

DELIBERAÇÃO NOS COMENTÁRIOS DOS LEITORES DE JORNAIS ONLINE: CASO DA SECÇÃO DE EDUCAÇÃO DO PÚBLICO.PT

Ana Carlão, Carla Maia, Márcio Santos

Abstract: Based on the potential of interactive communication and decentralized Internet, the increased accessibility of spaces for readers to post comments in the online press has sparked debate about its contribution to counter the tendency, as shown by the modern society, in the exercise of an active citizenship. Given this phenomenon, this article aims at analyzing and discussing evidences of this possibility in comments published in the Education section of the online newspaper Público.pt, taking as a reference the deliberative theory. Sustained in techniques of content analysis to a corpus of 294 comments, regarding 9 news from the Education section, the results suggest that although the commentators do not intend to build consensus around their comments, or to agree with the comments of others, they are interested in expressing and sharing their opinions, arguments and points of view, even if they do it anonymously. The analysis of the published comments concluded that deliberation we found in this online space played a public and collective role, since commentators really discuss common problems in the public sphere, although it doesn't make the required transformation in the participants' opinion.

Resumo: Com base nas potencialidades da comunicação interativa e descentralizada na Internet, a disponibilização crescente de espaços destinados aos comentários dos "leitores" na imprensa online tem suscitado o debate em torno do seu contributo para a inversão da tendência descendente, evidenciada pela atual sociedade, no exercício de uma cidadania ativa. Atendendo a este fenómeno, o presente artigo pretende analisar e discutir, adotando como referência a teoria deliberativa, as evidências desta possibilidade nos comentários feitos na secção de Educação pelos "leitores" do jornal Público.pt. Suportados em técnicas de análise de conteúdo a um corpus de 294 comentários referentes a 9 notícias da secção e jornal referidos, os resultados sugerem que embora os comentadores não tenham a intenção de alcançarem consenso no debate com os demais, estão interessados em expressar e partilhar as suas opiniões, argumentos e pontos de vista, mesmo que o façam sob anonimato. A análise aos comentários permitiu concluir que a deliberação que se verificou neste espaço do Público.pt assumiu um carácter essencialmente público e coletivo, na medida em que os comentadores debatem na esfera públicos problemas comuns, embora não se verifique a transformação das opiniões dos participantes no debate por força dos argumentos de outros que a deliberação pressupõe.

Keywords: e-participation, education, online newspapers, readers' comments, internet, online deliberation.



Do acesso rápido à informação, em quantidade e direcionada para os assuntos pretendidos, às novas possibilidades de todos serem simultaneamente consumidores e produtores de informação, a evolução das TIC, e particularmente da Web 2.0, potenciou uma revolução definitiva na lógica comunicacional, redirecionando a tradicional dinâmica do "um para muitos" para um inovador modelo transmissivo de "muitos para muitos" (Lévy, 2000; Vaz, 2004).

Com repercussões em todas as esferas sociais, nomeadamente quando vivemos numa sociedade que tem como bem essencial a informação - e a informação com base nas TIC (MSI, 1997) -, estas novidades revestem-se de peculiar interesse no campo da comunicação social, sobressaindo-se como enfoque atual de uma discussão que continuamente se recoloca face ao

A. Carlão, doutoranda em PDMMEd, Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro, Portugal. E-mail: anacarla@ua.pt

C. Maia, doutoranda em PDMMEd, Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro, Portugal. E-mail: carlamaia@ua.pt

M. Santos, doutorando em PDMMEd, Universidade de Aveiro, 3810-193 Aveiro, Portugal. E-mail: marciosantos@ua.pt

incessante surgimento de novas possibilidades e à ainda incipiente compreensão e maximização das múltiplas potencialidades dos mecanismos de interatividade implicadas neste fenómeno.

Neste âmbito, as notáveis transformações potenciadas pelas TIC têm-se refletido, particularmente, na imprensa escrita, área em que, a par dos tradicionais jornais em formato impresso, se multiplicam os em formato digital. Estas alterações, com implicações não limitadas às diferentes potencialidades deste suporte, mas também e, sobretudo, no que concerne aos aspetos relativos à interação que possibilitam com e entre leitores, acarretam novas necessidades e estratégias que se têm tornado alvo de reflexão para muitos autores (Santana, 2011; Noci, Domingo, Masip, Micó & Ruiz, 2010).

Corroborando a perspetiva expressa por Gillmor (2005) de que “na nova era das comunicações digitais, com múltiplas direções, o público pode tornar-se parte integral do processo [de produção de notícias] — e começa a tornar-se evidente que tem de o ser” (Gillmor, 2005, pp. 118), os diferentes jornais não abdicam de explorar esta nova realidade em que o cidadão comum se torna “jornalista” e em que as “notícias” podem ser, não só lidas e produzidas por todos, mas também debatidas por e entre todos (Gillmor, 2005).

Consideradas importantes contributos para uma maior democratização dos meios de comunicação, e sendo mesmo, encaradas pelo radicalismo otimista, como garantia de uma pseudo-democracia universal (Primo & Träsel, 2006), estas novas formas de jornalismo procuram incentivar a participação de todos proporcionando, por isso, igualdade de oportunidades no que concerne ao mais valorizado bem da sociedade atual¹.

Neste contexto, em que “as pessoas já não querem apenas sentar-se e serem passivamente servidas de informações [...], querem envolver-se e reagir à notícia” (Pérez-Peña, 2010), os jornais online não abdicam de oferecer aos seus leitores um espaço para estes publicarem os seus comentários, tornando esta a ferramenta mais popular nos websites noticiosos (Noci et al, 2010)².

Conferindo à informação veiculada novos significados e novas formas ao ser apropriada e, eventualmente, reformulada e interpretada pelos leitores, estes espaços funcionam, como um canal aberto à interatividade e ao diálogo.

Sendo que na participação online importam não apenas os efeitos da comunicação sobre o recetor mas, sobretudo, a reação que este produz sobre o emissor, ou seja, o papel do leitor enquanto sujeito ativo no processo da interação (Barros, 2003), autores como Gouveia e Antunes (2011) consideram que a criação de espaços de partilha e de diálogo nos jornais, para além de permitirem um acesso privilegiado à informação contribuem para reduzir os níveis de alienação e de desafeto dos públicos, motivando para o pleno exercício da cidadania.

¹ Ainda que qualquer noticiário possa incluir a participação do público, através do envio de e-mails, cartas ou outros, a sua filtragem, decorrente do reduzido espaço disponível para sua publicação/consideração desestimulam a participação. Pelo contrário, evidências que apontam o debate proporcionado pelos jornais online como fator mais atrativo do que as próprias notícias publicadas – sendo disso exemplo o Slashdot20 -, sugerem que a Web não só permite como também encoraja a participação e interação (Landow, 1997).

² Por um lado, a instantaneidade, tão apreciada pelo público dos espaços noticiosos online, leva-o a envolver-se no diálogo e partilhar as suas opiniões, aumentando o seu interesse em voltar a entrar na notícia para ver as reações à sua intervenção, contribuindo, desta forma, para um efeito de multiplicação da entrada na notícia (Leonardo Ralha cit in Tadeu, 2012, pag. 27); por outro, estas participações são incentivadas pelos jornais numa tentativa de aferir as notícias que provocam maior feedback, conhecer o perfil e os interesses do público e, naturalmente, conseguir, mais visitas e cliques no site (Arianna Huffington in Tadeu, 2012)

Dado que, segundo Habermas (1997), a problemática das democracias representativas liberais se centra no sentimento de desconsideração, por parte dos cidadãos, dos seus interesses e necessidades, a Internet e, particularmente, a oportunidade de comentar notícias da esfera pública nos jornais online, apresenta-se como oportunidade sem precedentes à expressão/audição das suas posições face a assuntos públicos. Nesta perspetiva, a reflexão sobre as potencialidades que podem advir da sua utilização tem conduzido à análise destas participações sob o prisma dos conceitos de deliberação e esfera pública deste filósofo alemão.

Assim, entre os vários enfoques de pesquisa neste âmbito, Dahlberg (2001), Jensen (2003) e Miola (2009) e outros autores têm-se vindo a debruçar sobre a análise da deliberação online natural, ou seja, sobre as potencialidades deliberativas dos debates em fóruns, ferramentas de comentários e outros ambientes dialógicos online que possibilitam a participação voluntária dos cidadãos.

Com base nos estudos destes autores, sendo que a deliberação ocorre quando há troca discursiva, ou seja, quando se estabelece o diálogo entre os envolvidos na discussão, torna-se importante avaliar se nessa troca os participantes assumem uma postura dialógica ou monológica, ou seja, aferir se os participantes/comentadores respondem a outros participantes/comentadores ou ao assunto que está em debate ou se apenas se constituem de respostas/comentários isolados (Dahlberg, 2001; Jensen, 2003; Miola, 2009)³.

No caso de a mensagem ser dialógica é comum que o seu conteúdo apresente novos argumentos, que vão enriquecer e alimentar a discussão gerada entre os participantes. Sendo que a base da teoria deliberativa assenta na apresentação de argumentos racionais, onde a deliberação se assume como um processo livre de coerções externas, Habermas (1997) acredita que o convencimento deve ser resultante da força e pertinência dos argumentos utilizados, bem como da capacidade que os participantes no diálogo revelam para justificar os seus pontos de vista. A este respeito, acrescenta-se a pertinência da perspetiva de Young (1996) que advoga que o testemunho e a experiência pessoal se constituem como uma forma de comunicação que acrescenta valor às justificações apresentadas pelos participantes nos comentários.

Sob o mesmo prisma dialógico das participações, Jensen (2003) e Dahlberg (2001) salientam que, muitas vezes, novos comentários acrescentados à discussão indiciam se os sujeitos concordam entre si, se mudam as suas ideias iniciais, fruto da discussão gerada, ou se tendem a persuadir os demais em torno de uma ideia veiculada.

Ainda autores como Janssen e Kies (2005) realçam a consideração do tema do debate nesta tipologia de análise, sublinhando que a compreensão do contexto é determinante para a discussão.

Em forma de conclusão, apesar das diversas perspetivas de investigação, é consensual que a análise da participação online implica a interpretação do discurso à luz de indicadores que permitam medir as discussões. Ainda que estudos recentes⁴ revelem que há cerca de 228 critérios utilizados para análise do discurso online, estes defendem também que os mesmos se podem resumir a 8 categorias distintas: justificação, reciprocidade, reflexividade, respeito,

³ Contudo, o "diálogo" que se estabelece entre autor/leitor surge, muitas vezes, na forma de um monólogo, em que o leitor apenas comenta sobre o que lê/entende dos protagonistas das histórias e dos seus autores, acabando a sua participação por ser uma mera intervenção, onde não existe o outro, uma comunicação com emissor, mas sem a preocupação com o recetor (Mascarenhas, 2012).

⁴ Resultados apresentados no artigo: Como avaliar a deliberação online: um mapeamento dos critérios de Sampaio, R. et al, 2011.

pluralidade, igualdade, informação e tópico, havendo, contudo, necessidade de se ajustarem os critérios aos contextos onde decorre a interação. A estas categorias ainda há que considerar o design e a estrutura do espaço de deliberação que podem influenciar a qualidade e a intensidade das interações, nomeadamente se o participante tem ou não de se registar para fazer comentários, se há ou não moderação e, ainda, se se verifica diversidade no tipo de pessoas que publicam comentários. Muitos dos critérios adotados revelam-se menos adequados no que diz respeito à confiabilidade da sua codificação.

Face ao exposto, o presente artigo pretende apresentar-se como um contributo para a ampliação e aprofundamento do debate deste tema atual e controverso. No intuito de descrever e analisar aspetos relativos à deliberação nos espaços destinados aos comentários dos “leitores” nos jornais online, este estudo foi, então, norteadado pela seguinte questão de investigação:

- Como se evidenciam as possibilidades de deliberação nos espaços destinados aos comentários dos “leitores” da secção de Educação do Público.pt?
 - Que opções tomam os comentadores relativamente à divulgação da sua identidade?
 - A opção pelo anonimato tem relação com o tipo de opinião/posicionamento e a linguagem utilizada nos comentários?
 - O tipo de opinião/posicionamento assumido nos comentários tem relação com o assunto da notícia?
 - Que tipo de opinião/posicionamento recorre, mais frequentemente, à argumentação/justificação?

Após esta contextualização introdutória ao tema e a clarificação das questões de investigação, apresentar-se-á uma descrição detalhada do espaço em análise – caixa de comentários do Público.pt -, dos procedimentos metodológicos relevantes no desenvolvimento do estudo, nomeadamente, os critérios que nortearam a recolha do corpus e a sua análise. Seguidamente, proceder-se-á à apresentação e discussão dos resultados obtidos relativos a aspetos pertinentes às questões de investigação formuladas, às quais se tentará responder nas considerações finais, a par da identificação das potenciais limitações do trabalho desenvolvido e da sugestão de caminhos para investigação futura.

JORNAL PÚBLICO ONLINE: FUNCIONALIDADE DE COMENTÁRIOS

O *Público*, jornal diário generalista português fundado em 1990, disponibiliza, desde 1995, a par do seu formato impresso, uma versão online que, em 1999, se tornou um serviço noticioso autónomo e independente do primeiro, com atualizações permanentes (Público.pt, s/d).

Atualmente designado por Público.pt, este jornal online foi-se, progressivamente, adaptando e transfigurando com as potencialidades crescentes que o seu novo suporte

proporciona, e hoje, a par de outros⁵, disponibiliza espaços destinados aos seus “leitores” para o comentário das notícias publicadas.

No sentido de fortalecer a sua comunidade e o debate público, aplica, neste âmbito, estratégias diversas como a apresentação do melhor comentário do dia na sua homepage e ainda de outros dois escolhidos para a publicação na sua edição impressa. A par destas, de forma a incentivar a qualidade dos comentários, o jornal estabelece critérios para a sua publicação, disponibiliza a função de denúncia de situações abusivas junto a cada comentário e ainda a possibilidade dos leitores avaliarem os comentários dos seus pares. Ainda nesta perspetiva, colocando-se numa posição de destaque numa das mais debatidas questões deontológicas desta ainda recente funcionalidade - o aperfeiçoamento do sistema de moderação, sobretudo, no que respeita às dúvidas concernentes à atribuição da responsabilização da gestão do conteúdo publicado nestes espaços aos leitores ou aos jornais -, auto proclama-se como o primeiro jornal português cuja gestão de comentários é atribuída à própria comunidade⁶. Através de um sistema de reputação, assente no histórico das suas contribuições, os leitores registados podem assumir a responsabilidade pela moderação dos comentários - de acordo com os critérios de publicação e previamente a esta.

Ainda que incentive expressamente a identificação dos comentários, esta funcionalidade, no Público.pt, possibilita a participação de todos os “leitores”, registados ou não, em regra, em todos os artigos durante 30 dias a contar da sua publicação, com o limite máximo de 800 caracteres. O registo é simples e gratuito, pode ser feito diretamente no site - exigindo apenas a confirmação através de um endereço de email para ativação da conta -, ou via Facebook ou Twitter (Público.pt, s/d).

METODOLOGIA

Tendo em consideração os objetivos e questões de investigação enunciados, foi desenvolvido um estudo de caso (Creswell, 1994; Yin, 1994; Gomez, Flores & Jimenez, 1996; Coutinho, 2002) do tipo analítico descritivo-interpretativo (Ponte, 1994), de natureza predominantemente qualitativa.

Para o efeito, foram recolhidos e analisados 294 comentários respeitantes a 9 notícias da secção de Educação do Público.pt. As notícias, alvo dos comentários foco de análise, foram também recolhidas pela sua pertinência para a compreensão e contextualização dos mesmos e, ainda que categorizadas no que concerne ao assunto/tema tratado, e alvo de quantificação no que respeita ao número de comentários e número de partilhas que suscitaram, não foram objeto de posterior análise.

A constituição deste corpus foi baseada numa amostragem não probabilística por conveniência, tendo como critérios de inclusão notícias publicadas, no referido jornal e secção, num espaço de tempo de 30 dias - período de permanência online das notícias no Público.pt -, compreendido entre o dia 22 de março e 21 de abril. De forma a recolher o número mais

⁵ Como por exemplo o *Jornal de Notícias*, o *Correio da Manhã*, o *Diário de Notícias*, o *Expresso*, entre outros.

⁶ No que concerne ao tema moderação, este jornal sobressai em dois momentos: o primeiro, em Março de 2011, quando faz eclodir o debate nacional em torno da questão da moderação ao adotar a obrigatoriedade de aprovação prévia dos comentários pela equipa de editores de comentários do jornal; o segundo, em novembro do ano seguinte, quando de forma pioneira no contexto nacional passa a responsabilidade dessa moderação para a própria comunidade de leitores.

próximo possível da totalidade de comentários registados em cada notícia, a sua recolha foi realizada 3 dias após a sua publicação às 23 horas - com o intuito de permitir a sua exposição a comentários pelo tempo de vida, maioritariamente observado no site, do debate em torno de uma notícia. Como único critério de exclusão, foi definida a recolha de notícias com menos de 5 comentários.

O resultado da recolha é apresentado no quadro que se segue:

TABELA 1: DATAS DE PUBLICAÇÃO E DE RECOLHA DO CORPUS

| Notícia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|-----------------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| Data publicação | 22/03 | 26/03 | 28/03 | 1/04 | 4/04 | 10/04 | 11/04 | 16/04 | 21/04 |
| Data de recolha | 25/03 | 29/03 | 31/03 | 4/04 | 7/04 | 13/04 | 14/04 | 19/04 | 24/04 |

Como ilustrado na tabela 1, as datas de publicação das notícias e respetivos comentários que constituem o corpus de análise, resultantes da metodologia exposta, foram as de 22/03, 26/03, 28/03, 01/04, 04/04, 10/04, 11/04, 16/04 e 21/04, sendo a sua data de recolha 3 dias após as mesmas, respetivamente.

A opção pelo jornal Público.pt prendeu-se com o facto de, para além de este se constituir título incontornável no panorama da imprensa portuguesa, se destacar, particularmente, no âmbito do foco deste artigo - comentários dos “leitores” - já que, de certa forma, se evidencia pioneiro, em Portugal, da implementação de estratégias diversas que buscam contornar as “imperfeições” do sistema de comentários: em primeiro lugar, por ter espoletado o debate da importância da moderação e qualidade dos comentários ao adotar em 2011, a necessidade da sua aprovação prévia à publicação e, também, por ter posto em prática, no ano seguinte, o inovador modelo da sua moderação pela própria comunidade.

A preferência pela secção de Educação prendeu-se, para além do particular interesse dos investigadores pela área educativa, com o facto de se constituir uma área temática de elevada pertinência para todas as esferas da sociedade e, como tal, para todos os membros que a compõem, revelando-se, assim, potencialmente atractora do interesse da totalidade dos leitores/comentadores.

O tratamento de dados, atendendo à sua natureza e aos objetivos do estudo, realizou-se com recurso a técnicas de análise de conteúdo sendo, contudo, apoiado também, em alguns casos, na estatística descritiva.

Neste âmbito, procurou-se, na definição das categorias combinar uma abordagem dedutiva com indutiva, contemplando categorias de análise pré-definidas com base na teoria deliberativa e esfera pública de Habermas e em estudos realizados sobre o tema (e.g. Janssen & Kies, 2005; Wilhelm, 2000; Jensen, 2003; Dahlberg, 2001 e Miola, 2009) e outras que emergiram da análise e se afiguraram pertinentes no decorrer da mesma.

Com recurso ao software webQDA (Neri de Souza, Costa, & Moreira, 2010), e tendo como unidade de análise o comentário - excepto nos aspetos anteriormente referidos em que o

enfoque recai sobre a notícia -, procedeu-se à sua codificação, submetida a revisão inter pares, de acordo com as dimensões explicitadas em seguida.

No que concerne à notícia, alvo dos comentários foco de análise, as categorias referentes ao assunto/tema emergiram da sua leitura. Assim, o conteúdo de cada notícia recolhida foi alvo de escrutínio, procurando-se especificar, no seio da temática da Educação, o foco sobre o qual recaiu o acontecimento noticiado.

No que respeita aos comentários recolhidos, estes foram primeiramente analisados atendendo aos descritores Identificação, Sexo e Perfil, com o intuito de traçar o retrato dos seus autores/participantes deste espaço, por forma a proporcionar uma melhor compreensão do “caso” específico.

Relativamente à Identificação, esta centrou-se na opção dos leitores pela revelação ou ocultação da sua identidade. Assim, foram classificados como Anónimo(s), comentários que não apresentaram quaisquer referências à identidade do leitor/comentador e como Identificado(s), comentários que continham a identificação do seu autor ora no próprio espaço destinado ao comentário, ora através do login, não havendo, contudo, garantia de, em qualquer dos casos, as mesmas corresponderem a identidades verdadeiras, dada a possibilidade do uso de pseudónimos ou nomes não reais.

No descritor referente ao Sexo dos leitores/comentadores, a classificação Masculino/Feminino baseou-se no género revelado pela assinatura/login ou por qualquer vocábulo - com flexão de género - incorporado no seio do comentário referente ao seu autor que permitisse esta distinção. A categoria Não Identificável foi aplicada quando as situações referidas anteriormente não ocorreram.

O descritor Perfil pretendeu identificar, através do conteúdo do comentário ou das informações que, por vezes, acompanharam a identificação dos leitores/comentadores logados, a profissão dos comentadores - professor, aluno, político, jornalista - ou outra característica pertinente à motivação e natureza da sua participação - pai/mãe, sindicalista. Este descritor englobou ainda as classificações Não identificável e Outro, sendo o primeiro aplicável sempre que nenhuma identificação neste âmbito foi possível e o segundo quando a identificação da profissão foi possível, mas não assumia relevância para o objetivo desta categorização.

Paralelamente, com o objetivo de compreender a natureza das intervenções registadas nos comentários visados, nomeadamente, nomeadamente no que se refere às suas potencialidades deliberativas, foram consideradas as dimensões de análise Diálogo, Foco, Contributo, Justificação, Reflexividade, Respeito e Posicionamento, que em seguida se explicitam.

Relativamente ao Diálogo, esta categorização objetivou, fundamentalmente, como ilustrado na figura que se segue (figura 1), a distinção da natureza monológica ou dialógica dos comentários.

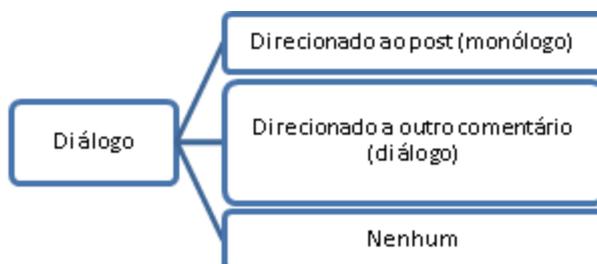


FIGURA 1 CATEGORIA DIÁLOGO

Como evidenciado na figura 2, cada comentário foi categorizado como Direcionado(s) ao post, quando submetido à notícia e como Direcionado a outro comentário, quando submetido enquanto resposta a intervenção prévia de outro comentador. Ainda a categoria Nenhum foi aplicada quando não se registou quaisquer das situações anteriormente descritas.

Quanto ao seu Foco, os comentários, podendo comportar a simultaneidade de categorias, foram classificados mediante as categorias a seguir apresentadas (figura 3).

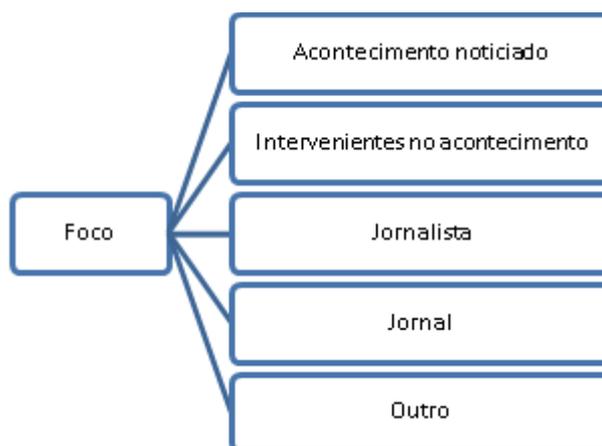


FIGURA 2 CATEGORIA FOCO

Relativamente a esta dimensão de análise (figura 2), a categoria Acontecimento noticiado, foi aplicada quando no comentário se enfocaram os acontecimentos descritos na notícia, a Intervenientes no acontecimento noticiado, quando o comentário enfocou os seus protagonistas, Jornalista, quando este visou o autor da notícia, Jornal, quando o comentário publicado se dirigiu explicitamente ao jornal, Outro comentário, quando a abordagem se centrou no que fora comentado anteriormente por outro comentador e Nenhum quando o comentário não se enquadrou em quaisquer das categorias anteriores.

No que concerne ao Contributo para o debate foram consideradas as categorias seguidamente apresentadas na figura 3.

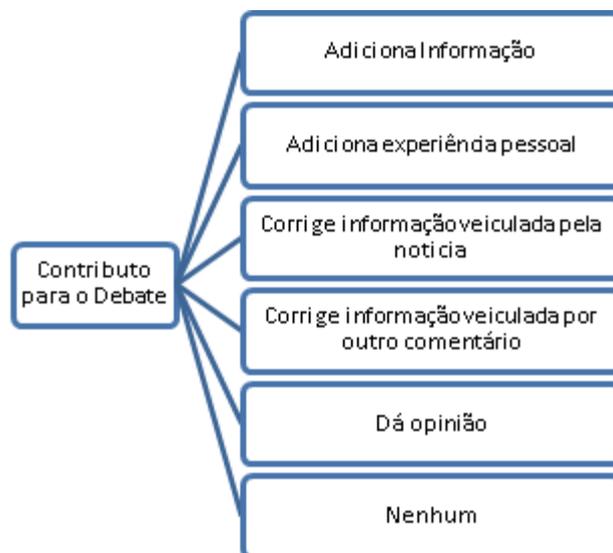


FIGURA 3 CONTRIBUTO PARA O DEBATE

No âmbito do *Contributo para o debate* (figura 3) a categoria *Adiciona informação* foi aplicada a comentários que acrescentaram informação relacionada com o acontecimento noticiado e que não fora veiculada pela notícia, a categoria *Adiciona experiência pessoal* aos comentários que relataram vivências/acontecimentos pessoais relacionados com o acontecimento noticiado, a categoria *Corrige informação veiculada pela notícia*, quando uma sugestão de correção foi feita no espaço destinado aos comentários, não obstante a existência desta funcionalidade num espaço específico junto à notícia, a categoria *Corrige informação veiculada por outro comentário*, quando o comentário sugeriu correções de informações contidas noutro comentário e, por fim, a categoria *Opinião*, quando o contributo prestado pelo comentário se baseou na expressão de opinião. A categoria *Nenhum* foi utilizada quando nenhuma das situações anteriormente descritas se verificou.

No que se refere à presença/ausência de *Justificação*, os comentários foram categorizados de acordo com a figura 4 que se segue.

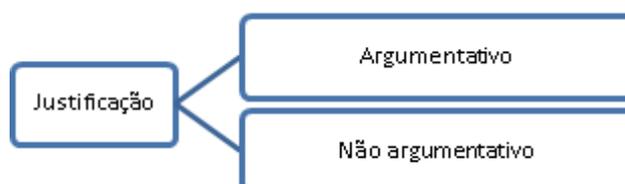


FIGURA 4 CATEGORIA JUSTIFICAÇÃO

Na dimensão *Justificação* (figura 4), a categoria *Argumentativo* foi aplicada a comentários que recorreram a argumentos para sustentar quer o seu posicionamento relativamente ao acontecimento noticiado quer a concordância/discordância expressa relativamente a outro comentário. A categoria *Não argumentativo* foi utilizada para os comentários em que tal não se verificou.

Relativamente à dimensão de análise Reflexividade, os comentários foram categorizados de acordo com o ilustrado na figura 5.



FIGURA 5 CATEGORIA REFLEXIVIDADE

Neste âmbito, os comentários foram categorizados como *Altera opinião/posicionamento* quando o comentador avaliou a sua *opinião/posicionamento* em comparação aos mesmos elementos dos outros participantes e mudou as suas posições iniciais pela força de outros argumentos e como *Não altera opinião/posicionamento*, quando tal situação não se verificou (figura 5).

No que se refere à dimensão de análise Respeito, a codificação dos comentários foi efetuada atendendo a uma categoria única (figura 6).



FIGURA 6 CATEGORIA RESPEITO

Como evidenciado na figura 6, nesta dimensão, os comentários que contivessem ofensas, ironias agressivas, ódio ou preconceito foram incluídas na categoria Tom “agressivo”.

Concernente ao Posicionamento quer perante a notícia, ou realidade por ela retratada, quer perante o conteúdo de outro comentário, as participações foram categorizadas de acordo com o ilustrado na figura 7.

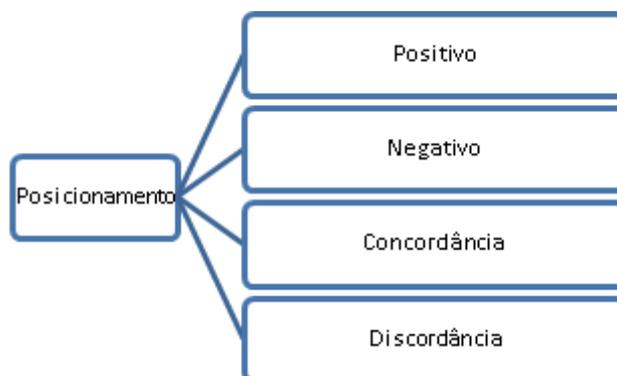


FIGURA 7 CATEGORIA POSICIONAMENTO

Relativamente à dimensão retratada na figura 7 - Posicionamento -, a categoria Expressa opinião positiva foi aplicada quando o comentário denotou satisfação/contentamento relativamente à realidade noticiada, Expressa opinião negativa, quando o comentário denotou

insatisfação/descontentamento relativamente à realidade noticiada, Concordância, quando o comentário surgido em resposta a outro comentário expressou concordância com o seu conteúdo e Discordante na situação oposta.

Após a codificação dos comentários de acordo com o exposto, procedeu-se à quantificação das ocorrências dentro de cada categoria, de um modo mais específico, mas também do número de comentários e partilhas relativas a cada notícia, numa caracterização mais global.

No que concerne ao Número de comentários, este objetivou a quantificação das publicações dos leitores/comentadores relativamente a cada notícia. Relativamente ao Número de partilhas, pretendeu-se a quantificação das partilhas feitas no facebook pelos mesmos relativamente a cada notícia - ambas compreendidas no período mencionado de exposição da notícia a comentários (três dias a contar da data da sua publicação).

Socorremo-nos ainda da funcionalidade Matriz do software WebQDA para examinarmos e quantificarmos as interseções entre categorias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados em seguida apresentados referem-se a um corpus recolhido da secção de Educação do Público.pt constituído por um total de 294 comentários relativos a 9 notícias. Ainda que a média aritmética aponte aproximadamente para 33 comentários por notícia, a sua distribuição varia entre 7 e 64, revelando uma notável disparidade no interesse suscitado pelas diferentes notícias.

Por indiciarem que as notícias visadas originaram uma interação de dimensão consideravelmente superior à registada no site do Público.pt, foi também recolhido o número de partilhas efetuadas às notícias através da rede social facebook. Neste âmbito, os dados evidenciam 5525 partilhas distribuídas, também, de forma distinta pelas diferentes notícias, apresentando uma média de 613,88 por notícia mas variando entre 11 e 2400.

No que concerne à Temática/Assunto enfocado por cada notícia e por forma a permitir a compreensão dos fatores eventualmente determinantes na disparidade verificada no que se refere ao volume de interações que espoletaram, as categorias, emergentes da própria análise neste âmbito, resultaram na tabela seguidamente apresentada (tabela 2).

TABELA 2 TEMÁTICAS ABORDADAS NAS NOTÍCIAS

| Temas | N.º notícias | Títulos das Notícias |
|------------------------------|--------------|---|
| Professores/carreira docente | 2 | “Nuno Crato sobre a mobilidade especial para professores: «Vivemos no mundo em que vivemos»”; “Listas do concurso extraordinário para professores contratados foram publicadas”. |
| Alunos | 2 | “Associação Portuguesa de Crianças Sobredotadas alerta para falta de estrutura nas escolas para apoiar os professores dos alunos sobredotados”; “Alunos de 15 anos no sucessor das Novas Oportunidades”. |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Política educativa | 2 | “Crato espera nova vaga de aposentações para salvar professores dos horários zero”; “Portugal é o país europeu onde o abandono escolar mais caiu”. |
| Económico-educativa | 2 | “O Grande Negócio da Educação”; “Investimento na Educação abaixo de 4% do PIB coloca Portugal ao nível da Indonésia, diz CNE”. |
| Percurso académico de figura pública | 1 | “Crato não pode anular licenciatura de Relvas, mas espera que tribunal o faça”. |

Como ilustrado na tabela 2, as categorias temáticas identificadas com 2 ocorrências são Professores/carreira docente (notícias relativas à carreira docente ou a assuntos respeitantes à classe profissional), Alunos (notícias centradas em alunos ou assuntos que os influenciem diretamente), Política educativa (notícias relacionadas com novas definições relativamente ao processo pedagógico, em função de um grupo, de uma comunidade ou de setores dessa comunidade) e Económico-educativo (notícias relativas a decisões financeiras na área da educação). Com 1 ocorrência regista-se uma notícia que aborda o Percurso académico de figura pública (notícias relativas a histórico escolar de figura pública/ creditações).

Ainda neste âmbito, os diversos temas/assuntos focado pelas notícias, suscitaram, por sua vez, um volume desigual de comentários como ilustrado no gráfico 1.

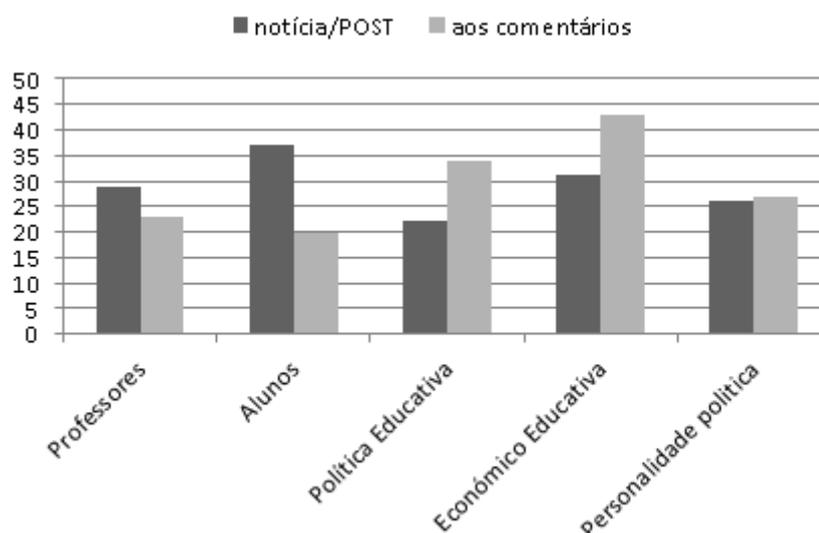


GRÁFICO 1 DISTRIBUIÇÃO DOS COMENTÁRIOS POR TEMA/ASSUNTO

Como evidenciado no gráfico 1, o tema que se destaca com um maior número de comentários são o Económico-educativo com 74 comentários (distribuídos, contudo, de forma desigual - 64 e 7), seguido com valores não distanciados o tema Política educativa com 59 comentários (distribuídos, contudo, de forma desigual - 43 e 16), o tema Percurso académico de figura pública com 57 comentários, o tema Alunos com 55 comentários (distribuídos igualmente de forma desigual - 21 e 34) e o tema Professores/carreira docente com 52 comentários (distribuídos, também, de forma díspar - 39 e 13).

Ainda que as notícias que abordam questões Económico-educativas sejam aquelas que registam um número mais elevado de comentários, a consideração isolada de cada notícia permite distinguir aquela que trata o histórico escolar de uma figura pública como a mais participada, uma vez que a totalidade dos comentários registados no âmbito deste tema se refere a uma só notícia.

Ainda relativamente à pertinência do tema/assunto no decurso do debate, o gráfico 2 ilustra o seu efeito no posicionamento assumido pelos comentadores face ao seu conteúdo.

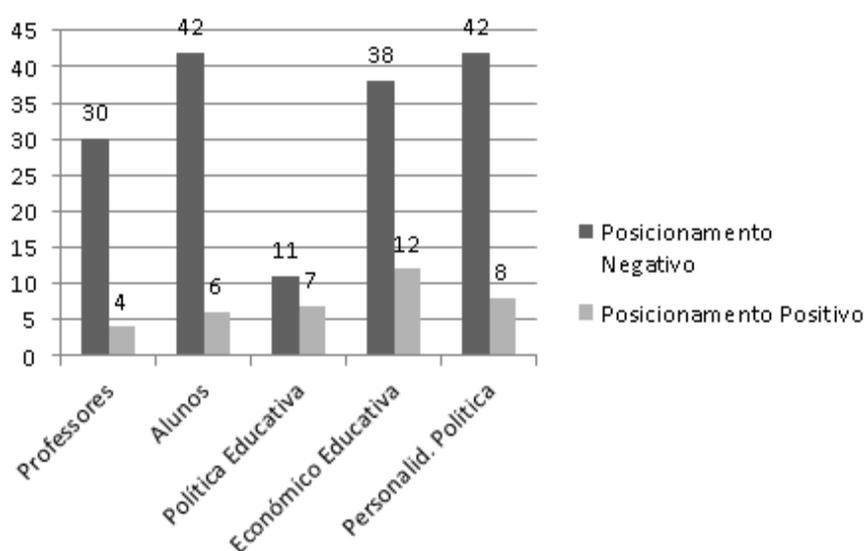


GRÁFICO 2 DISTRIBUIÇÃO DO POSICIONAMENTO RELATIVAMENTE AOS TEMAS

Como ilustrado no gráfico 2, de uma forma geral, o posicionamento negativo é claramente predominante (82%), assumindo, contudo maior destaque no que concerne à notícia que se centra sobre o Histórico Escolar de Personalidade Pública - já que este tema, ainda que paralelamente ao tema Alunos registre 42 comentários que evidenciam um posicionamento negativo, se destaca por ser apenas focado por uma notícia. No que se refere ao posicionamento positivo, a sua ocorrência não assume particular destaque em função dos temas/assuntos abordados pelas diversas notícias.

O facto de esta notícia ter merecido maior volume de comentários, bem como uma quantidade superior daqueles que revelam um posicionamento negativo, poderá indiciar - sendo que trata particularmente irregularidades na obtenção de creditações num curso superior por parte de uma figura política - a comprovação de um comportamento considerado clássico: "if it bleeds, it leads", ou seja, que o público tem preferência e uma atração especial pelo mórbido e pelo escândalo (Castilho, s/d)⁷. Neste sentido, o facto de a notícia publicada associar questões relacionadas com valores e moral socialmente instituídos - no caso concreto, o valor da verdade e da honestidade foi menosprezados por uma figura pública que devia estar acima

⁷<http://www.advivo.com.br/blog/luisnassif/publico-comenta-mais-em-noticias-consideradas-boas>

de qualquer suspeita -, torna evidente que a emoção acaba por ser o fator determinante na iniciativa do leitor de compartilhar os seus sentimentos com os outros, sobretudo. .

A título de exemplo, revelamos um comentário que poderá ilustrar a indignação do público perante estes comportamentos pouco edificantes: “O problema não é ter ou não ter uma cadeira ou licenciatura, mas sim a mentira e traluhice ao dizer que tem aquilo que na realidade não tem.” Anónimo 05/04/2013 00:46.

Ainda num âmbito semelhante, o quadro seguinte ilustra o posicionamento concordante/discordante dos comentários relativamente a outros comentários.

TABELA 3 POSICIONAMENTO RELATIVAMENTE A OUTRO COMENTÁRIO

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|---|---------------------|--------------------|
| Posicionamento relativamente a outro comentário | Concordância | 35 |
| | Discordância | 134 |

De forma similar ao posicionamento assumido perante a realidade retratada pelas notícias, o quadro 3 evidencia a prevalência da expressão de Discordância com 134 ocorrências contra 35 que exprimem Concordância.

No seu estudo, e relativamente à cadeia dialógica que se estabelece entre comentários, Santos e Filho (2012) mencionam a existência de comentários que apresentam, por vezes, um posicionamento de distanciamento ideológico relativamente ao conteúdo da notícia, mas exibem uma posição de aproximação/distanciamento relativamente aos interesses manifestados por outros comentadores. Muitas vezes, este comportamento por parte de alguns comentadores acaba por suscitar a réplica por parte de outros. Este “vai-vem” de respostas insere-se, segundo os autores, numa cadeia dialógica de aceitação/apoio e de discordância/crítica.

No âmbito dos dados relativos à opção pela revelação ou ocultação da identidade, os resultados obtidos encontram-se ilustrados na tabela 4.

TABELA 4 IDENTIFICAÇÃO DOS COMENTADORES

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|------------------|---------------------|--------------------|
| Identificação | Anónimo | 247 |
| | Identificado | 47 |

Como é evidente na tabela 4, a não obrigatoriedade de registo no site do Público.pt para a participação no espaço de comentários e o conseqüente cariz voluntário da identificação do comentário revela uma considerável tendência para o usufruto da possibilidade exclusiva da Internet de expressão anónima em debates públicos, registando 247 ocorrências anónimas contra 47 identificadas. Desta forma, relativamente a esta questão, não obstante a

impossibilidade de aferir a motivação da opção pelo anonimato, esta pode indiciar um fraco compromisso com o debate (Janssen; Kies, 2005), havendo contudo outras razões que poderão estar na sua origem.

A este respeito, Arianna Huffington (cit. in Pérez-Peña, 2010) refere que o anonimato é apenas a maneira como as coisas sempre foram feitas e aceites na Internet e que as pessoas, de facto, se escondem atrás do anonimato para fazerem comentários mesquinhos ou polémicos. Boczkowski (2009, cit in Tadeu, 2012) corrobora esta opinião ao afirmar que o sentimento de privacidade torna as pessoas mais desinibidas com os outros. Por esse motivo, é-lhes mais fácil discordar, confrontar ou objetar as opiniões dos outros. Por outro lado, Reader (2010) defende que “quando uma opinião é dada sob anonimato, vale por si mesma, sem ser associada à pessoa e ao seu capital cultural”, privilegiando a igualdade na participação, fator essencial no debate democrático. Contudo, esta posição é claramente contrariada por Noci e colegas (2010:10) ao afirmar que os comentários publicados sob anonimato não têm tanto valor, tornando o debate “aguado” e aqueles que na verdade têm intenção de participar de forma positiva acabam como “meros espectadores de discussões irracionais”.

No que se refere ao género dos comentadores, os resultados registados ilustram-se na tabela seguidamente apresentada (tabela 5).

TABELA 5 GÉNERO DOS COMENTADORES

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|------------------|---------------------|--------------------|
| Género | Masculino | 38 |
| | Feminino | 3 |
| | Não identificado | 253 |

Neste âmbito, como evidenciado pela tabela 5, em cerca de 86% dos comentários (253) não é possível identificar o sexo do autor, sendo as restantes 38 participações de indivíduos do género masculino e 3 do género feminino. Ainda que inacessível na maioria dos casos, estes dados revelam, de alguma forma, a supremacia da participação masculina nos casos em que o género passíveis de identificação.

Uma situação semelhante verifica-se no que se refere às profissões/perfis dos comentadores, como ilustrado na tabela 6 que se segue.

TABELA 6 PROFISSÃO/PERFIL DOS COMENTADORES

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|------------------|---------------------|--------------------|
| Profissões | Professor | 15 |
| | Aluno | 2 |
| | Outra | 8 |
| | Não identificável | 269 |

Como ilustrado na tabela 6, relativamente ao descritor perfil/ profissão dos comentadores, em mais de 84% dos casos não é possível fazer esta caracterização (269), contudo, 15 são efetuados por professores, 2 por alunos e 8 enquadram-se na categoria Outra. Sendo que em ambos os casos - Género e Perfil - se denota, decorrente da prevalência da participação sob anonimato, a inacessibilidade à maioria destes dados, a sua consideração não se assume, neste caso, pertinente.

No que se refere à natureza dialógica ou monológica dos comentários, os resultados apresentam-se em seguida na tabela 7.

TABELA 7 CATEGORIA DIÁLOGO

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|------------------|---------------------|--------------------|
| Diálogo | Notícia/Post | 145 |
| | Comentário | 147 |
| | Nenhum | 4 |

Neste âmbito, como pode ser notado na tabela 7, existe um equilíbrio entre os comentários dirigidos a outros comentários (50%) e aqueles que se dirigem à notícia principal (49%), registando 147 e 145 ocorrências respetivamente. De fora ficam 1% dos comentários que incidem sobre assuntos que não estão, de forma alguma, ligados à notícia ou comentários, como por exemplo “e uma fotografia com a língua de fora!” Operário de Construção Civil (não está no activo) , Viseu 05/04/2013 19:27.

Relativamente ao enfoque dos comentários, a tabela 8 denota sua distribuição pelas diversas categorias.

TABELA 8 FOCO DO COMENTÁRIO

| Categoria | Subcategorias | Ocorrências |
|------------------|----------------------|--------------------|
| Foco | Acontecimento | 173 |
| | Intervenientes | 133 |
| | Jornal | 8 |
| | Jornalista | 15 |
| | Outro comentário | 147 |

Nesse âmbito, verificamos que 173 comentários se centram no Acontecimento noticiado, 147 no conteúdo de Outro comentário, 133 nos seus Intervenientes, 15 no autor da notícia - Jornalista -, 8 no Jornal e 4 em Nenhum.

Estes resultados coincidem com a pesquisa realizada por Santos e Filho (2012) que constata, no seu estudo, que os leitores direcionam os seus comentários preferencialmente à notícia e aos comentários já realizados sobre o assunto em destaque, deixando adivinhar “um

processo interativo que tem a notícia como ponto de intertextualidade entre os comentários, uma vez que a maioria deles mantém com a notícia uma relação dialógica, embora nem todos se reportem diretamente a ela, mas a algo que já foi dito sobre ela (a outro comentário)”.

Na opinião destes investigadores, geralmente o 1º comentário surge como resposta/reação ao assunto da notícia, verificando-se a publicação subsequente de comentários que continuam o diálogo, visível pela alternância entre os sujeitos/comentadores que têm tendência para participar com crítica, refutar opiniões, apoiar posições, questionar determinados posicionamentos, utilizar ironia ou então para complementar informações anteriormente fornecidas.

Para Sampaio e colegas (2010), o leitor para além da possibilidade de ler a notícia tem também, através do volume dos comentários publicados, a oportunidade de avaliar a repercussão dessa notícia. Este facto, possibilita-lhe, mesmo quando não participa no debate, o contato com novas perspetivas, informações e posicionamentos a que não teria acesso se apenas lesse a notícia original.

No que concerne à dimensão de análise Contributo para o debate, a sua distribuição pode ser observada na tabela 9.

TABELA 9 CONTRIBUTO DOS COMENTÁRIOS PARA O DEBATE

| Categoria | Subcategoria | Ocorrências |
|------------------|--------------------------------|--------------------|
| Contributo | Acrescenta Informação | 70 |
| | Acrescenta experiência pessoal | 32 |
| | Corrige notícia | 5 |
| | Dá opinião | 141 |
| | Corrige comentário | 36 |

A observação da tabela 9 permite evidenciar que, relativamente ao contributo dos comentários para o debate, a categoria em que se regista mais ocorrências é aquela em que os comentadores deixaram a sua opinião pessoal sobre o facto noticiado (141), seguida pela categoria em que acrescentam informação nova relativamente à notícia ou mesmo a outros comentários publicados anteriormente (70). Também se evidencia considerável o número de comentários em que os leitores acrescentam a sua experiência pessoal (32) - ex.: *“É triste verificar o preconceito que existe em relação a este tema. Um sobredotado não é um génio. Eu fui identificada, há alguns anos, como uma criança sobredotada, por psicólogos da associação referida. Não era a melhor aluna da escola, apesar de ser uma das melhores e por isso, o sistema achou que não se justificava uma atenção especial e dirigida à minha educação.(...)”* e aqueles que corrigem a informação veiculada por outros leitores/comentadores (35). Registam-se apenas 5 comentários que procuram corrigir dados/informações veiculados na notícia publicada.

Os resultados alcançados nesta categoria acabam por se aproximar dos resultados obtidos nos estudos de Santos e Filho (2012) e Santos e colegas (2010), revelando que, de formas diferentes, os comentários contribuem efetivamente para a deliberação pública.

Referente à justificação, isto é, à apresentação ou não de argumentos que sustentem os posicionamentos expressos, o gráfico 3 denota a sua distribuição quer nos comentários direcionados à notícia quer naqueles que surgem em resposta a outro comentário.

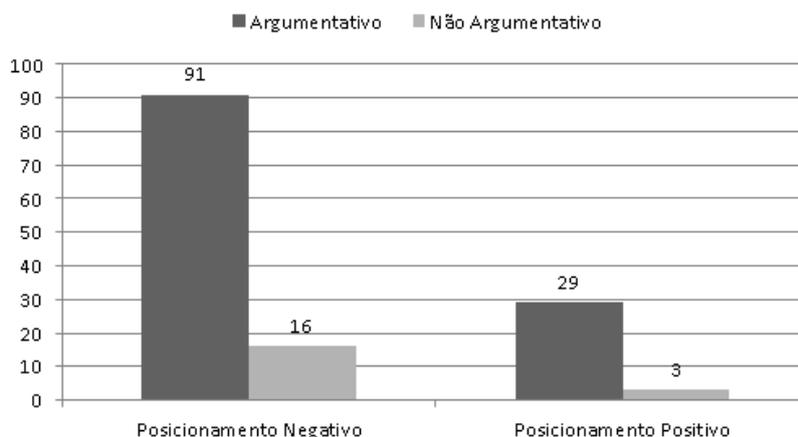


GRÁFICO 3 DISTRIBUIÇÃO DA OPINIÃO/POSICIONAMENTO FACE À ARGUMENTAÇÃO

Relativamente à argumentação, de acordo com o gráfico 3, dos 37 comentários que revelam opinião/posicionamento positivo 29 recorrem à argumentação (78%) e 3 não apresentam qualquer justificação. No caso dos 163 comentários que se inscrevem no item opinião/posicionamento negativo verificamos que em 91 casos (56%) os autores justificam a sua posição, sendo que 16 não referem qualquer argumento. Parece-nos, portanto, plausível admitir que existirá maior argumentação por parte de quem assume um posicionamento positivo no seu comentário.

Quanto à Reflexividade, não se verificou a Alteração de opinião/posicionamento em nenhum comentário, revelando uma total ausência de mudança das posições/opiniões inicialmente tomadas face à força argumentativa de outros comentários.

Estes resultados, reveladores de um fraco índice de deliberação, foram também constatados no estudo de Tadeu (2012:43) que conclui, relativamente a esta temática, que a maioria dos comentários “trata de uma troca de argumentos de ataque e defesa de uma das figuras intervenientes na notícia” sem qualquer efeito.

Relativamente ao critério Respeito, a categoria Tom “agressivo” e a sua distribuição relativamente à utilização da identificação/anonimato, aos posicionamentos expressos e ao direcionamento dos mesmos relativamente à notícia ou outro comentário encontra-se ilustrada no gráfico 4.

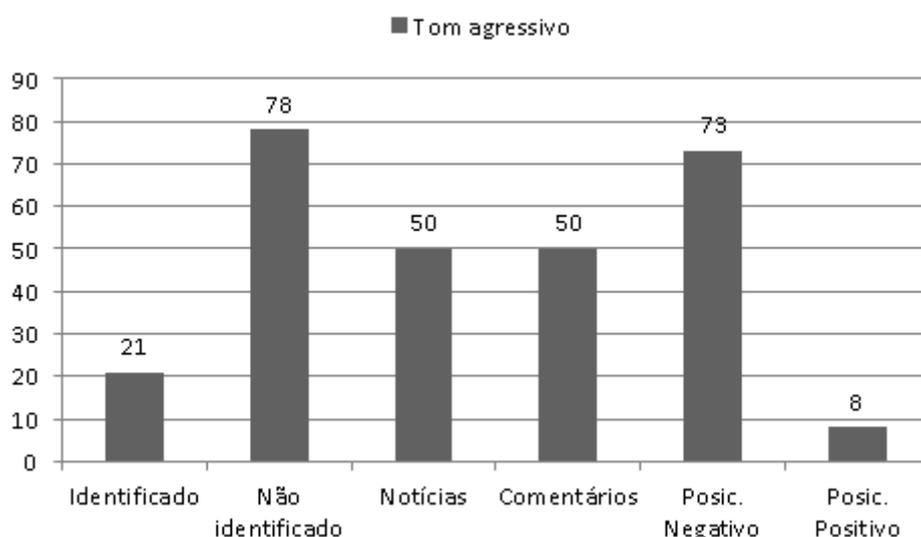


GRÁFICO 4 DISTRIBUIÇÃO DO POSICIONAMENTO E DO RESPEITO FACE À IDENTIFICAÇÃO

O tom “agressivo”, registando um total de 99 ocorrências, evidencia 78 ocorrências sob anonimato e 21 com identificação.

Curiosamente, no que concerne ao “direcionamento da agressividade”, a sua distribuição regista 50 comentários direcionados às 9 notícias e outros 50 direcionados aos 294 comentários - havendo simultaneidade em 1 caso que regista tom agressivo de direcionado conjuntamente à notícia e a outro comentário.

Do volume de comentários analisados, o tom agressivo” regista-se ainda maior incidência nos comentários que apresentam um posicionamento negativo.

CONCLUSÕES

Embora os princípios da teoria de deliberação sejam obviamente favorecidos pelas novas oportunidades de participação oferecidas pela Internet, não obstante o fator condicionante da desigualdade de acesso, o espaço de comentários enfocado não concretiza ainda na sua totalidade estas potencialidades, evidenciando, contudo sinais claros das mesmas.

Neste âmbito, ainda que o Publico.pt se constitua como um espaço de comunicação livre e público, em que a caixa dos comentários oferece “aos cidadãos novas formas de participar na esfera pública no contexto do jornalismo” (Manosevitch & Walker, 2009), a análise do corpus recolhido destaca apenas algumas das ideias que sobressaem relativamente às tendências que se verificam nesta área de estudo. Assim, corrobora a tendência evidenciada por outros estudos no que se refere, nomeadamente, à questão de que as notícias que veiculam situações escandalosas ou algo embaraçosas são as que ainda suscitam maior interesse por parte do público e, simultaneamente, no que se relaciona com a opção generalizada dos comentadores por participarem no debate de forma anónima. Ainda relativamente a esta situação os resultados sugerem a maior ocorrência do anonimato na

expressão de posicionamentos negativos relativamente à notícia ou ao post, dado que esta opção pela não identificação permite maior conforto na emissão de comentários discordantes ou que contrariem ou mesmo confrontarem opiniões alheias. Este fenómeno, contudo, não indicia menor deliberatividade já que possibilita que mais pessoas estejam dispostas a participar no debate e a dizerem o que realmente pensam (Tadeu, 2012). Por outro lado a total ausência de reflexividade, pode denotar um nível baixo de deliberação, sendo que o estudo de Tadeu (2012), concordante com estes resultados, considera que a grande maioria dos comentários publicados se “limitam a uma contribuição por notícia, não enveredando pelo caminho do diálogo e do debate”. Embora a agressividade não seja desejável, o tom rude, segundo autores como Papacharissi (2004) não impede a concretização do seu potencial deliberativo pelo que o elevado recurso à argumentação resultante da análise do corpus evidencia este fator, uma vez que é tido como pertinente na avaliação da deliberatividade de qualquer debate.

Ainda que Ramos (s.d.)⁸ conclua num estudo semelhante que dirigiu que os espaços dedicados ao feedback do público, não contribuem, na realidade, para a qualidade noticiosa, pois não visam a interação entre o leitor e o jornalista - objetivo inicial aquando da criação das caixas de feedback e de comentário - e no presente estudo se verifique, da mesma forma, que apenas 15 comentários, do universo analisado, se dirigem diretamente ao jornalista, enquanto autor da notícia, não alcançando qualquer debate com o mesmo, a expressão de perspetivas e a elevada ocorrência do debate horizontal, não permitem a sua invalidação enquanto meio propício à deliberação.

Por outro lado, relativamente às posições que os leitores adotam nos seus comentários e sobretudo ao facto de não as alterarem no decorrer do debate, a verificação de que o comportamento mais frequente é a expressão de discordância e/ou crítica quer relativamente à notícia quer relativamente a comentários de outros leitores pode sugerir que a apetência para expressar a sua opinião quando algo os indigna ou com posições/acontecimentos com as quais não concordam é mais forte do que a iniciativa de participação no debate democrático de assuntos públicos.

Finalmente, os resultados da deliberatividade deste estudo demonstram que, apesar de não buscarem o consenso de opiniões, os participantes estão interessados em discutir e apresentar as suas opiniões, argumentos e pontos de vista sobre a notícia.

Relativamente às limitações do presente estudo, a mais evidente relaciona-se com o constrangimento temporal que, embora não tenha inviabilizado a sua realização, foi determinante nas opções metodológicas que adotámos, nomeadamente na seleção do volume de comentários para análise. Esta condicionante não permitiu uma maior riqueza dos dados, limitando-os a um conjunto relativamente pequeno de participações registadas em apenas um jornal online e numa só secção do mesmo. Esta opção poderá ter inviabilizado um estudo comparativo do tipo de comentários que ocorrem nas diferentes secções do jornal, ou mesmo entre jornais de natureza diferente. O espectro limitado/reduzido dos comentários analisados pode assim condicionar a transferibilidade dos resultados a outros contextos, não obstante tal intenção não tenha sido objetivada nesta investigação.

⁸ Guilherme Ramos O JORNALISMO DESPORTIVO ON-LINE Interação entre jornais e Leitores: Os comentário e o Feedback do Público <http://no.comunidades.net/sites/cib/ciberjornalismo/index.php>

Por outro lado, a inacessibilidade a alguns dados (sexo do comentador, profissão, identidade...) não permitiram tecer outras inferências que se afigurariam interessantes, nomeadamente o de podermos avaliar se o fator “profissão/perfil” influi nos diferentes aspetos analisados nos comentários.

Por fim, no que concerne à sugestão de caminhos investigativos a percorrer neste âmbito, face aos resultados alcançados afigura-se-nos conveniente alargar este tipo de análise a vários tipos de jornal online e comparar as publicações dos leitores, de acordo com as diferentes temáticas/secções que o jornal apresenta. Da mesma maneira, parece-nos pertinente o enriquecimento dos resultados do estudo, provenientes unicamente da análise dos registos escritos no site enfocado, com a contemplação de outras fontes, como por exemplo, a aplicação de inquéritos por questionário a possíveis leitores identificados, que permitisse a sua triangulação e a confirmação ou infirmação das interpretações resultantes. Da mesma forma, julgamos interessante também a possibilidade de incluir, no âmbito das investigações na área, entrevistas aos responsáveis pelos jornais online, mais concretamente aos responsáveis pela definição das políticas de moderação em vigor no jornal, bem como aos comentadores que no caso do jornal enfocado se responsabilizam pela mesma.

Por outro lado, entender a forma como os jornais online lidam com os problemas, muitas vezes jurídicos, causados por comentários de leitores que não se identificam e que colocam em causa a reputação do jornalista e do jornal, seria uma área de estudo a desenvolver.

Nesta área em expansão, faz sentido que a interação entre o utilizador e o jornal seja um dos principais aspetos a melhorar, sobretudo quando se entende que o principal objetivo da criação de espaços de interação online seja o de promover um debate que conduza à melhoria do serviço prestado por esse organismo. Entender de que maneira o contributo e as deliberações dos leitores influenciam positivamente o trabalho do jornalista, constitui um cenário de estudo relevante.

Ainda na perspetiva de sugerir novos caminhos de investigação, seria interessante realizar um estudo em que se faça uma análise dos comentários publicados com recurso aos dispositivos móveis, uma vez que é cada vez mais frequente o seu uso pelos leitores. Este facto poderá agilizar ainda mais a comunicação e participação dos leitores nos espaços online, dada a possibilidade de lerem e de participarem *anywhere anytime*.

REFERÊNCIAS

- Barros, D. (2003). A comunicação humana. In: FIORIN, J. L. (org.) Introdução à linguística. Objetos teóricos. São Paulo: Contexto, v.1, p. 25-54.
- Coutinho, C., Chaves, J. (2002) O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. Revista Portuguesa de Educação, Volume 15, número 1, pp. 221-244 . Objetos teóricos. São Paulo: Contexto, v.1, p. 25-54.
- Dahlberg, L. (2001). “Computer-Mediated Communication and The Public Sphere: A Critical Analysis”, Journal of Computer-Mediated Communication, vol. 7 (1), <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2001.tb00137.x/full>

- Gillmor, D. (2004). *We the Media – Grassroots Journalism by the People, for the People*. Hardcover, O'Reilly Media, Inc.
- Gomes, G. Flores, J. Jiménez, E. (1996). *Metodologia de la Investigacion Cualitativa*. Malaga: Ediciones Aljibe. 378p.
- Gouveia, T., Antunes, J. (2011). A e-participação nos municípios online: estudo de oito autarquias portuguesas. Congresso Nacional "Literacia, Media e Cidadania" 25-26 Março 2011, Braga, Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Habermas, J. (1997). *Direito e Democracia: entre facticidade e validade*. vol. 2. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Heikkilä, H. (2002). "The international media and democracy project theoretical foundations - Access, Dialogue, Deliberation: Experimenting with three concepts of Journalism Criticism", *The International Media and Democracy Project: Theoretical Foundations*.
- Janssen, D.; Kies, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Política*, v. 40, p. 317-335, 2005.
- Jensen, L. (2003). Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison. *Scandinavian Political Studies*, v. 26, n. 4, p. 349-374.
- Lévy, P. (2000). *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Loyola.
- Manosevitch, E. e Walker, D. (2009). "Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation", 10th International Symposium on Online Journalism, Austin, TX, 17 e 18 de abril de 2009.
- Mascarenhas, O. (2012). "Comentários no 'online': diálogo para os leitores ou parada de monólogos http://www.dn.pt/inicio/opiniao/interior.aspx?content_id=2269138&seccao=%D3scar%20Mascarenhas&page=-1
- Miola, E. (2009). *Deliberação Online em ambientes institucionais. Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados*. Contemporânea, Salvador, v. 7, n. 2, dez.
- MSI - Missão para a Sociedade de Informação (1997). *Livro Verde para a Sociedade de Informação. Missão para a Sociedade de Informação/ Ministério da Ciência e da Tecnologia.*, Lisboa
- Neri de Souza, F., Costa, A. P., & Moreira, A. (2010). WebQDA: Software de apoio à análise qualitativa. Paper presented at the 5ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, CISTI'2010, Santiago de Compostela, Espanha. http://www.webqda.com/flash_content/artigo.pdf
- Noci, J., Domingo, D., Masip, P., MICÓ, J., RUIZ, C. (2010). "Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers", *International Symposium on Online Journalism*, Austin, Texas.
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media and Society*, v. 6, n.2, p. 259-283,
- Pérez-Peña, R. (2010). "News Sites Rethink Anonymous Online Comments", <http://www.nytimes.com/2010/04/12/technology/12comments.html>, consultado a 20 de abril de 2013.
- Primo, A. (2007). O aspecto relacional das interações na Web 2.0. *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*
- Reader, B. (2010). "In response - Banning unsigned online comments undermines the media's role as a forum for debate", <http://ajr.org/Article.asp?id=4916>, consultado a 9 de Maio de 2011.
- Santana, Arthur D. (2011). Online Readers' Comments Represent New Opinion Pipeline, *Newspaper Research Journal*, Vol. 32 - Nº3
- Sampaio, R. Barros, S. (2010). *Deliberação no jornalismo online: um estudo dos comentários da Folha*. Com. In: VIII Encontro nacional de Pesquisadores em Jornalismo. São Luís. Anais...São Luís. UFMA.

Santos, E., Filho, F. (2012). Relações dialógicas e a construção do sentido no gênero comentário online, revista FSA. Revista FSA, Teresina, v. 9, n. 2, art. 10, pp. 144-160, Ago./Dez. 2012 www2.fsanet.com.br/revista .

Tadeu, J. (2012). Participação política e os comentários dos leitores no jornalismo online português. Significado e importância política dos comentários dos leitores nos websites dos sete jornais generalistas portugueses e as estratégias para a sua gestão. Dissertação de Mestrado em Ciências da Comunicação Especialização em Estudos dos Media e Jornalismo. Universidade Nova de Lisboa.

YIN, Robert (1994). Case Study Research: Design and Methods (2ª Ed) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Young, I. (1996). Communication and the Other: Beyond Deliberative Democracy. In: BENHABIB, S.(Org.). Democracy and Difference. Princeton: Princeton University Press.