

A componente participativa no cenário português: do uso à participação

Cristina Cortês

Departamento de Comunicação e Arte,
Universidade de Aveiro
3810-193 Aveiro
Tel: 234.370200
E-mail: ccortes@ua.pt

Rui Raposo

Departamento de Comunicação e Arte,
CETAC.MEDIA
Universidade de Aveiro
3810-193 Aveiro
Tel: 234.370200
E-mail: raposo@ua.pt

RESUMO

O presente artigo [1] tem como objetivo explorar a componente participativa/colaborativa, no cenário português, expressa no inquérito à Sociedade da Informação realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). Para além do estudo exploratório o artigo pretende, ainda, tecer algumas ilações acerca da importância atribuída por profissionais da informação e utilizadores à interação/colaboração com uma plataforma dinâmica de partilha de conteúdos gerados pelo utilizador. Neste sentido, apresenta os resultados da avaliação efetuada a um protótipo de sistema de informação, destinado à organização e representação da informação eletrónica nas Instituições de Memória (Arquivos, Bibliotecas e Museus), que disponibilizou serviços/ferramentas de participação e partilha de conteúdos gerados pelo utilizador.

PALAVRAS-CHAVE: Web 2.0, Cultura Participativa, Conteúdos Gerados pelo Utilizador, Instituições de Memória.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) conduziram a mudanças na “forma como se produz, se organiza, se representa, se dissemina e se acede à informação” (Borges, 2002, p. 15). A informação digital, descrita sob a forma binária de zeros e uns, passou a ser “autónoma”, dissociável do seu suporte, podendo fazer parte de múltiplos sistemas de informação, acessível simultaneamente em vários locais do globo, por diferentes utilizadores, sem barreiras físicas, num qualquer dispositivo, ou seja, fez da ubiquidade e da transmedialidade duas das suas características estruturantes.

A Web 2.0, concretamente pela sua dimensão participativa/colaborativa, conduziu a novas formas de comunicação, mediadas pelo computador (O’Reilly, 2005).

Aos modelos de comunicação existentes para a Web, como o modelo clássico unilateral, conhecido pelo “paradigma de Lasswell”, no qual o emissor apenas apresenta uma direção comunicacional para o recetor, são agora associadas à dimensão participativa/colaborativa plena de novas variáveis e

conduzindo à necessidade da formulação de modelos capazes de incluir e expressar a bidirecionalidade da comunicação dinamizada *online*.

Neste modelo, impulsionado pela participação e pelo contributo, com influência direta na interatividade dos sistemas de informação disponibilizados, o papel do emissor, anteriormente exclusivo das organizações detentoras e gestoras do conteúdo das páginas e/ou portais Web, passou a ser partilhado com os que previamente eram apenas os “consumidores” dessa mesma informação. A “diluição dos “papéis” de produtor e de consumidor é patente uma vez que os utilizadores assumem, simultaneamente, ambos os papéis, ou seja, são *prosumers*” [2] (Martins, Justino e Gabriel, 2011, p. 2).

Com novos objetivos comunicacionais, como “expor opiniões” e/ou ganhar “prestígio” no seio de uma comunidade, considera-se interessante o exercício de apurar a expressão desta realidade em alguns cenários. No caso do cenário português importa: determinar a recetividade para as atividades inerentes à participação/colaboração; identificar, de forma geral, os membros deste universo participante e como podem ser caracterizados.

Com este fim foi efetuado um estudo exploratório, sobre a participação, em contextos de interação com conteúdos disponibilizados *online*, com base no inquérito à Sociedade da Informação realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

A PARTICIPAÇÃO/COLABORAÇÃO NO CENÁRIO PORTUGUÊS

A recolha de informação para essa análise foi obtida a partir do questionário, instituído pelo INE sob a monitorização da União Europeia, à “Sociedade da Informação” [3].

Apesar da maior parte da informação estatística se encontrar disponível na Web, para este estudo, foi necessário recorrer a dados disponíveis apenas na base de dados “Sociedade da Informação”, do INE. Para aceder ao conteúdo pretendido foi necessário recorrer ao protocolo existente entre o INE, a FCT - Fundação da Ciência e Tecnologia e o GPEARI-MCTES - Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações

Internacionais do Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior [4]. Do questionário “IUTICF - Inquérito à Utilização Tecnológicas da Informação pelas Famílias” foram selecionados os atributos e algumas variáveis cuja estrutura se apresentam de seguida.

O inquérito por questionário [5] foi gerido e administrado pelo INE. A recolha de dados anual efetuou-se durante os meses de abril e maio, através de entrevista assistida por computador e presencial, com base na “AM - Amostra Mãe” [6]. O inquérito, composto por 41 perguntas, encontra-se organizado em seis partes.

O presente estudo, foca-se na 3.^a parte, designada como “Caracterização do Indivíduo Selecionado” e a 5.^a parte, designada como “Módulo B: Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelos Indivíduos dos 16 aos 74 anos”, e para as mesmas a atenção sobre as variáveis de observação “Atividades para as quais é utilizada a Internet” e “Atividades relacionadas com utilização de Internet”.

A amostra representativa, para este estudo, foi delineada pela resposta positiva à variável “Uso da Internet” determinada pela pergunta inicial do questionário “Alguma vez UTILIZOU Internet? - var. recolha V4350”. A investigação selecionou como variável dependente *Atividades que já realizou na Internet: Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* - var. Recolha – V6190 [7] e as variáveis independentes *NUTS II, Escalões etários, Nível de ensino recodificado em 3 escalões (16 a 74 anos de idade) e Género*.

A análise

A análise dos resultados teve como suporte o software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), versão 20. A análise descritiva efetuada correspondeu ao cruzamento entre a variável dependente e as variáveis independentes pela opção “*Crosstab*”.

Os resultados obtidos, de uma maneira geral, foram temporalmente crescentes. Houve um aumento no “Uso da Internet” reportado pelo aumento no número de pessoas que responderam afirmativamente à variável representada pela indicação de “N Valid” em relação à “N Missing”, correspondente à resposta negativa. Passou-se assim de uma representação de 45,6% (3.660.298) em 2008, 49,5% (3.977.251) em 2009, para 54,5% (4.367.367) em 2010. Cenário idêntico refletiu-se com a variável *Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão*.

LOCALIZAÇÃO TERRITORIAL

A análise estatística obtida com o cruzamento da variável *Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* e as NUTS II [8] permitiu observar que o crescimento temporal da participação não foi igual em todas as regiões.

A região de Lisboa, com uma participação maior, apresentava-se já, em 2008, com uma expressão significativa (524.615 - 14,3%) e veio a aumentar progressivamente ao longo dos anos seguintes, 2009 (713.992 - 18,0%) e 2010 (991.082 - 22,7%). Este cenário refletiu-se nas outras regiões de Portugal, mas

com valores diferentes. A seguir à região de Lisboa, a região Norte e a região Centro, foram as que apresentaram uma frequência relativa mais elevada seguidas pelas regiões a sul de Lisboa e Ilhas, para os anos ponderados [2008 a 2010].

Contrariamente, a região Norte, com uma participação inferior nos anos estudados [2008 a 2010] à região de Lisboa, apresentou um crescimento maior (10,5%), seguidos de 8,4% para a região de Lisboa e 5,7% para a região Centro. A Sul de Lisboa e nas Ilhas, o crescimento não foi tão significativo, correspondendo a 1,5%, 1,4%, 0,9% e 0,6% para as regiões do Algarve, Alentejo, R.A Açores e R.A. Madeira respetivamente.

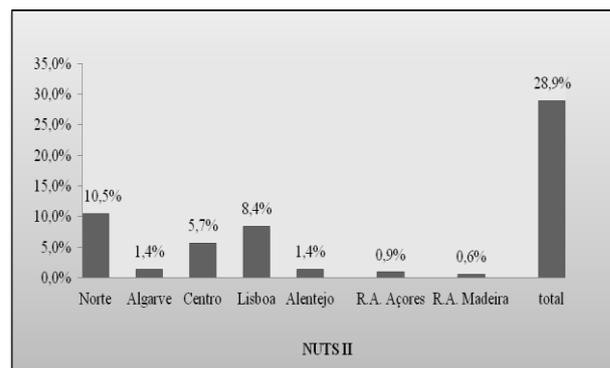


Figura 1: Evolução temporal percentual de participação, por NUTS II (Fonte: INE)

IDADE

A variável independente para a caracterização da idade foi “Escalões etários”. À semelhança da variável independente, para a caracterização territorial, também para esta variável se verificou um aumento da frequência relativa em 28,8%, para os anos considerados [2008 (40,4%) a 2010 (69,2%)].

O cálculo da frequência relativa em cada um dos anos considerados [2008 a 2010], em função das respostas à variável dependente *Atividades que já realizou na Internet: Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* pela variável independente *Escalões etários*, permitiu observar que o escalão que apresentou um valor percentual maior foi o compreendido pelas idades de 16 a 24 anos.

O primeiro escalão, com uma participação maior, apresentava-se já, em 2008, com uma expressão significativa (18,1%) e veio a aumentar progressivamente ao longo dos anos seguintes, 2009 (18,3%) e 2010 (20,3%). Este cenário refletiu-se nos outros escalões etários, mas com valores diferentes. A seguir ao primeiro escalão, 16-24 anos, seguiram-se os outros escalões etários, por ordem crescente de idade.

A análise mais detalhada permitiu-nos observar qual (ou quais) os grupos etários que tiveram o maior crescimento entre os anos de 2008 e 2010. Dos cinco (5) escalões etários, o grupo que obteve maior crescimento foi para as idades compreendidas entre os 35 e os 44 anos (9,7%) seguido do grupo com as idades entendidas entre os 45 a 54 anos (7,1%) e o grupo compreendido para as idades de 25 a 34 anos (6,0%). O aumento para os outros grupos etários não foi tão elevado como para os mencionados anteriormente. Os valores

compreenderam os 2,8%, para as idades entre 55 a 64 anos, 2,2% para o grupo compreendido entre os 16 e os 24 anos e 1,0% para os indivíduos com as idades entre 65 a 74 anos. No entanto, e apesar do aumento mais significativo no 3.º e no 4.º grupo, a maior percentagem de participação pertenceu ao 1.º grupo, com 20,3% (Figura 2).

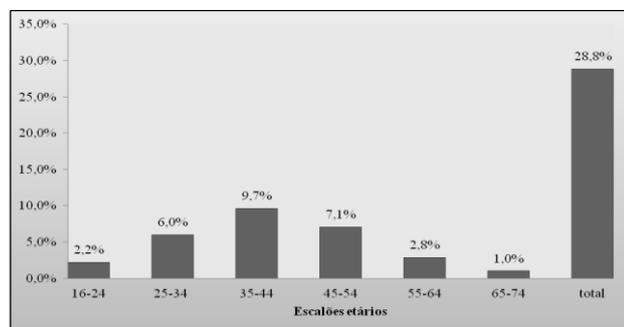


Figura 2: Evolução temporal percentual de participação, por Escalões etários (Fonte: INE)

NÍVEL DE ENSINO

Para a caracterização do perfil do público-alvo houve a necessidade de cruzar a variável dependente com a independente referente ao *Nível de Ensino*. O INE, respeitando as diretrizes do Eurostat [9], agrupa o nível de ensino em três grandes grupos: Baixo, que inclui ISCED 0 a 2 (até ao 3.º ciclo do ensino básico); Médio, para ISCED 3 e 4 (Ensino secundário e pós secundário mas não superior) e Alto, para ISCED 5 e 6 (ensino superior).

O cálculo da frequência relativa, em função das respostas à variável dependente *Atividades que já realizou na Internet: Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* pela variável independente *Nível de ensino recodificado em 3 escalões (16 a 74 anos de idade)*, permitiu observar que o grupo que apresenta um valor percentual maior é o baixo, para cada um dos anos considerados [2008 a 2010].

O primeiro grupo, com uma participação maior, apresentava-se já, em 2008, com uma expressão significativa (16,7%) e veio a aumentar progressivamente ao longo dos anos seguintes, 2009 (21,0%) e 2010 (31,6%). Este cenário refletiu-se nos outros grupos, mas com valores diferentes. A seguir ao primeiro grupo, o baixo, seguiram-se os outros grupos, o médio e o alto.

A população de nível de ensino recodificado baixo, para os anos considerados [2008 a 2010], apresentou um crescimento percentual maior (14,9%) seguidos de, 6,7% para o segundo nível (médio) e 7,3% para o terceiro nível (alto) (Figura 3).

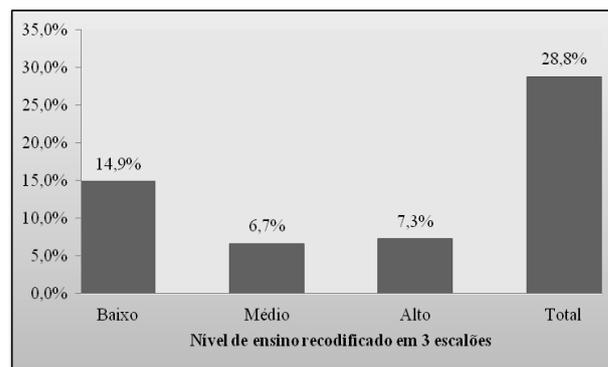


Figura 3: Evolução temporal percentual de participação, por Nível de ensino recodificado em 3 escalões (Fonte: INE)

GÉNERO

A última variável independente analisada foi a variável *Género*. O cálculo da frequência relativa, para cada um dos anos considerados [2008 a 2010], em função das respostas à variável dependente *Atividades que já realizou na Internet: Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* pela variável independente *Género*, permitiu observar que o sexo masculino apresenta um valor percentual maior.

Em 2008, apresentava-se já, com uma expressão significativa (23,9%) e veio a aumentar progressivamente ao longo dos anos seguintes, 2009 (27,2%) e 2010 (36,6%). Cenário idêntico refletiu-se no género feminino, mas com valores percentuais diferentes.

A resposta afirmativa à variável dependente, para os anos considerados [2008 a 2010] obteve um aumento percentual significativo de 28,8%. Nesta, destacou-se o género feminino com um crescimento de 16,2% relativamente ao género masculino, com um crescimento de 12,6% (Figura 4).

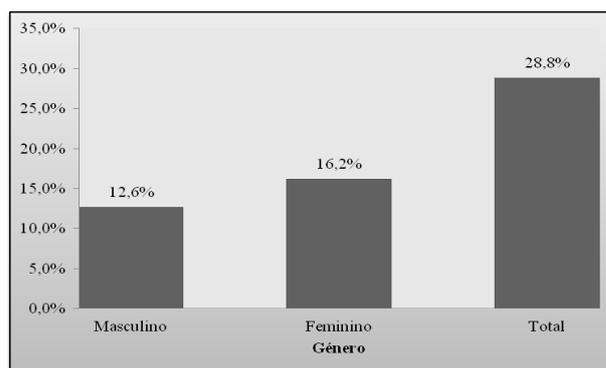


Figura 4: Evolução temporal percentual de participação, por Género (Fonte: INE)

Para além observar a componente participativa para a variável *Colocar mensagens em chats, grupos de discussão de notícias ou participar num fórum de discussão* no cenário português os resultados permitiram, também, caracterizar os seus utilizadores e constatar um aumento no uso e na participação. Ou seja, as práticas atuais levam a que quem utiliza, tendencialmente, utiliza aplicações e serviços que fazem uso da colaboração e participação como catalisadores da sua atividade.

Assim, podemos afirmar que existe um crescendo tanto no número de utilizadores como na realização, por parte destes, de atividades participativas e colaborativas.

Neste contexto, o estudo exploratório, permitiu a par da revisão bibliográfica realizada, reforçar a pertinência da investigação em curso [1] junto das instituições de memória, nomeadamente na inclusão de serviços e ferramentas colaborativas/participativas nos seus sistemas de informação.

A COMPONENTE PARTICIPATIVA EM PLATAFORMAS UTILIZADAS PELAS INSTITUIÇÕES DE MEMÓRIA

Com o objetivo de promover uma atitude participativa e colaborativa foram incluídos, no protótipo implementado e avaliado, os módulos funcionais e de serviços. Estas inclusões permitiram e fomentaram a produção de conteúdos pelo utilizador incrementando a interação e as atividades realizadas com o sistema.

Para a avaliação do protótipo, selecionaram-se opções metodológicas enquadradas na metodologia qualitativa com o apoio de um plano de investigação multi-metodológico ou misto com o recurso a várias técnicas para a obtenção dos dados (Coutinho, 2011).

O estudo decorreu em ambiente laboratorial, fora do meio habitual, durante cinco (5) semanas, envolveu trinta (30) sujeitos participantes (quinze (15) utilizadores e quinze (15) profissionais da informação), num total de trinta (30) sessões.

A primeira etapa da avaliação do protótipo contou com a preparação e validação da construção dos instrumentos de recolha de dados, o estudo, a preparação e a interligação do conteúdo da plataforma.

A segunda etapa, de testes, decorreu entre 28 de outubro e 30 de novembro 2011. Durante este período realizaram-se trinta (30) sessões presenciais a quinze (15) profissionais da informação e a quinze (15) utilizadores. Todas as sessões presenciais foram registadas, em áudio e vídeo, e os movimentos e números de cliques realizados durante a experiência, através do *software Morae Recorder*. Ao longo das sessões foram ainda retiradas notas, no Diário de Bordo, assim como foram realizadas pequenas entrevistas não estruturadas, de forma dirigida.

Durante a realização dos testes, foram solicitadas a realização de um conjunto de tarefas distintas para os profissionais da informação e para os utilizadores. Como os objetivos a determinar não eram exatamente iguais, ainda que com a existência de variáveis comuns a verificar, foram desenvolvidos guiões de tarefas: um (1) para os profissionais da informação e quinze (15) para os utilizadores, com informações diversificadas e relevantes de algumas das ex-colónias. Neste contexto, no final de cada sessão, foi aplicado o questionário respetivo, de especialista ou de utilizador.

INTERAÇÃO DOS UTILIZADORES

Os serviços/ferramentas utilizados incluíram os serviços comunicacionais, a gestão da mediação e a gestão do sistema e da informação proveniente da componente colaborativa.

O mesmo cenário ocorreu com a integração de

serviços/ferramentas comunicacionais, as quais tanto os utilizadores como os profissionais da informação consideraram muito interessantes (73,3%) e interessantes (26,7%), como sejam a utilização da componente participativa/colaborativa da plataforma.

A contribuição com conteúdos para a plataforma foi considerada, de uma maneira geral, muito importante (63,3%) e importante (36,7%), tanto pelos utilizadores como pelos profissionais da informação.

RECURSOS E FONTES DISPONIBILIZADAS NA PLATAFORMA

Numa perspetiva mais exploratória, solicitou-se a opinião do grupo de utilizadores sobre a adição desses recursos e fontes de informação. Assim, verificou-se que os recursos e as fontes de informação que mais gostariam de encontrar, na plataforma, eram as Fotografias, os Conteúdos multimédia, os Mapas e as *wikis* (47%). Verificou-se ainda que os utilizadores não valorizam tipos de recursos como Cartazes, Programas (software), Bases de dados ou jogos interativos (47%).

No que concerne à importância do acesso aos conteúdos dos recursos e fontes de informação os utilizadores consideraram muito importante (66,7%) e bastante importante (33,7) o acesso a tais conteúdos.

Dos serviços/ferramentas comunicacionais disponibilizados, tanto os utilizadores como os profissionais da informação, numa escala de avaliação em que consideravam 1 (menor importância) a 5 (maior importância), privilegiaram a *Wiki* (67% respostas de valor 5, num n=30), seguindo-se, por ordem de importância, os Comentários (40%, 12 respostas de valor 4, num n=30), Tags (37%, 11 respostas de valor 3, num n=30), Fórum de discussão (33%, 10 respostas de valor 2, num n=30) e E-mail (63%, 19 respostas de valor 1, num n=30).

IMPORTÂNCIA DA INTERAÇÃO E DA COLABORAÇÃO

Em relação ao impacto das contribuições de conteúdos gerados pelo utilizador, os profissionais da informação consideraram importantes essas contribuições a diversos níveis. Especificamente, 67% do grupo consideraram muito importante ao nível do estabelecimento de relações (*registos bibliográficos e os registos de autoridade e entre os registos bibliográficos*) e na possibilidade de obter mais informações sobre os autores, ao passo que 60% consideraram muito importante ao nível da contextualização da informação.

Relativamente aos motivos pelos quais os utilizadores criavam conteúdos, 73% indicaram que seriam para posterior recuperação, 60% para expressar a opinião e expor/partilhar conteúdos, relegando para o terceiro plano a intenção de contribuir para a memória coletiva e organizar a informação, com 53%.

CONCLUSÃO

O estudo desenvolvido permitiu verificar o crescimento da participação e do uso, no cenário português, de plataformas dinâmicas que permitem a interação no/ e com o sistema bem como permitem a criação de conteúdos gerados pelo utilizador. Cenário esse que se reflete no interesse e importância indicados nos resultados de avaliação do protótipo, tanto pelos utilizadores como pelos profissionais da informação, de serem incluídos nos sistemas das instituições de memória serviços/ferramentas que possibilitem a

interação e ofereçam a hipótese aos utilizadores de também eles serem produtores de conteúdos.

NOTAS

[1] O atual artigo apresenta uma das partes do trabalho desenvolvido para tese de doutoramento, com o título “O desafio da homogeneização normativa em instituições de memória: proposta de um modelo uniformizador e colaborativo”, no âmbito do Programa Doutoral Informação e Comunicação em Plataformas Digitais”, sob as tutorias do Prof. Doutor Rui Raposo e da Prof.^a Doutora Fernanda Ribeiro.

[2] Termo conotado por Alvin Toffler na obra intitulada *A terceira vaga*.

[3] Anualmente e de acordo com o Art. 5 da regulamentação (EC) n.º 808/2004 do Parlamento Europeu e da Lei L143 do Jornal Oficial da União Europeia de 30 de abril de 2004, a Comissão Europeia solicita às agências oficiais dos seus países a aplicação do inquérito com o objetivo de determinar a evolução e consequências das Novas Tecnologias da Informação nas organizações e nas pessoas. Os manuais metodológicos encontram-se disponíveis em WWW:<URL:

http://circa.europa.eu/Public/irc/dsis/emisannexes/library?l=/data_-_database/theme_3_-_popul/isoc/methodological_informati&vm=detailed&b=Title>.

[4] O protocolo encontra-se disponível em WWW:<URL:http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_cont_inst&INST=387114>.

[5] O inquérito, bem como o documento metodológico, estão disponíveis para consulta em: WWW:<URL:http://metaweb.ine.pt/SIM/OPERACOES/DOCMET_PDF/DOCMET_PDF_269_5_0.pdf>. Atualmente já se encontra disponível o documento de 2011, em WWW:<URL:http://metaweb.ine.pt/SIM/OPERACOES/DOCMET_PDF/DOCMET_PDF_269_6_0.pdf>.

[6] A “amostra mãe” é composta por 1.408 áreas. Para o inquérito de 2011 foi selecionada uma amostra probabilística aleatória composta por 539 áreas a partir da AM- 2001 (INE, p. 10).

[7] Inicialmente foi selecionada outra variável dependente que compreendia a o uso da internet nos últimos 3 meses. No entanto, como a designação foi alterada ao longo dos anos de *Atividades realizadas na Internet: Colocar mensagens em chats, newsgroups, etc* - var. recolha V4560, em 2008, para *Atividades realizadas na Internet: Colocar mensagens em chats, blogs, newsgroups, fóruns de discussão online ou utilizar messenger* - var. recolha V 4565, em 2009 e dividida em duas variáveis *Atividades realizadas na Internet: Colocar mensagens em chats, blogs, websites de redes sociais, newsgroups, fóruns de discussão online* - var. recolha V4565_1 e *Atividades realizadas na Internet: Comunicar através de mensagens escritas em tempo real (ex: messenger)* - var. recolha V4565_2, em 2010, optou-se pela seleção da variável dependente cuja denominação permaneceu inalterável ao longo do espaço temporal estudado (2008, 2009 e 2010).

[8] Nomenclatura, desagregada ao segundo nível que divide o território em sete (7) grandes regiões: Cinco (5) em Portugal continental (Norte, Centro, Lisboa, Alentejo, Algarve), a Região Autónoma dos Açores e a Região Autónoma da Madeira.

[9] Informação disponível em WWW:<URL:http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/ind ex.php/Determinants_of_Internet_use_frequency>.

REFERÊNCIAS

BORGES, M. M. - *De Alexandria a Xanadu : Ciberculturas*. Coimbra: Quarteto, 2002. ISBN 972-8535-80-5.

COUTINHO, C. M. G. F. P. - *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas teoria e prática*. Coimbra: Almedina, 2011. ISBN 978-972-40-4487-3.

EUROPEAN COMMISSION - *Methodological manual for statistics on the Information Society: survey year 2010* [Em linha]. v1.0. 2010. [Consult. Disponível em WWW:<URL:http://circa.europa.eu/Public/irc/dsis/emisannexes/library?l=/data_-_database/theme_3_-_popul/isoc/methodological_informati&vm=detailed&b=Title>.

EUROSTAT - *Statistics Explained : Determinants of Internet use frequency* [Em linha]. 2010. [Consult. 25 ago. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Determinants_of_Internet_use_frequency>.

INE - *Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias : [dados em bruto obtidos nos inquéritos de 2001 a 2010]*. INE, 2001-2010. 1 CD-ROM.

INE - *Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias : documento metodológico das operações estatísticas* [Em linha]. Lisboa: INE, 2010. [Consult. 25 ago. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://metaweb.ine.pt/SIM/OPERACOES/DOCMET_PDF/DOCMET_PDF_269_5_0.pdf>.

INE; FCT e MCTES. GPEARI - *Protocolo entre o Instituto Nacional de Estatística e o Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior : Protocolo* [Em linha]. Lisboa: INE, 2008. [Consult. 25 ago. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_cont_inst&INST=387114>.

MARTINS, A. B. D. J.; JUSTINO, A. C. F. C. e GABRIEL, G. D. C. F. - SBIDM : comunicação síncrona, assíncrona e multidireccional. In CONGRESSO NACIONAL BAD, 10, Guimarães, 2010 - *Políticas de informação na sociedade em rede* [Em linha]. Lisboa: BAD, 2010. [Consult. Disponível em WWW:<URL:http://independent.academia.edu/CristinaCort%C3%AAs/Papers/1592904/comunicacao_congBAD_FINAL>.

O'REILLY, T. - *What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. [Em linha]. (2005). [Consult. 15 out. 2011]. Disponível em WWW:<URL:<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>>.