ☐ Every day
- ☐ At least once a week
- ☐ At least once a month
- ☐ Rarely



3.4 - The information provided is relevant?

- ☐ Yes ☐ No

3.5 - What device do you usually use to access Library web page?

(choose only one option)

- ☐ Desktop computer  
☐ Portable computer  
☐ Tablet  
☐ Smartphone  
☐ Other: \_\_\_\_\_

3.6 – It's easy to use Library web page on this device?

- ☐ Yes ☐ No

3.7 - In general, Library web page is well structured, graphically well-designed and easy to find information?

- ☐ Yes ☐ No

3.8 - The language used on Library web page is simple and appropriate?

- ☐ Yes ☐ No

3.9 - In general, do you consider Library web page accessible?

- ☐ Yes ☐ No

## 4 – Library Facebook Page

4.1 - Do you know Library Facebook page?

- ☐ I know and use (Proceed to question 4.2)  
☐ I know but I do not use (Proceed to question 5.1)  
☐ I do not know (Proceed to question 5.1)

4.2 - How often do you visit Library Facebook page?

- ☐ Every day  
☐ At least once a week  
☐ At least once a month  
☐ Rarely

4.3 - The information provided on Library Facebook page is relevant?

- ☐ Yes ☐ No

4.4 - What device do you usually use to access Library Facebook page? (choose only one option)

- ☐ Desktop computer  
☐ Portable computer  
☐ Tablet  
☐ Smartphone  
☐ Other: \_\_\_\_\_

4.5 - It's easy to use Library Facebook page on this device?

- ☐ Yes ☐ No

4.6 - In general, posts on Library Facebook page are well structured, graphically well-designed and easy to find information?

- ☐ Yes ☐ No

4.7 - The language used in Facebook is simple and appropriate?

- ☐ Yes ☐ No

4.8 - In general, do you consider Library Facebook page accessible?

- ☐ Yes ☐ No

## 5 – Library Twitter Account

5.1 - Do you know Library Twitter account?

- ☐ I know and use (Proceed to question 5.2)  
☐ I know but I do not use (Proceed to question 6.1)  
☐ I do not know (Proceed to question 6.1)

5.2 - How often do you visit Library Twitter account?

- ☐ Every day  
☐ At least once a week  
☐ At least once a month  
☐ Rarely

5.3 - The information provided on Library Twitter account is relevant?

- ☐ Yes ☐ No

5.4 - What device do you usually use to access Library Twitter account? (choose only one option)

- ☐ Desktop computer  
☐ Portable computer  
☐ Tablet  
☐ Smartphone  
☐ Other: \_\_\_\_\_

5.5 - It's easy to use Library Twitter account on this device?

- ☐ Yes ☐ No

5.6 - In general, posts on Library Twitter account are well structured, graphically well-designed and easy to find information?

- ☐ Yes ☐ No

5.7 - The language used in Library Twitter account is simple and appropriate?

- ☐ Yes ☐ No

5.8 - In general, do you consider Library Twitter account accessible?

- ☐ Yes ☐ No

## 6 – Library YouTube Channel

6.1 - Do you know Library YouTube channel?

- ☐ I know and use (Proceed to question 6.2)  
☐ I know but I do not use (Proceed to question 7.1)  
☐ I do not know (Proceed to question 7.1)

6.2 - How often do you visit Library YouTube channel?

- ☐ Every day  
☐ At least once a week  
☐ At least once a month  
☐ Rarely

6.3 - The information provided on Library YouTube channel is relevant?

- ☐ Yes ☐ No

6.4 - What device do you usually use to access Library YouTube channel? (choose only one option)

- ☐ Desktop computer  
☐ Portable computer  
☐ Tablet  
☐ Smartphone  
☐ Other: \_\_\_\_\_

6.5 - It's easy to use Library YouTube Channel on this device?

- ☐ Yes ☐ No

6.6 - In general, videos on Library YouTube channel have good quality, graphically well-designed and easy to find information?

- ☐ Yes ☐ No

6.7 - The language used in Library YouTube channel is simple and appropriate?

- ☐ Yes ☐ No

6.8 - In general, do you consider Library YouTube channel accessible?

- ☐ Yes ☐ No

## Library e-mails

7.1 - Do you usually read emails sent by Library?

- ☐ Yes (Proceed to question 7.2)  
☐ No (Proceed to question 8.1)

7.2 - What is your opinion about the e-mails frequency sent by Library?

- ☐ Should be more frequent
- ☐ Should be less frequent
- ☐ According to the current frequency
- ☐ Should not be sent

7.3 - The information provided on e-mail is relevant?

- ☐ Yes
- ☐ No

7.4 - What device do you usually use to access Library e-mails?

(choose only one option)

- ☐ Desktop computer
- ☐ Portable computer
- ☐ Tablet
- ☐ Smartphone
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

7.5 - It's easy to read e-mails sent by Library on this device?

- ☐ Yes
- ☐ No

7.6 - In general, e-mails from Library are well structured, graphically well-designed and easy to find information?

- ☐ Yes
- ☐ No

7.7 - The language used on e-mails is simple and appropriate?

- ☐ Yes
- ☐ No

7.8 - In general, do you consider e-mails from Library accessible?

- ☐ Yes
- ☐ No

### **Students with Special Educational Needs (SEN)**

"Students with Special Educational Needs (SEN) are those who, because they have certain specific conditions, may need particular educational resources during all or part of their school career in order to facilitate their academic, personal and emotional development. It should be noted that these conditions may be permanent or temporary. " (Office of Student with Special Educational Needs of the University of Algarve, 2013)

8.1 - Do you have any Special Educational Needs?

- ☐ Yes (Proceed to question 8.2)
- ☐ No (You finished the questionnaire. Thank you very much!)

8.2 - What kind of limitation do you have (check all the answers that apply)?

- ☐ Specific learning difficulties (dyslexia, dysgraphia, dysortography and / or dyscalculia)
- ☐ Communication problems
- ☐ Intellectual problems (mental disability)
- ☐ Emotional and behavioral disorders
- ☐ Multideficiency
- ☐ Hearing impairment
- ☐ Motor problems
- ☐ Health problems
- ☐ Visual impairment
- ☐ Autism Spectrum Disorders
- ☐ Deafblind
- ☐ Other: \_\_\_\_\_

8.3 - Do you need a support product to consult the information produced and provided by the Library?

- ☐ Yes              ☐ No

8.3.1 - If so, which one?

---

8.4 - How could ISCTE-IUL Library improve the processes of communication and accessibility of the information resources taking into account your specific needs?

---

---

8.5 - Would you be available to continue to collaborate in this study? If so, please enter your e-mail:

---

**You finished the questionnaire. Thank you very much!**

## **ANEXO 9 – PEDIDO DE COLABORAÇÃO DIRIGIDO AOS DOCENTES DO ISCTE-IUL**

**De:** Bruno Guimarães Marçal

**Assunto:** Pedido de colaboração

Caro Professor,

Venho solicitar a sua colaboração.

Chamo-me Bruno Marçal e trabalho na Biblioteca do ISCTE-IUL. Estou neste momento a elaborar uma dissertação de mestrado que pretende avaliar em que medida a informação produzida e disponibilizada pelas Bibliotecas de Ensino Superior é acessível, com especial destaque sobre a Biblioteca do ISCTE-IUL.

Este estudo pressupõe a aplicação de um inquérito por questionário dirigido aos estudantes que permitirá caracterizar, de forma sumária, a relação destes com a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca, assim como a perceção que os mesmos revelam sobre o seu nível de acessibilidade.

No Portal do ISCTE-IUL refere que dirige um dos nossos cursos, assim, pergunto-lhe se seria possível proceder à divulgação do endereço do questionário juntos desses estudantes, solicitando o seu preenchimento.

O endereço para o questionário (português e inglês) é o seguinte: <https://estudoacessibilidade.wordpress.com/>

Agradeço desde já toda a atenção dispensada. Acredito que os resultados obtidos vão ser muito importantes para melhorar os processos de comunicação e disponibilização de informação entre a Biblioteca e os estudantes do ISCTE-IUL.

Informo ainda que a aplicação deste questionário foi devidamente autorizada pelo Professor Doutor Luís Reto.

Com os melhores cumprimentos,

Bruno Marçal

## **ANEXO 10 – PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DO ESTUDO DE CASO**

Exmo. Senhor

Professor Doutor Luís Reto

Reitor do ISCTE-IUL

Chamo-me Bruno Guimarães Marçal, sou Técnico Superior do ISCTE-IUL afeto aos Serviços de Informação e Documentação (SID), e encontro-me a frequentar o Mestrado em Comunicação Acessível na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.

Foi definida como área de estudo para a elaboração da dissertação de mestrado a acessibilidade dos processos de comunicação, produção e partilha de informação por parte das Bibliotecas de Ensino Superior (BES). Sendo a Biblioteca do ISCTE-IUL uma referência a nível nacional, gostaria de solicitar a sua autorização para a realização de um estudo de caso que incidisse sobre as práticas desenvolvidas pelos SID neste domínio.

Para a concretização do projeto de investigação, necessito de:

- Aceder a todos os materiais produzidos e disponibilizados pelos SID ao público em geral durante o último ano, permitindo a sua análise técnica de acordo com as boas práticas definidas internacionalmente;
- Aplicar um inquérito por questionário aos estudantes do ISCTE-IUL, com o objetivo de aferir a perceção dos mesmos sobre os níveis de acessibilidade da informação partilhada pelos SID, assim como a identificação das suas preferências no acesso e utilização de informação;
- Aceder a informação que permita uma caracterização geral dos estudantes do ISCTE-IUL.

Todos os materiais e informações recolhidos no decurso da investigação terão como única e exclusiva finalidade a elaboração do trabalho académico.

Solicito assim, autorização superior para a realização dos procedimentos acima descritos.

Convicto que este trabalho irá promover um contexto reflexivo que conduza à incorporação de boas práticas visando a eficácia dos processos de comunicação e de disponibilização de informação por parte dos SID, com elevado impacto junto da comunidade académica, manifesto a minha total disponibilidade para prestar qualquer informação complementar.

À consideração superior,



## ANEXO 11 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DO VALIDADOR DE ACESSIBILIDADE DO ADOBE ACROBAT PRO

### DC REFERENTES AOS REGULAMENTOS DAS BES

Validador Adobe		R1	R2	R3	R4
Failed	Document (Rule Name / Description)				
0	Accessibility permission flag	P	P	P	P
2	Image-only PDF	F	P	F	P
3	Tagged PDF	F	P	F	F
0	Logical Reading Order	NMC	NMC	NMC	NMC
2	Primary language	F	P	F	P
3	Title	F	P	F	F
1	Bookmarks	P	P	P	F
0	Color contrast	NMC	NMC	NMC	NMC
Page Content (Rule Name / Description)					
3	Tagged content	F	P	F	F
0	Tagged annotations	P	P	P	P
3	Tab order	F	P	F	F
0	Character encoding	P	P	P	P
0	Tagged multimedia	P	P	P	P
0	Screen flicker	P	P	P	P
0	Scripts	P	P	P	P
0	Timed responses	P	P	P	P
0	Navigation links	P	P	P	P
Forms (Rule Name / Description)					
0	Tagged form fields	P	P	P	P

0	Field descriptions	P	P	P	P
	<b>Alternate Text (Rule Name / Description)</b>				
3	Figures alternate text	F	P	F	F
2	Nested alternate text	F	P	F	P
2	Associated with content	F	P	F	P
2	Hides annotation	F	P	F	P
4	Other elements alternate text	F	F	F	F
	<b>Tables (Rule Name / Description)</b>				
2	Rows	F	P	F	P
2	TH and TD	F	P	F	P
3	Headers	F	F	F	P
2	Regularity	F	P	F	P
0	Summary	S	S	S	S
	<b>Lists (Rule Name / Description)</b>				
2	List items	F	P	F	P
2	Lbl and LBody	F	P	F	P
	<b>Headings (Rule Name / Description)</b>				
2	Appropriate nesting	F	P	F	P
	Passed	11	27	11	22
	Failed	18	2	18	7
	NMC	2	2	2	2
	Skipped	1	1	1	1
		<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>

**Legenda:** P – Passed, F – Failed, NMC – Needs manual check, S – Skipped

## ANEXO 12 – RESUMO DOS DADOS RECOLHIDOS A PARTIR DO VALIDADOR DE ACESSIBILIDADE ACCESSMONITOR

### REFERENTES AOS REGULAMENTOS DAS BES

Ref	URL	Nota AccessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de Erros	Nível de acessibilidade alcançado
R1	<a href="http://www.iscal.ipl.pt/index.php/biblioteca/regulamento">http://www.iscal.ipl.pt/index.php/biblioteca/regulamento</a>	5,7	4	2	2	8	Não obtém o nível "A"
R2	<a href="http://biblioteca.ulusofona.pt/index.php/regulamentos">http://biblioteca.ulusofona.pt/index.php/regulamentos</a>	5,4	7	0	2	9	Não obtém o nível "A"
R3	<a href="http://www.esepf.pt/a_biblio/a_biblio.html">http://www.esepf.pt/a_biblio/a_biblio.html</a>	3,8	10	1	2	13	Não obtém o nível "A"
R4	<a href="http://www.esap.pt/recursos/biblioteca-esap-funcionamento">http://www.esap.pt/recursos/biblioteca-esap-funcionamento</a>	7,2	3	0	1	4	Não obtém o nível "A"
R5	<a href="http://www.ff.ul.pt/biblioteca/biblioteca/regulamento/">http://www.ff.ul.pt/biblioteca/biblioteca/regulamento/</a>	5	7	0	2	9	Não obtém o nível "A"

Nº Erros	Princípios/Diretrizes/Critérios de sucesso	P1	P2	P3	P4	P5
16	1 Perceível					
5	1.1 Fornecer alternativas em texto para qualquer conteúdo não textual permitindo, assim, que o mesmo possa ser alterado noutras formas mais adequadas à necessidade da pessoa, tais como impressão em caracteres ampliados, braille, fala, símbolos ou linguagem mais simples.					
5	1.1.1 Conteúdo Não Textual					
3	F65: Falha do Critério de Sucesso 1.1.1 devido à omissão do atributo alt em elementos img, elementos area e elementos input do tipo "imagem"		1	1		1
1	H65: Utilizar o atributo title para identificar controlos de formulário quando o elemento label não puder ser utilizado					1
1	F30: Falha dos Critérios de Sucesso 1.1.1 e 1.2.1 devido à utilização de alternativas em texto que não são alternativas (por ex., nomes de ficheiros ou texto de marcador de posição)		1			
11	1.3 Criar conteúdos que possam ser apresentados de diferentes maneiras (por ex., uma disposição mais simples) sem perder informação ou estrutura.					

7	1.3.1 Informações e Relações					
3	G141: Organizar uma página utilizando cabeçalhos		1	1		1
3	G140: Separar a informação e a estrutura da apresentação para permitir diferentes apresentações	1	1	1		
1	F68: Falha dos Critérios de Sucesso 1.3.1 e 4.1.2 devido à associação de controlos de etiqueta e de interface de utilizador que não são determináveis de forma programática			1		
3	1.4.4 Redimensionar texto					
2	C12: Utilizar percentagem para tamanhos de letra	1		1		
1	G146: Utilizar disposições líquidas	1				
1	1.4.8 Apresentação Visual					
1	C19: Especificar o alinhamento à esquerda OU à direita em CSS	1				
17	2 Operável					
17	2.4 Fornecer formas de ajudar os utilizadores a navegar, localizar conteúdos e determinar o local em que se encontram.					
9	2.4.1 Ignorar Blocos					
5	G1: Adicionar um link no topo de cada página para aceder diretamente à área do conteúdo principal	1	1	1	1	1
4	G123: Adicionar um link no início de um bloco de conteúdo repetido para aceder diretamente ao fim do bloco	1		1	1	1
3	2.4.4 Finalidade do Link (Em Contexto)					
3	F89: Falha dos Critérios de Sucesso 2.4.4, 2.4.9 e 4.1.2 devido à utilização de alt nulo numa imagem em que a imagem é o único conteúdo num link		1	1		1
5	2.4.9 Finalidade do Link (Apenas o Link)					
5	F84: Falha do Critério de Sucesso 2.4.9 devido à utilização de um link não específico, tal como "clique aqui" ou "mais" sem um mecanismo para alterar o texto do link para texto específico	1	1	1	1	1
2	3 Compreensível					
2	3.1 Tornar o conteúdo de texto legível e compreensível.					

2	3.1.1 Idioma da Página					
2	H57: Utilizar atributos language no elemento html			1		1
8	4 Robusto					
8	4.1 Maximizar a compatibilidade com actuais e futuros agentes de utilizador, incluindo tecnologias de apoio.					
7	4.1.1 Análise					
5	G134: Validar páginas Web	1	1	1	1	1
2	F77: Falha do Critério de Sucesso 4.1.1 devido à duplicação de valores do tipo ID		1	1		
1	4.1.2 Nome, Função, Valor					
1	F59: Falha do Critério de Sucesso 4.1.2 devido à utilização de script para tornar um div ou um span num controlo da interface de utilizador em HTML			1		
<b>Total de erros</b>		8	9	13	4	9

## ANEXO 13 – RESULTADOS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS BES

Tipo de ensino		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Ensino Superior Público Universitário	32	47,8	47,8	47,8
	Ensino Superior Público Politécnico	17	25,4	25,4	73,1
	Ensino Superior Privado Universitário	11	16,4	16,4	89,6
	Ensino Superior Privado Politécnico	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Número aproximado de estudantes		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	0 - 5000	57	85,1	85,1	85,1
	5001 - 10000	5	7,5	7,5	92,5
	10001 - 15000	3	4,5	4,5	97,0
	15001-20000	1	1,5	1,5	98,5
	20001 - 25000	1	1,5	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Quantos técnicos estão atualmente afetos à Biblioteca		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	1 - 5	44	65,7	65,7	65,7
	6 - 10	11	16,4	16,4	82,1
	11 - 15	5	7,5	7,5	89,6
	16 - 20	1	1,5	1,5	91,0
	21 - 25	2	3,0	3,0	94,0
	26 - 30	4	6,0	6,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Existência de alguma diretiva por parte da instituição, ou da própria biblioteca, que recomende o cumprimento de boas práticas de acessibilidade dos processos de comunicação / produção e partilha de informação?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	19	28,4	28,4	28,4
	Não	48	71,6	71,6	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

A biblioteca comunica e disponibiliza informação em recurso a documentos eletrónicos?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	63	94,0	94,0	94,0
	Não	4	6,0	6,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Que tipologia de conteúdos é disponibilizada por via de documentos eletrónicos?	Sim		Não	
	n	%	n	%
Informações gerais	55	87,3	8	12,7
Guias e tutoriais	52	82,5	11	17,5
Listagens bibliográficas	43	68,3	20	31,7
Regulamentos	57	90,5	6	9,5
Procedimentos administrativos e de qualidade	19	30,2	44	69,8
Relatórios	31	49,2	32	50,8
Formulários	39	61,9	24	38,1

Quais os formatos mais utilizados para disponibilizar documentos eletrónicos?	Sim		Não	
	n	%	n	%
PDF	63	100,0	0	0,0
DOC	19	30,2	44	69,8
PPT	27	42,9	36	57,1
XLS	9	14,3	54	85,7
JPEG	27	42,9	36	57,1
AVI	13	20,6	50	79,4

Os documentos eletrônicos são produzidos pelos técnicos da biblioteca?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	38	56,7	60,3	60,3
	Não	2	3,0	3,2	63,5
	Apenas alguns	23	34,3	36,5	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

Os documentos eletrônicos são elaborados tendo em consideração os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	28	41,8	44,4	44,4
	Não	21	31,3	33,3	77,8
	Apenas alguns	14	20,9	22,2	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

Os documentos eletrônicos disponibilizados pela biblioteca são validados com recurso a alguma ferramenta de verificação de acessibilidade?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	4	6,0	6,3	6,3
	Não	50	74,6	79,4	85,7
	Apenas alguns	9	13,4	14,3	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

A biblioteca comunica e disponibiliza informação através de recursos web?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	63	94,0	94,0	94,0
	Não	4	6,0	6,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	



Quais os recursos web utilizados pela biblioteca para comunicar com os seus utilizadores?	Sim		Não	
	n	%	n	%
Página web	59	93,7	4	6,3
Redes sociais	34	54,0	29	46,0
Correio eletrónico	59	93,7	4	6,3

Se seleccionou “Redes sociais” indique quais:	Sim		Não	
	n	%	n	%
Facebook	34	100	0	0
Twitter	7	20,6	27	79,4
Instagram	1	2,9	33	97,1
Snapchat	0	0,0	34	100,0
LinkedIn	0	0,0	34	100,0
YouTube	7	20,6	27	79,4
Blogue	7	20,6	27	79,4
Pinterest	0	0	34	100,0
Google +	1	2,9	33	97,1
issuu	1	2,9	33	97,1

Os recursos web são geridos pelos técnicos da biblioteca?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	43	64,2	68,3	68,3
	Não	7	10,4	11,1	79,4
	Apenas alguns	13	19,4	20,6	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

Os recursos web são implementados e geridos considerando os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	23	34,3	36,5	36,5
	Não	24	35,8	38,1	74,6
	Apenas alguns	16	23,9	25,4	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

Os recursos web disponibilizados pela biblioteca são validados com recurso a alguma ferramenta de verificação de acessibilidade?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	6	9,0	9,5	9,5
	Não	50	74,6	79,4	88,9
	Apenas alguns	7	10,4	11,1	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Omisso	na	4	6,0		
	Total	67	100,0		

A biblioteca comunica e disponibiliza informação através de materiais impressos?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	50	74,6	74,6	74,6
	Não	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Que tipologia de conteúdos são disponibilizados através de materiais impressos?	Sim		Não	
	n	%	n	%
Informações gerais	41	82,0	9	18,0
Guias e tutoriais	28	56,0	22	44,0
Listagens bibliográficas	16	32,0	34	68,0
Regulamentos	39	78,0	11	22,0
Procedimentos administrativos e de qualidade	10	20,0	40	80,0
Relatórios	14	28,0	36	72,0
Formulários	18	36,0	32	64,0

Quais os formatos mais utilizados para disponibilizar documentos impressos?	Sim		Não	
	n	%	n	%
Folhetos simples	41	82,0	9	18,0
Desdobráveis	27	54,0	23	46,0
Brochuras	19	38,0	31	62,0
Posters	33	66,0	17	34,0

Os materiais impressos são produzidos pelos técnicos da biblioteca?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	35	52,2	68,6	68,6
	Não	3	4,5	5,9	74,5
	Apenas alguns	13	19,4	25,5	100,0
	Total	51	76,1	100,0	
Omisso	na	16	23,9		
	Total	67	100,0		

Os materiais impressos são produzidos considerando os critérios de acessibilidade que garantem a sua utilização por parte de todos os utilizadores?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	16	23,9	32,0	32,0
	Não	23	34,3	46,0	78,0
	Apenas alguns	11	16,4	22,0	100,0
	Total	50	74,6	100,0	
Omisso	na	17	25,4		
	Total	67	100,0		

A biblioteca recebe alguma listagem por parte da instituição identificando os estudantes com NEE, as suas características e necessidades específicas?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Sim	11	16,4	16,4	16,4
	Não	56	83,6	83,6	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Com que regularidade a biblioteca presta apoio a estudantes com NEE?	N	%
Todos os dias	2	3,0
Pelo menos uma vez por semana	8	11,9
Pelo menos uma vez por mês	5	7,5
Raramente	36	53,7
Nunca	16	23,9

Se presta apoio a estudantes com NEE assinale qual:	Sim		Não	
	N	%	N	%
Pesquisa e recolha de informação	29	43,3	38	56,7
Produção de conteúdos	5	7,5	62	92,5
Adaptação de conteúdos	5	7,5	62	92,5
Disponibilização de espaços reservados a estudantes com NEE	5	7,5	62	92,5
Realização de ações de formação específicas	3	4,5	64	95,5

Algum dos técnicos afetos à biblioteca realizou formação específica para trabalhar com estudantes com NEE?	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido Sim	3	4,5	4,5	4,5
Não	64	95,5	95,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Algum dos técnicos afetos à Biblioteca realizou formação específica na área da produção de conteúdos acessíveis?	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido Sim	8	11,9	11,9	11,9
Não	59	88,1	88,1	100,0
Total	67	100,0	100,0	

A biblioteca dispõe de produtos de apoio destinados a estudantes com NEE?	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido Sim	10	14,9	14,9	14,9
Não	57	85,1	85,1	100,0
Total	67	100,0	100,0	

## ANEXO 14 – RESULTADOS DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTUDANTES DO ISCTE-IUL

Idade	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido 17 a 20	406	54,1	54,1	54,1
21 a 30	273	36,4	36,4	90,5
31 a 40	40	5,3	5,3	95,9
> = 41	31	4,1	4,1	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Sexo	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido Feminino	437	58,3	58,3	58,3
Masculino	313	41,7	41,7	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Nacionalidade	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido Portuguesa	664	88,5	88,5	88,5
Cabo-verdiana/Portuguesa	1	,1	,1	88,7
Brasileira	15	2,0	2,0	90,7
São-tomense	4	,5	,5	91,2
Italiana	4	,5	,5	91,7
Guineense	7	,9	,9	92,7
Alemã	4	,5	,5	93,2
Angolana	5	,7	,7	93,9
Portuguesa/Francesa	2	,3	,3	94,1
Polaca	1	,1	,1	94,3
Francesa	10	1,3	1,3	95,6
Argentina/Espanhola	1	,1	,1	95,7
Chinesa	3	,4	,4	96,1
Cabo-verdiana	7	,9	,9	97,1
Portuguesa/Inglesa	1	,1	,1	97,2
Síria	1	,1	,1	97,3
Moçambicana	3	,4	,4	97,7
Mexicana	1	,1	,1	97,9
Canadiana	1	,1	,1	98,0
Lituana	1	,1	,1	98,1
Eslovena	1	,1	,1	98,3
Argentina	1	,1	,1	98,4
Francesa/Americana	1	,1	,1	98,5

Nacionalidade	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Romena	2	,3	,3	98,8
Americana	2	,3	,3	99,1
Eslovaca	1	,1	,1	99,2
Hungara	2	,3	,3	99,5
Camaronesa	1	,1	,1	99,6
Russa	2	,3	,3	99,9
Espanhola	1	,1	,1	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Nacionalidade (agrupada)	n	%
Países Língua Oficial Portuguesa	709	94,5
Outras	41	5,5

Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Português	570	76,0	76,0	76,0
Inglês	139	18,5	18,5	94,5
Alemão	10	1,3	1,3	95,9
Mandarim	9	1,2	1,2	97,1
Francês	11	1,5	1,5	98,5
Espanhol	8	1,1	1,1	99,6
Árabe e Aramaico	1	,1	,1	99,7
Todas as opções	1	,1	,1	99,9
Não sabe	1	,1	,1	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Curso	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Licenciatura em História Moderna e Contemporânea	28	3,7	3,7	3,7
Licenciatura em Antropologia	10	1,3	1,3	5,1
Mestrado em Psicologia Comunitária, Proteção de Crianças e Jovens em Risco	5	,7	,7	5,7
Mestrado em Psicologia Social e das Organizações	2	,3	,3	6,0
Licenciatura em Sociologia	89	11,9	11,9	17,9
Licenciatura em Psicologia	62	8,3	8,3	26,1
Doutoramento em Estudos Africanos	6	,8	,8	26,9
Mestrado em Estudos Africanos	3	,4	,4	27,3
Licenciatura em Ciência Política	21	2,8	2,8	30,1

Curso	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Licenciatura em Sociologia (Pós-laboral)	13	1,7	1,7	31,9
Licenciatura em Informática e Gestão de Empresas	34	4,5	4,5	36,4
Doutoramento em Psicologia	2	,3	,3	36,7
Mestrado em Empreendedorismo e Estudos da Cultura	20	2,7	2,7	39,3
Licenciatura em Gestão Industrial e Logística	71	9,5	9,5	48,8
Unidade Curricular	3	,4	,4	49,2
Licenciatura em Gestão	102	13,6	13,6	62,8
Mestrado em Estudos Internacionais	9	1,2	1,2	64,0
Licenciatura em Engenharia Informática	13	1,7	1,7	65,7
Licenciatura em Economia	14	1,9	1,9	67,6
Licenciatura em Finanças e Contabilidade	37	4,9	4,9	72,5
Mestrado em Mercados da Arte	4	,5	,5	73,1
Mestrado em História Moderna e Contemporânea	1	,1	,1	73,2
Mestrado em Estudos do Ambiente e da Sustentabilidade	2	,3	,3	73,5
Mestrado Integrado em Arquitetura	24	3,2	3,2	76,7
Licenciatura em Gestão de Marketing	16	2,1	2,1	78,8
Licenciatura em Engenharia de Telecomunicações e Informática	30	4,0	4,0	82,8
Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos	49	6,5	6,5	89,3
Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação	10	1,3	1,3	90,7
Mestrado em Sociologia	1	,1	,1	90,8
Doutoramento em Ciências da Comunicação	1	,1	,1	90,9
Mestrado em Engenharia de Telecomunicações e Informática	2	,3	,3	91,2
Mestrado em Direito das Empresas e do Trabalho	5	,7	,7	91,9
Mestrado em Economia	8	1,1	1,1	92,9
Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação	2	,3	,3	93,2
Mestrado em Antropologia	1	,1	,1	93,3
Mestrado em Psicologia das Relações Interculturais	4	,5	,5	93,9
Mestrado em Matemática Financeira	3	,4	,4	94,3

Curso	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Mestrado em Gestão de Serviços e da Tecnologia	2	,3	,3	94,5
Mestrado em Serviço Social	4	,5	,5	95,1
Doutoramento em Economia	1	,1	,1	95,2
Doutoramento em Sociologia	12	1,6	1,6	96,8
Doutoramento em Políticas Públicas	5	,7	,7	97,5
Doutoramento Sociologia	1	,1	,1	97,6
Mestrado em Ciência Política	1	,1	,1	97,7
Doutoramento em Ciência Política	1	,1	,1	97,9
Doutoramento em Antropologia	1	,1	,1	98,0
Licenciatura em Serviço Social (Pós-laboral)	12	1,6	1,6	99,6
Doutoramento em Serviço Social	1	,1	,1	99,7
Mestrado em Economia e Políticas Públicas	2	,3	,3	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Curso (agrupado por Escolas)	n	%
Gestão	303	40,4
Ciências Sociais e Humanas	96	12,8
Curso / Área Temática Sociologia e Políticas Públicas	243	32,4
Tecnologias e Arquitetura	105	14,0
Outra	3	,4

Grau de ensino	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Licenciatura	597	79,6	79,6	79,6
Mestrado	117	15,6	15,6	95,2
Válido Doutoramento	33	4,4	4,4	99,6
Outro	3	,4	,4	100,0
Total	750	100,0	100,0	

Ano	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
1º	387	51,6	51,6	51,6
2º	191	25,5	25,5	77,1
Válido 3º	129	17,2	17,2	94,3
4º	43	5,7	5,7	100,0
Total	750	100,0	100,0	



Recursos de informação		n	%
Conhece algum dos recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca?	Conhece e utiliza	243	32,4
	Conhece mas não utiliza	215	28,7
	Não conhece	292	38,9
Os recursos estão claramente identificados como sendo da Biblioteca do ISCTE-IUL?	Sim	197	81,1
	Não	8	3,3
	Apenas alguns	38	15,6
Com que frequência consulta estes recursos?	Todos os dias	7	2,9
	Pelo menos uma vez por semana	46	18,9
	Pelo menos uma vez por mês	103	42,4
	Raramente	87	35,8
Os recursos de informação disponibilizados servem de apoio à realização das atividades académicas?	Sim	236	97,1
	Não	7	2,9
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder a estes recursos?	Computador de secretária	33	13,8
	Computador portátil	196	81,7
	Tablet	5	2,1
	Telemóvel	6	2,5
	Outro	0	0,0
Os recursos de informação são facilmente consultados nesse dispositivo?	Sim	195	80,2
	Não	8	3,3
	Apenas alguns	40	16,5
Em geral os recursos disponibilizados pela Biblioteca estão bem estruturados e graficamente bem concebidos sendo fácil localizar e utilizar a informação?	Sim	179	73,7
	Não	9	3,7
	Apenas alguns	55	22,6
A linguagem utilizada nos recursos de informação é simples e apropriada?	Sim	230	94,7
	Não	13	5,3
De uma forma geral considera que os recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca são acessíveis?	Sim	227	93,4
	Não	16	6,6
Consulta os recursos de informação em suporte papel (disponíveis no balcão de atendimento da Biblioteca)?	Sim	57	23,5
	Não	109	44,9
	Apenas alguns	77	31,7

Quais os motivos para não utilizar os recursos de informação da Biblioteca?	Sim		Não	
	n	%	n	%
Não sinto necessidade de os utilizar	169	22,5	581	77,5
Não úteis	2	,3	748	99,7
Mal construídos	3	,4	747	99,6
Grau de profundidade da informação apresentada	7	,9	743	99,1
São difíceis de consultar no dispositivo que habitualmente utilizo	18	2,4	732	97,6

O idioma utilizado não é o mais adequado	4	,5	746	99,5
A informação disponibilizada pelos docentes é suficiente	49	6,5	701	93,5
Prefiro os recursos de informação disponibilizados por outras bibliotecas	8	1,1	742	98,9

		Conhece algum dos recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Género	Feminino	151	34,6	137	31,4	149	34,1
	Masculino	92	29,4	78	24,9	143	45,7
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	233	32,9	203	28,6	273	38,5
	Outras	10	24,4	12	29,3	19	46,3
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	197	34,6	157	27,5	216	37,9
	Inglês	36	25,9	39	28,1	64	46,0
	Alemão	2	20,0	4	40,0	4	40,0
	Mandarim	0	0,0	5	55,6	4	44,4
	Francês	3	27,3	6	54,5	2	18,2
	Espanhol	4	50,0	2	25,0	2	25,0
	Árabe e Aramaico	0	0,0	1	100,0	0	0,0
	Todas as opções	0	0,0	1	100,0	0	0,0
	Não sabe	1	100,0	0	0,0	0	0,0
Curso / Área Temática	Gestão	71	23,4	86	28,4	146	48,2
	Ciências Sociais e Humanas	32	33,3	35	36,5	29	30,2
	Sociologia e Políticas Públicas	115	47,3	65	26,7	63	25,9
	Tecnologias e Arquitetura	24	22,9	27	25,7	54	51,4
	Outra	1	33,3	2	66,7	0	0,0
Grau de ensino	Licenciatura	172	28,8	175	29,3	250	41,9
	Mestrado	49	41,9	31	26,5	37	31,6
	Doutoramento	21	63,6	7	21,2	5	15,2
	Outro	1	33,3	2	66,7	0	0,0
Ano do Curso	1º	104	26,9	124	32,0	159	41,1
	2º	76	39,8	52	27,2	63	33,0
	3º	52	40,3	28	21,7	49	38,0
	4º	11	25,6	11	25,6	21	48,8

		Conhece algum dos recursos de informação produzidos e disponibilizados pela Biblioteca?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Escalão etário	17 a 20	102	25,1	125	30,8	179	44,1
	21 a 30	96	35,2	75	27,5	102	37,4
	31 a 40	23	57,5	6	15,0	11	27,5
	> = 41	22	71,0	9	29,0	0	0,0

Página web		n	%
Conhece a Página web da Biblioteca do ISCTE-IUL?	Conhece e utiliza	320	42,7
	Conhece mas não utiliza	220	29,3
	Não conhece	210	28,0
Já conhece a nova página web da Biblioteca? (disponível desde o dia 15 de fevereiro 2017)	Sim	199	62,2
	Não	121	37,8
Com que frequência consulta a página web da Biblioteca?	Todos os dias	8	2,5
	Pelo menos uma vez por semana	96	30,0
	Pelo menos uma vez por mês	127	39,7
	Raramente	89	27,8
A informação disponibilizada é pertinente?	Sim	314	98,1
	Não	6	1,9
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder à página web da Biblioteca?	Computador de secretária	40	12,5
	Computador portátil	250	78,1
	Tablet	7	2,2
	Telemóvel	23	7,2
	Outro	0	0,0
A página web da Biblioteca é facilmente consultada nesse dispositivo?	Sim	303	94,7
	Não	17	5,3
Em geral a página web da Biblioteca está bem estruturada e graficamente bem concebida sendo fácil localizar e utilizar a informação?	Sim	292	91,3
	Não	28	8,8
A linguagem utilizada na página web da Biblioteca é simples e apropriada?	Sim	311	97,2
	Não	9	2,8
De uma forma geral considera que a página web da Biblioteca é acessível?	Sim	307	95,9
	Não	13	4,1

		Conhece a página web da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Género	Feminino	224	51,3	120	27,5	93	21,3
	Masculino	96	30,7	100	31,9	117	37,4
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	307	43,3	210	29,6	192	27,1
	Outras	13	31,7	10	24,4	18	43,9
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	259	45,4	160	28,1	151	26,5
	Inglês	41	29,5	50	36,0	48	34,5
	Alemão	2	20,0	3	30,0	5	50,0
	Mandarim	5	55,6	2	22,2	2	22,2
	Francês	6	54,5	2	18,2	3	27,3
	Espanhol	4	50,0	3	37,5	1	12,5
	Árabe e Aramaico	1	100,0	0	0,0	0	0,0
	Todas as opções	1	100,0	0	0,0	0	0,0
Curso / Área Temática	Não sabe	1	100,0	0	0,0	0	0,0
	Gestão	75	24,8	97	32,0	131	43,2
	Ciências Sociais e Humanas	56	58,3	28	29,2	12	12,5
	Sociologia e Políticas Públicas	168	69,1	53	21,8	22	9,1
	Tecnologias e Arquitetura	19	18,1	42	40,0	44	41,9
	Outra	2	66,7	0	0,0	1	33,3
Grau de ensino	Licenciatura	229	38,4	178	29,8	190	31,8
	Mestrado	62	53,0	39	33,3	16	13,7
	Doutoramento	27	81,8	3	9,1	3	9,1
	Outro	2	66,7	0	0,0	1	33,3
Ano do Curso	1º	149	38,5	108	27,9	130	33,6
	2º	100	52,4	52	27,2	39	20,4
	3º	63	48,8	39	30,2	27	20,9
	4º	8	18,6	21	48,8	14	32,6

		Conhece a página web da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Escalão etário	17 a 20	139	34,2	123	30,3	144	35,5
	21 a 30	131	48,0	83	30,4	59	21,6
	31 a 40	31	77,5	5	12,5	4	10,0
	> = 41	19	61,3	9	29,0	3	9,7

		Já conhece a nova página web da Biblioteca? (disponível desde o dia 15 de fevereiro 2017)			
		Sim		Não	
		n	%	n	%
A página web da Biblioteca é facilmente consultada nesse dispositivo?	Sim	191	96.0	112	92.6
	Não	8	4.0	9	7.4
Em geral a página web da Biblioteca está bem estruturada e graficamente bem concebida sendo fácil localizar e utilizar a informação?	Sim	184	92.5	108	89.3
	Não	15	7.5	13	10.7
De uma forma geral considera que a página web da Biblioteca é acessível?	Sim	191	96.0	116	95.9
	Não	8	4.0	5	4.1

Facebook		n	%
Conhece a página de Facebook da Biblioteca do ISCTE-IUL?	Conhece e utiliza	20	2,7
	Conhece mas não utiliza	122	16,3
	Não conhece	608	81,1
Com que frequência consulta a página de Facebook da Biblioteca?	Todos os dias	2	10,0
	Pelo menos uma vez por semana	3	15,0
	Pelo menos uma vez por mês	2	10,0
	Raramente	13	65,0
A informação disponibilizada é pertinente?	Sim	18	90,0
	Não	2	10,0
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder à página de Facebook da Biblioteca?	Computador de secretária	4	20,0
	Computador portátil	12	60,0
	Tablet	0	0,0
	Telemóvel	4	20,0
	Outro	0	0,0
A página de Facebook da Biblioteca é facilmente consultada nesse dispositivo?	Sim	18	90,0
	Não	2	10,0
Em geral as publicações estão bem estruturadas e graficamente bem concebidas sendo fácil captar a informação?	Sim	19	95,0
	Não	1	5,0
A linguagem utilizada na página de Facebook da Biblioteca é simples e apropriada?	Sim	19	95,0
	Não	1	5,0
De uma forma geral considera que a página de Facebook da Biblioteca é acessível?	Sim	19	95,0
	Não	1	5,0

		Conhece a página de Facebook da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Género	Feminino	13	3,0	61	14,0	363	83,1
	Masculino	7	2,2	61	19,5	245	78,3
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	19	2,7	115	16,2	575	81,1
	Outras	1	2,4	7	17,1	33	80,5
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	14	2,5	92	16,1	464	81,4
	Inglês	4	2,9	23	16,5	112	80,6
	Alemão	0	0,0	3	30,0	7	70,0

	Mandarim	0	0,0	1	11,1	8	88,9
	Francês	1	9,1	1	9,1	9	81,8
	Espanhol	1	12,5	2	25,0	5	62,5
	Árabe e Aramaico	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Todas as opções	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Não sabe	0	0,0	0	0,0	1	100,0
Curso / Área Temática	Gestão	4	1,3	34	11,2	265	87,5
	Ciências Sociais e Humanas	3	3,1	16	16,7	77	80,2
	Sociologia e Políticas Públicas	12	4,9	54	22,2	177	72,8
	Tecnologias e Arquitetura	1	1,0	18	17,1	86	81,9
	Outra	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Grau de ensino	Licenciatura	11	1,8	86	14,4	500	83,8
	Mestrado	8	6,8	24	20,5	85	72,6
	Doutoramento	1	3,0	12	36,4	20	60,6
	Outro	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Ano do Curso	1º	12	3,1	62	16,0	313	80,9
	2º	4	2,1	32	16,8	155	81,2
	3º	3	2,3	23	17,8	103	79,8
	4º	1	2,3	5	11,6	37	86,0

		Conhece a página de Facebook da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Escalão etário	17 a 20	4	1,0	54	13,3	348	85,7
	21 a 30	12	4,4	45	16,5	216	79,1
	31 a 40	3	7,5	14	35,0	23	57,5
	> = 41	1	3,2	9	29,0	21	67,7



Twitter		n	%
Conhece o Twitter da Biblioteca do ISCTE-IUL?	Conhece e utiliza	4	,5
	Conhece mas não utiliza	28	3,7
	Não conhece	718	95,7
Com que frequência consulta o Twitter da Biblioteca?	Todos os dias	1	25,0
	Pelo menos uma vez por semana	2	50,0
	Pelo menos uma vez por mês	1	25,0
	Raramente	0	0,0
A informação disponibilizada é pertinente?	Sim	4	100,0
	Não	0	0,0
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder ao Twitter da Biblioteca?	Computador de secretária	2	50,0
	Computador portátil	2	50,0
	Tablet	0	0,0
	Telemóvel	0	0,0
	Outro	0	0,0
O Twitter da Biblioteca é facilmente consultado nesse dispositivo?	Sim	4	100,0
	Não	0	0,0
Em geral as publicações estão bem estruturadas e graficamente bem concebidas sendo fácil captar a informação?	Sim	4	100,0
	Não	0	0,0
A linguagem utilizada no Twitter da Biblioteca é simples e apropriada?	Sim	4	100,0
	Não	0	0,0
De uma forma geral considera que o Twitter da Biblioteca é acessível?	Sim	4	100,0
	Não	0	0,0

		Conhece o Twitter da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Género	Feminino	1	,2	13	3,0	423	96,8
	Masculino	3	1,0	15	4,8	295	94,2
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	4	,6	28	3,9	677	95,5
	Outras	0	0,0	0	0,0	41	100,0
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	4	,7	26	4,6	540	94,7
	Inglês	0	0,0	2	1,4	137	98,6
	Alemão	0	0,0	0	0,0	10	100,0
	Mandarim	0	0,0	0	0,0	9	100,0
	Francês	0	0,0	0	0,0	11	100,0
	Espanhol	0	0,0	0	0,0	8	100,0

	Árabe e Aramaico	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Todas as opções	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Não sabe	0	0,0	0	0,0	1	100,0
Curso / Área Temática	Gestão	1	,3	6	2,0	296	97,7
	Ciências Sociais e Humanas	1	1,0	3	3,1	92	95,8
	Sociologia e Políticas Públicas	2	,8	15	6,2	226	93,0
	Tecnologias e Arquitetura	0	0,0	4	3,8	101	96,2
	Outra	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Grau de ensino	Licenciatura	4	,7	18	3,0	575	96,3
	Mestrado	0	0,0	3	2,6	114	97,4
	Doutoramento	0	0,0	7	21,2	26	78,8
	Outro	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Ano do Curso	1º	1	,3	16	4,1	370	95,6
	2º	2	1,0	5	2,6	184	96,3
	3º	1	,8	7	5,4	121	93,8
	4º	0	0,0	0	0,0	43	100,0

		Conhece o Twitter da Biblioteca do ISCTE-IUL?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Escala etária	17 a 20	0	0,0	13	3,2	393	96,8
	21 a 30	4	1,5	4	1,5	265	97,1
	31 a 40	0	0,0	6	15,0	34	85,0
	> = 41	0	0,0	5	16,1	26	83,9

YouTube		n	%
Conhece o Canal da Biblioteca no YouTube?	Conhece e utiliza	7	,9
	Conhece mas não utiliza	33	4,4
	Não conhece	710	94,7
Com que frequência consulta o Canal da Biblioteca no YouTube?	Todos os dias	2	28,6
	Pelo menos uma vez por semana	2	28,6
	Pelo menos uma vez por mês	2	28,6
	Raramente	1	14,3
A informação disponibilizada é pertinente?	Sim	7	100,0
	Não	0	0,0
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para aceder ao Canal da Biblioteca no YouTube?	Computador de secretária	2	28,6
	Computador portátil	5	71,4
	Tablet	0	0,0
	Telemóvel	0	0,0
	Outro	0	0,0
O Canal da Biblioteca no YouTube é facilmente consultado nesse dispositivo?	Sim	7	100,0
	Não	0	0,0
Os vídeos estão bem estruturados e com boa qualidade sendo fácil captar a informação?	Sim	7	100,0
	Não	0	0,0
A linguagem utilizada no Canal da Biblioteca no YouTube é simples e apropriada?	Sim	7	100,0
	Não	0	0,0
De uma forma geral considera que o Canal da Biblioteca no YouTube é acessível?	Sim	7	100,0
	Não	0	0,0

		Conhece o Canal da Biblioteca no YouTube?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Género	Feminino	3	,7	13	3,0	421	96,3
	Masculino	4	1,3	20	6,4	289	92,3
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	7	1,0	32	4,5	670	94,5
	Outras	0	0,0	1	2,4	40	97,6
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	6	1,1	31	5,4	533	93,5
	Inglês	0	0,0	1	,7	138	99,3
	Alemão	0	0,0	1	10,0	9	90,0
	Mandarim	0	0,0	0	0,0	9	100,0
	Francês	1	9,1	0	0,0	10	90,9
	Espanhol	0	0,0	0	0,0	8	100,0

	Árabe e Aramaico	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Todas as opções	0	0,0	0	0,0	1	100,0
	Não sabe	0	0,0	0	0,0	1	100,0
Curso / Área Temática	Gestão	0	0,0	10	3,3	293	96,7
	Ciências Sociais e Humanas	1	1,0	3	3,1	92	95,8
	Sociologia e Políticas Públicas	6	2,5	14	5,8	223	91,8
	Tecnologias e Arquitetura	0	0,0	6	5,7	99	94,3
	Outra	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Grau de ensino	Licenciatura	5	,8	24	4,0	568	95,1
	Mestrado	1	,9	4	3,4	112	95,7
	Doutoramento	1	3,0	5	15,2	27	81,8
	Outro	0	0,0	0	0,0	3	100,0
Ano do Curso	1º	5	1,3	17	4,4	365	94,3
	2º	1	,5	8	4,2	182	95,3
	3º	1	,8	7	5,4	121	93,8
	4º	0	0,0	1	2,3	42	97,7

		Conhece o Canal da Biblioteca no YouTube?					
		Conhece e utiliza		Conhece mas não utiliza		Não conhece	
		n	%	n	%	n	%
Escala etária	17 a 20	1	,2	18	4,4	387	95,3
	21 a 30	3	1,1	5	1,8	265	97,1
	31 a 40	3	7,5	5	12,5	32	80,0
	> = 41	0	0,0	5	16,1	26	83,9

E-mail		n	%
Habitualmente lê os e-mails enviados pela Biblioteca?	Sim	357	47,6
	Não	393	52,4
Qual a sua opinião relativamente à frequência no envio de e-mails por parte da Biblioteca?	Deveriam de ser mais frequentes	21	5,9
	Deveriam de ser menos frequentes	71	19,9
	De acordo com a frequência atual	262	73,4
	Não deveriam ser enviados	3	,8
A informação disponibilizada é pertinente?	Sim	330	92,4
	Não	27	7,6
Qual o dispositivo que habitualmente utiliza para consultar os e-mails enviados pela Biblioteca?	Computador de secretária	20	5,6
	Computador portátil	158	44,3
	Tablet	8	2,2
	Telemóvel	171	47,9
	Outro	0	0,0
Os e-mails são facilmente consultados nesse dispositivo?	Sim	348	97,5
	Não	9	2,5
Os e-mails estão bem estruturados e graficamente bem concebidos sendo fácil captar a informação?	Sim	324	90,8
	Não	33	9,2
A linguagem utilizada nos e-mails é simples e apropriada?	Sim	350	98,0
	Não	7	2,0
De uma forma geral considera que os e-mails enviados são acessível?	Sim	344	96,4
	Não	13	3,6

		Habitualmente lê os e-mails enviados pela Biblioteca?			
		Sim		Não	
		n	%	n	%
Género	Feminino	239	54,7	198	45,3
	Masculino	118	37,7	195	62,3
Nacionalidade	Países Língua Oficial Portuguesa	344	48,5	365	51,5
	Outras	13	31,7	28	68,3
Qual o idioma no qual gostaria de ver disponibilizados os recursos de informação da Biblioteca?	Português	284	49,8	286	50,2
	Inglês	51	36,7	88	63,3
	Alemão	3	30,0	7	70,0
	Mandarim	5	55,6	4	44,4
	Francês	6	54,5	5	45,5

	Espanhol	5	62,5	3	37,5
	Árabe e Aramaico	1	100,0	0	0,0
	Todas as opções	1	100,0	0	0,0
	Não sabe	1	100,0	0	0,0
Curso / Área Temática	Gestão	123	40,6	180	59,4
	Ciências Sociais e Humanas	48	50,0	48	50,0
	Sociologia e Políticas Públicas	154	63,4	89	36,6
	Tecnologias e Arquitetura	31	29,5	74	70,5
	Outra	1	33,3	2	66,7
Grau de ensino	Licenciatura	265	44,4	332	55,6
	Mestrado	63	53,8	54	46,2
	Doutoramento	28	84,8	5	15,2
	Outro	1	33,3	2	66,7
Ano do Curso	1º	188	48,6	199	51,4
	2º	99	51,8	92	48,2
	3º	57	44,2	72	55,8
	4º	13	30,2	30	69,8

		Habitualmente lê os e-mails enviados pela Biblioteca?			
		Sim		Não	
		n	%	n	%
Escala etária	17 a 20	167	41,1	239	58,9
	21 a 30	128	46,9	145	53,1
	31 a 40	37	92,5	3	7,5
	> = 41	25	80,6	6	19,4

NEE		n	%
Tem algum tipo de Necessidade Educativa Especial?	Sim	9	1,2
	Não	741	98,8

Tipo de limitação que apresenta		n	%
Dificuldades de aprendizagem específica	Sim	4	,5
	Não	746	99,5
Problemas de comunicação	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Problemas intelectuais (deficiência mental)	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Perturbações emocionais e do comportamento	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Multideficiência	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Deficiência auditiva	Sim	1	,1
	Não	749	99,9
Problemas motores	Sim	3	,4
	Não	747	99,6
Problemas de saúde	Sim	1	,1
	Não	749	99,9
Deficiência visual	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Perturbações do espectro do autismo	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0
Surdo-cegueira	Sim	0	0,0
	Não	750	100,0

Produtos de apoio		n	%
Necessita de algum produto de apoio para consultar a informação produzida e disponibilizada pela Biblioteca?	Sim	3	33,3
	Não	6	66,7