

João Pedro Tavares R. Pereira

---

# A voz do Público

Os sites noticiosos enquanto espaços de discussão  
- um estudo de caso

---

Faculdade de Letras  
Universidade de Coimbra  
Setembro 2005

João Pedro Tavares R. Pereira

# **A voz do público**

Os sites noticiosos enquanto espaços de discussão  
um estudo de caso

Trabalho apresentado no âmbito da disciplina de  
Seminário de Análise dos Media  
Ano lectivo de 2004/2005

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Introdução .....  | 1  |
| Parte I - O sonho da ágora electrónica global .....   | 5  |
| 1. Das relações sociais de base telemática ao fracasso da ciberdemocracia .....   | 5  |
| 2. A abertura do espaço jornalístico: a Internet como o media do público.....   | 9  |
| 3. Críticas e defesa de um jornalismo aberto .....  | 14 |
| Parte II - A voz do público.....  | 19 |
| 1. Os mecanismos de interacção em sites noticiosos.....   | 19 |
| 1.1 Da ciberliteracia à oferta de interacção: dois elementos necessários à<br>comunicação multidireccional .....                  | 19 |
| 1.2 O potencial interactivo dos sites da <i>BBC</i> e do <i>Expresso</i> .....  | 21 |
| 2. A discussão dos leitores do <i>Expresso Online</i> e da <i>BBC News Online</i> sobre o<br>Tratado Constitucional Europeu ..... | 26 |
| 2.1 Corpus e metodologia .....  | 26 |
| 2.2 Os textos dos leitores .....  | 28 |
| Conclusões .....  | 44 |
| Bibliografia .....  | 48 |
| Sites consultados.....  | 49 |
| Anexos .....  | 50 |

## Introdução

Há quem considere a Internet como a maior revolução desde a imprensa de Gutemberg, há quem dê ao emergir do jornalismo online o mesmo estatuto revolucionário que a *penny press* do século XIX, e há outros que, por seu lado, retiram a este quarto modo de jornalismo as características distintivas que os primeiros lhe conferem e consideram-no como jornalismo feito apenas num suporte diferente<sup>1</sup>, com a desvantagem de estar no seio da informação difundida pela Internet (seja jornalística ou não), esta situada no plano do boato, da circulação de factos e pseudo-factos que convivem na harmonia da profusão de fontes informativas nem sempre dignas de crédito, mas quase sempre acedidas por milhares de pessoas. Seja como for, o certo é que as comunicações na Internet, e, dentro destas, o jornalismo na Internet, *revolucionaram*. Os vários estudos e ensaios sobre o assunto são uma das provas disso, mas é sobretudo na observação atenta das inovadoras (e discutíveis) formas de jornalismo que surgiram nos últimos anos que se encontra a irrefutabilidade deste carácter revolucionário. Não se trata apenas de transpor para um suporte digital acessível através de uma rede de computadores a informação jornalística antes disseminada por outros meios. Não são sequer os novos ciclos de trabalho impostos por um órgão de comunicação social que está “no ar” 24 horas por dia, nem tampouco a plataforma multi-meio que os sites noticiosos constituem e que tornam o antigo leitor, ouvinte ou espectador num (potencial) leitor-ouvinte-espectador. É, antes, o surgimento de um novo elemento, que vem questionar a importância e, até, a necessidade dos jornalistas profissionais. O retrato deste novo elemento foi desenhado com grande clareza durante os atentados em Londres<sup>2</sup>: trata-se do cibernauta disposto a tirar uma fotografia com o seu telemóvel ou máquina digital, escrever o seu relato do acontecimento e publicá-lo num qualquer espaço da World Wide Web. Muitas vezes, de forma mais rápida e conseguindo um efeito de maior proximidade do que qualquer repórter.

---

<sup>1</sup> O valor do jornalismo online, nomeadamente enquanto jornalismo interactivo, não é consensual. *Vide* Parte 1, ponto 3.

<sup>2</sup> Vários artigos apontaram o atentado em Londres como uma das situações que melhor mostrou a força do jornalismo não profissional. A 17/07/05, o provedor dos leitores do *Jornal de Notícias*, num artigo intitulado “Um jornalismo mais participado pelos cidadãos”, escrevia: “Aquilo que, numa situação de (auto-)controlo informativo dos grandes media, é cada vez mais difícil de controlar é a multiplicação de vozes e de imagens através da Internet. Com os ataques ao metropolitano de Londres, entraram em acção as câmaras digitais e os telemóveis de terceira geração”.

Foi sobretudo a partir da explosão da blogosfera que o cidadão não jornalista passou a chamar a si algumas das rédeas da informação. Muitos blogs, sobretudo em situações onde o trabalho do repórter é difícil (como o caso de uma guerra), anteciparam-se na cobertura dos acontecimentos e chamaram a si milhares de visitantes de todo o mundo. Mas já muito antes disso a Web tinha sido concebida como um espaço de troca permanente de informação, sem hierarquização dos emissores: um espaço *read/write*, como ainda hoje é chamada. É sintomático que o primeiro *browser* incorporasse também a funcionalidade de criar páginas. Mais tarde, muitos órgãos de comunicação com sites na Web viram as vantagens de “convidar” o seu público a participar, através dos fóruns e dos comentários às notícias. Mas a desregulamentação da Web, oriunda de uma cultura aberta, - uma cultura *open source* - de partilha de conhecimentos e informação existente nos meios académicos das décadas de 70 onde a Internet ganhou forma (Castells, 2004: 56-57), acabou por fazer com que muitas das experiências pioneiras fossem mal sucedidas.

Actualmente, os blogs e os sites de *citizen journalism* constituem competidores à altura dos órgãos de jornalismo profissional. Ainda mal habituados ao novo media, os jornalistas viram-se de repente confrontados com a intromissão do antigo público num espaço que consideravam seu por “feudo profissional”. A verdade é que o jornalismo é uma profissão de acesso “em banda larga”. Não é requerida nenhuma formação específica, adquirida por uma aprendizagem formal e prévia à entrada na redacção. Bastará ao candidato a jornalista ter as qualidades que caem no saco da expressão antiga de “faro jornalístico”. O público parece tê-lo percebido e, uma vez liberto do problema de acesso ao meio de comunicação<sup>3</sup> começou a praticar aquilo que alguns não hesitam em chamar jornalismo.

Descrever o reposicionar de todos os elementos comunicativos provocado pela sucessão de diferentes formas de comunicar e de informar na Internet, mesmo no campo restrito do jornalismo, ultrapassa o âmbito deste trabalho. Em primeiro lugar, porque são três os agentes afectados: os tradicionais produtores de notícias; o antigo público, cada vez mais um co-produtor de notícias; e “os sectores da sociedade que estão habituados a lidar com jornalistas e a servirem-lhes de fontes” (Gillmor, 2005: 59-60). Em segundo, porque a velocidade a que as mutações ocorrem tornam esta uma tarefa

---

<sup>3</sup> A World Wide Web, em geral, e, em particular, as recentes plataformas de publicação (como o famoso *Blogger*, responsável, entre alguns outros, pelos blogs com o domínio *blogspot.com*), deram a todos aqueles com acesso à Internet a possibilidade de se fazer ouvir de forma fácil, rápida e barata. *Vide* Parte 1, ponto 2, “A abertura do espaço jornalístico: a Internet como o media do público”.

particularmente difícil. Escrever sobre informação na Internet é correr o risco de ficar desactualizado em menos tempo do que aquele que se demorou a escrever. Para tal, basta que surja uma nova tecnologia capaz de granjear adeptos suficientes para trazer alterações significativas à comunicação na rede. E numa altura em que a *literacia informática* se massifica, essas tecnologias demoram, por norma, apenas escassos meses a implantar-se. À data de início deste trabalho, alguns dos conceitos aqui usados eram imprecisos e não poucas vezes tidos como equivalentes. A reflexão levada a cabo por inúmeros jornalistas e estudiosos, através de sites da especialidade ou dos seus blogs pessoais, veio, apenas no tempo de escrita destas linhas, dar maior precisão a algumas ideias, refutar ou alterar outras e lançar mais algumas luzes sobre o panorama jornalístico na Web. Por outro lado, os próprios factos mudam a uma velocidade que torna difícil a sua captação num formato impresso. Para descrever o jornalismo online, seria preciso uma análise que se libertasse do marco cronológico da impressão e fosse passível de ser constantemente actualizado; em suma, uma análise feita *na web*. Alguns académicos têm-no feito, de forma algo informal e com bastante sucesso<sup>4</sup>.

O nosso objectivo passa, assim, por tentar perceber de que forma os jornalistas responderam às exigências de interactividade e participação postas pelo público cibernauta e qual a capacidade do jornalismo profissional online em instituir fóruns de discussão, eventuais catalizadores de uma comunicação horizontal em que o modelo hierarquizado e piramidal dos media tradicionais não faz tanto sentido, se é que faz algum.

Numa primeira parte, procuramos sintetizar aquilo que tem vindo a ser o pensamento sobre as comunicações na Internet e o jornalismo online: do retomar do conceito de *ágora* (revestido, desta feita, por um carácter electrónico e global), ao jornalismo simbiótico, feito por profissionais e não profissionais em colaboração, passando pelos desafios de um jornalismo feito na Web, pelas suas particularidades interactivas e pelas alterações que as especificidades do meio em questão trouxeram, tanto para a produção como para a recepção da informação. Numa segunda parte, analisamos dois sites, um nacional e um estrangeiro, tidos como sendo de referência - o *Expresso Online* e a *BBC News Online* -, de forma a avaliar os mecanismos que um e outro disponibilizam para dar voz aos seus públicos; seguidamente, tomamos como exemplo o processo de discussão do Tratado Constitucional Europeu ao longo do ano de

---

<sup>4</sup> Remetemos, a título de exemplo, para o *Press Think*, o blog de Jay Rosen  
< <http://journalism.nyu.edu/pubzone/weblogs/pressthink/>>.

2004 e tentaremos perceber de que forma o público usou os mecanismos postos à sua disposição para sustentar uma discussão sobre o tema. O propósito último é apenas o de fornecer algumas pistas para a compreensão da relação que se tem vindo a estabelecer entre jornalistas e o seu público, num espaço que é de ambos e no qual as funções de uns e de outro (ou, pelo menos, algumas delas) tendem a esbater-se.

## Parte I - O sonho da ágora electrónica global

### 1. Das relações sociais de base telemática ao fracasso da ciberdemocracia

Ao longo das últimas quatro décadas, as redes sociais têm vindo a entrosar-se de forma acelerada com as redes telemáticas. A possibilidade de contacto permanente com todos ou com qualquer um em particular, a quase instantaneidade do acesso a conteúdos, a massificação da comunicação multi-direccional originaram uma forma de estar em sociedade que é simultaneamente uma forma de estar na rede, propícia a uma interacção quase simbiótica com a máquina (projectada de forma exponencial no imaginário ciberpunk da década de 80), e onde é sustentável a crença num ciber mundo<sup>5</sup>.

É neste enquadramento que Bebiano diz surgir uma nova forma de cultura: a cibercultura, fenómeno que se “amplia sem parar” num percurso iniciado pelas primeiras redes dos anos 60 e cujo fim não está à vista; que se “adensa sempre” no seio complexo das redes comunicacionais estabelecidas num espaço que “por ser virtual não deixa de ser tocado pelos sentidos”; e que “flui em movimento perpétuo”, numa constante auto-redefinição que emana da criação, renovação e alargamento de necessidades, expectativas e instrumentos (Bebiano, 2000: 115-116). É uma cultura capaz de trazer consigo novas formas de socialização e troca de experiências<sup>6</sup> e onde se subvertem as dimensões do mundo palpável. O tradicional espaço-tempo deixa de fazer sentido num mundo em que o espaço é simultaneamente infinito e quase inexistente: o espaço de armazenamento de dados é, na prática, ilimitado, enquanto as distâncias geográficas se anulam. Neste mundo onde o tempo é a dimensão essencial – o tempo de acesso à informação, a velocidade de envio e recepção de uma mensagem –, as acções e relações baseiam-se num binómio informático de 0/1: estar online/estar offline, estar na rede/estar fora da rede.

---

<sup>5</sup> Leone diz que até já podemos ter chegado a esse ciber mundo. *Vide* LEONE, Carlos, “Contra Cyber”, LEONE, Carlos (org.), *Rumo ao Ciber mundo?*, Celta Editora, Oeiras, 2000, p.3

<sup>6</sup> Veja-se os sistemas de rede sociais que têm vindo a proliferar na Internet e que estão a operar transformações no campo das relações pessoais, das formas de conversação, da distribuição de conteúdos e, por inerência, das formas de fazer e entender o jornalismo. A título de exemplo, apontamos o Orkut <<https://www.orkut.com>> e o Hi5 <<http://www.hi5.com>>. A propósito do desaproveitamento destas redes sociais no campo do jornalismo, *vide* HANLUAIN, Daithí Ó, *Social networks: All around the Net, but underused by news sites*, <<http://www.ojr.org/ojr/stories/050310ohanluain>>.

Nesta *cibersociedade*, aponta Bebiano, “reeditam-se os tipos humanos (...) e os espaços tradicionais de sociabilidade” alguns daqueles agigantados em relação aos seus homólogos do mundo não electrónico, por via da grande facilidade de anonimato trazida pela máscara do virtual (Bebiano: 116).

As novas tecnologias, no expoente agregador da rede global de que a Internet é apenas uma parte, lançam, hoje em dia, entre os entusiastas, a esperança de uma nova forma de democracia directa, mais participada e abrangente. Bohman fala de um “optimismo político” associado ao mundo tecnológico, pelo qual “uma ‘democracia electrónica’ poderia substituir a democracia mass mediatizada do *sound bite* televisivo” (Bohman, 2004: 131). De facto, os dispositivos de comunicação móvel, a World Wide Web nas suas múltiplas facetas, as comunicações por protocolos de IRC, o correio electrónico, os newsgroups, entre muitos outros, deram (e alguns ainda dão) o seu contributo para uma transformação comunicativa, assumindo-se, pelo menos para certos sectores da sociedade, como instrumentos ao serviço de uma democracia e de uma cidadania evoluídas. Bebiano chama a este grupo de apologistas de uma democracia electrónica “ciberentusiastas e visionários”, crentes na possibilidade de uma “Internet way of life” (Bebiano: 126) e na viabilidade de um ressuscitar do conceito de ágora ateniense, desta feita transposto para uma escala global, onde a figura do púlpito material e do orador é substituída pelo nó que cada cidadão constitui na rede. Contudo, não são apenas os *cibercrentes* a defender esta ágora moderna. Maldonado sublinha que também as empresas multinacionais, na medida em que é favorável aos seus interesses económicos a existência de uma rede libertária e sem supervisão (nomeadamente, sem intervenção estatal), incentivam o pleno acesso às tecnologias interactivas que *podem* mudar a maneira de entender e praticar democracia: “Este grandioso diseño es favorecido, además, por fuerzas económicas a las que es difícil reconocer una actitud receptiva en cuanto a la suerte de las instituciones democráticas” (Maldonado, 1998: 14).

Neste contexto, em que os interesses de sectores económicos e o entusiasmo de muitos cidadãos comuns coabitam com o reconhecimento por parte dos governos da importância um acesso democratizado aos meios de informação<sup>7</sup>, poder-se-ia pensar

---

<sup>7</sup> Evidentemente, nem todos governos estão interessados no pleno acesso às tecnologias de comunicação. Recentemente, gerou alguma controvérsia a notícia de que a Microsoft tinha desenvolvido uma plataforma de blogs para o governo chinês, na qual algumas expressões – como “direitos humanos”, “liberdade”, “democracia” ou “Taywan independente” – eram censuradas. *Vide* notícia na *BBC News Online* de 14 de Junho de 2005 <<http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/4088702.stm>>

estarem reunidas as condições para o estabelecimento de uma democracia feita na e pela rede, de uma ágora global electrónica.

Um tal estado da democracia não parece, contudo, poder ser alcançado num futuro próximo. É certo que o acesso aos meios de comunicação e informação está massificado em muitas partes do globo, que estão montados sistemas de comunicação multi-direccionais, que espaços como a Internet permitem dar voz pública a qualquer cidadão<sup>8</sup> e manter discussões entre pessoas que nunca se viram e nem sequer se conhecem; mas os entraves a uma discussão efectivamente global são ainda muitos. À cabeça surge o problema da info-exclusão, na sua dupla vertente: por um lado, o grau de acesso à informação acompanha (e acentua até) as divisões entre Primeiro e Terceiro Mundos; por outro, a info-exclusão existe no interior dos países primeiro-mundistas. As condições sócio-económicas ditam as formas de acesso à informação e as franjas da sociedade constituem no seio dos países industrializados ilhéus de *iliteracia informática*: entrar no ciberespaço social “pode ser mais ou menos difícil, (...) dependendo da presença ou ausência de normas igualitárias e estilos de interacção social” (Bohman: 135).

A utopia de uma ágora global reside precisamente na existência de uma fronteira entre a *possibilidade* de livre acesso à informação e a *probabilidade* de todos os cidadãos poderem dela fazer uso (Maldonado: 19). A rede tem uma das suas principais manifestações de poder na capacidade de excluir, de alterar o grau de abertura do seu espaço público e de criar áreas privadas, como as intranets (Bohman: 140). A liberdade *de acesso* à rede é, por agora, mais uma liberdade em potência do que uma liberdade de facto. Por outro lado, a liberdade *dentro* da rede está cada vez mais mitigada, em consequência de uma necessária (e em vários casos controversa<sup>9</sup>) regulamentação, que tem vindo a dar origem a normas progressivamente mais restritivas, decorrentes do facto de o universo virtual ter uma existência indissociável do plano material onde se desenrola a vida offline:

“A partir do momento em que alcançou proporções universais e se tornou para muita gente uma experiência constante e trivial, a rede passou a sujeitar-se às mesmas condicionantes e pressões que as

---

<sup>8</sup> Vide Ponto 2.

<sup>9</sup> Nos Estados Unidos, o *Telecommunications Act* de 1996, que veio substituir o seu homólogo de 1934, impôs pela primeira vez restrições à apresentação de conteúdos na Internet, no que muitos consideraram ser um atentado aos direitos constitucionais de liberdade de expressão. Entre outras disposições, está a proibição de divulgação através de redes de computadores de conteúdos que possam ser ofensivos para menores (está aqui incluída a pornografia) e cujo visionamento por parte destes seja provável.

sociedades ‘de facto’ (...) A ideia de um espaço inteiramente libertário na rede é quimérica e, de certa maneira, impraticável, estando toda a espécie de informação ali transmitida sujeita ao mesmo tipo de exame e de veredicto que se verificam nos meios de comunicação tradicionais. O ciberespaço encontra-se aqui, não em Júpiter” (Bebiano: 129).

Uma democracia electrónica implicaria a existência de instrumentos de contacto directo e informatizado entre os cidadãos e os seus governos, que tornasse possível a prática de todos os actos de cidadania, desde o voto até à expressão de opinião sobre uma determinada medida ou política governamental. No entanto, refere Bebiano, este conceito apresenta uma contradição em si mesmo, na medida em que o uso da ferramenta “é eminentemente individual e, como tal, contraditório com a vontade de praticar colectivamente a cidadania” (Bebiano: 130). Na mesma linha, diz Bohman que uma abordagem ao debate sobre a Internet enquanto elemento constitutivo de uma esfera pública passa por demonstrar que “muitas das características estruturais de uma comunicação mediada por computadores, como sejam o anonimato e as limitações de acesso, são contrárias à ideia de uma esfera pública electrónica”, (Bohman: 132).

Estamos, de facto, longe de uma ágora global: a comunicação telemática alargada a vários pontos do globo reconfigurou práticas quotidianas de acesso e partilha de informação, mas não conseguiu substituir as estruturas representativas das actuais democracias.

Goradas as expectativas dos mais entusiastas de uma verdadeira alteração das instituições democráticas em geral, já no que diz respeito ao caso particular dos media e do jornalismo, parecem as tecnologias de comunicação ter efectuado alterações de fundo, num processo que se encontra ainda em curso e que nem os mais *cibercépticos* podem ignorar.

## 2. A abertura do espaço jornalístico: a Internet como o media do público

No âmago das vertiginosas alterações do mundo da informação, os meios de comunicação social deparam-se agora com um estado de superação “de uma longa fase de recepção meramente passiva, ou essencialmente passiva” (Bebiano: 115), que tem vindo a trazer novos e gigantescos desafios aos profissionais da comunicação, nomeadamente, aos jornalistas.

De entre os factores impulsionadores de novas práticas jornalísticas, a Internet, tanto na condição de ferramenta como de suporte, surge como o principal catalizador de uma nova forma de jornalismo. Da World Wide Web, a mais extensa das redes da Internet, emergiu recentemente um quarto tipo de jornalismo – o jornalismo online, detentor de potencialidades e especificidades ainda não inteiramente delineadas e centro de uma das maiores revoluções da história do jornalismo. Segundo Pavlik, a hipertextualidade, o conteúdo multimédia, os menores constrangimentos físicos de espaço, a interactividade, a globalização e, simultaneamente, a personalização da informação<sup>10</sup> contribuem para que o jornalismo esteja a sofrer a mais profunda transformação desde a emergência da *penny-press*, em meados do século XIX (Pavlik, 2001: xi). Para Pavlik, este potencial de interacção poderá ser capaz de recuperar a confiança de uma “audiência alienada” (*idem*). Todas as outras características do jornalismo online pedem a existência de novas competências jornalísticas<sup>11</sup> e oferecem ao público novas possibilidades de acção sobre o suporte do conteúdo – a hiperligação é o mais cabal exemplo –, mas parece claro ser na interactividade entre jornalistas e o seu público que os órgãos de comunicação social baseados na Web mais potencial têm para diferir dos seu congéneres.

---

<sup>10</sup> São cada vez mais populares os chamados sistemas de sindicância de conteúdos. Trata-se de uma tecnologia que dá ao utilizador a possibilidade de, num único espaço (seja uma página da Internet ou um telemóvel), receber constantemente actualizados os conteúdos de um qualquer número de fontes à sua escolha. Os conteúdos assim disponibilizados (chamados *RSS feeds*) são lidos através de software próprio ou de um dos muitos serviços do género existentes na Web. O sistema ganhou adeptos sobretudo depois da proliferação dos blogs, uma vez que é particularmente útil para monitorizar um grande número de fontes de informação frequentemente actualizadas. Para além dos blogs, são sobretudo os sites noticiosos que fornecem *RSS Feeds*. Em Portugal, os *feeds* estão a tornar-se regra. Por esta ordem, o *Mais Futebol*, *Publico.pt*, a *TSF Online* e o *PortugalDiario* são alguns exemplos de sites que disponibilizam os seus conteúdos (ou parte deles) em formato RSS (uma sigla que tem vários significados: Rich Site Summary e Real Simple Syndication são os mais correntes). Note-se, contudo, que, em 2001, quando Pavlik falava em personalização da informação, estaria provavelmente a referir-se a newsletters e à adaptação de conteúdos de um site mediante sistemas de registo e contas pessoais, uma vez que a tecnologia de sindicância, embora já existisse à data, praticamente não era utilizada.

<sup>11</sup> A propósito das modernas exigências colocadas aos jornalistas, Miguel Gaspar, na sua coluna *Zero de Audiência* (*Diário de Notícias*, 20 de Março de 2005), classifica o “jornalista multimédia” como “uma das mais interessantes ficções mediáticas surgidas nos últimos anos”.

Pavlik classifica a Internet como um “media activo”, em contraste com a passividade dos media tradicionais (Pavlik: 20). O público dos jornais é diferente do das rádios e televisões, mas na Web o próprio público faz parte do meio em que a notícia (não o texto da notícia, mas os muitos textos que fazem a notícia) se enforma. A este respeito, Bebiano sublinha que o jornalista tem ao seu dispor ferramentas capazes de potenciar a interacção com o público:

“Agora é possível recorrer a tecnologias capazes de permitir o estabelecimento de uma grande interactividade, que não só articula a informação entre si – através da hiperligação, que tende a excluir a narrativa linear, abrindo-a com um simples clique de rato – mas lhe permite também, *integrando a possibilidade do debate ou comentário, interagir com um leitor que já não é, ou já não pode ser, meramente passivo*” (Bebiano: 125-126, *italico nosso*).

Reside precisamente aqui a característica mais revolucionária do jornalismo online, capaz de fazer com que se estabeleça pela primeira vez uma relação “directa e simples com o grande público” (Michael Kinsley *apud* Castanheira, 2004: 101).

A progressiva massificação do acesso às novas tecnologias da rede leva à emergência daquilo a que Bebiano chama um “novo jornalismo” (Bebiano: 125). Basta um computador e um espaço na Internet para qualquer um poder comunicar e fazer jornalismo por contraposição ao jornalismo *mainstream* dos media, num fenómeno que, aponta Dan Gillmor, opera em duas vertentes uma transformação do público (e, em consequência, do próprio jornalismo, do qual aquele passará a ser parte activa):

“Mero consumidor de notícias, em tempos, o público está a aprender a maneira de conseguir melhores reportagens, quando mais lhe convém. Também está a aprender a integrar-se no processo jornalístico, ajudando a alargar o debate de ideias e, em certos casos, a fazer melhor trabalho do que os profissionais” (Gillmor: 16).

Também Pavlik defende que a Internet e o contexto de uma comunicação que abandona o modelo vertical traz implicações profundas não apenas no campo da recepção do produto jornalístico, mas igualmente no que diz respeito à prática da profissão. Por um lado, o público cibernauta tem à sua disposição milhares de fontes de notícias de todo o mundo (Pavlik: 31) e, por outro, o jornalista passa agora a ter que se preocupar com uma audiência que não apenas dá a sua opinião sobre um determinado assunto, como comenta a própria cobertura mediática:

“Audiences are refusing to remain passive in their responses to what the media report. In contrast to the world of analog journalism, the public in the digital age frequently seeks to publish it’s own views on world events *and how the media report on them*. Internet technology enables audiences anywhere to participate in a global dialogue about world events and issues” (Pavlik: 34, *italico nosso*).

Este novo panorama do espaço mediático enraíza-se numa concepção *tecnológica dependente*. A voz do público tornou-se gradualmente mais audível à medida que as tecnologias de comunicação foram evoluindo e se tornavam acessíveis a um grupo cada vez maior. Embora a Internet represente o ponto de viragem, a participação das audiências no trabalho jornalístico tem raízes mais antigas, lembra Gillmor. A rádio deu grandes passos no sentido da interactividade, superando as formas algo incipientes a que a imprensa escrita estava limitada. Para além dar voz a vários sectores da sociedade, através de representantes, “o moderno debate radiofónico tinha uma outra característica fundamental: a participação dos ouvintes” (Gillmor: 29).

Ainda assim, o controlo do meio estava então, essencialmente, do lado dos profissionais, desempenhando o público o papel de convidados, cuja presença e possibilidade de emitir opinião era pré-programada. O modelo foi plasmado mais tarde pela televisão, que passou a incorporar tanto o público em estúdio, como o espectador em casa. Mas a televisão, não obstante os programas de participação telefónica, a entrevista *in loco* e o amplo recurso ao directo (aquilo a que Maldonado chama “astúcias técnicas”) ou as várias vertentes da televisão interactiva (*pay per view*, *video on demand*) também não está à altura, neste campo, dos meios online, estes “menos coercivos e mais aptos à participação dos utilizadores” (Maldonado: 16)<sup>12</sup>. Foi a Internet – sobretudo após o aparecimento da Hyper Text Markup Language<sup>13</sup>, dos primeiros *browsers* visuais e dos interfaces gráficos *user-friendly*, responsáveis pela crescente facilidade de publicação na Web – que reposicionou o utilizador não profissional dos media, tornando-se assim no “primeiro meio de informação de que o público é proprietário, o primeiro meio que deu voz ao público” (Jeff Jarvis *apud* Gillmor: 121). As “pessoas comuns” (e não apenas o meio académico onde se desenvolveram as primeiras comunicações em rede) passavam a ter as “ferramentas necessárias para

---

<sup>12</sup> Tradução livre

<sup>13</sup> Normalmente designada apenas pela sigla HTML. Trata-se da linguagem (relativamente simples quando comparada com outras linguagens de programação informática) na qual são escritas as páginas Web.

poderem entrar neste diálogo emergente” (Gillmor: 33). Esbate-se, assim, a fronteira entre um grupo de emissores e um grupo de receptores:

“Pela primeira vez, a Internet permite-nos dispor de comunicações de muitos para muitos e de alguns para alguns, o que tem vastas implicações para os antigos receptores e para os produtores de notícias, na medida em que a diferença entre as duas categorias começa a tornar-se difícil de estabelecer” (Gillmor: 42).

Bebiano aponta o resultado desta mudança: “Escrever para os outros e fornecer notícias são agora experiências tentadoras que se encontram acessíveis a qualquer um” (Bebiano: 125).

Neste ponto, torna-se claro que mesmo os cépticos numa sociedade ciber-democratizada<sup>14</sup> sustentam a existência de um novo jornalismo que, mais do que novos suportes e inovadoras formas de apresentação e acesso à informação, é caracterizado por um reposicionar dos intervenientes no processo comunicativo, pautado por sua vez por uma convergência papéis: o público passa a assumir de forma relevante funções tipicamente jornalísticas (nomeadamente a de alertar para a notícia) e o jornalista encontra no próprio público um complemento das suas tradicionais fontes de informação<sup>15</sup>.

Não obstante, a profundidade que cada autor coloca na sua concepção de um novo jornalismo online está longe de ser idêntica. Por um lado, temos o jornalismo dos profissionais que têm agora que se preocupar com uma audiência activa, capaz até de criticar e apontar falhas ao seu trabalho – seria um jornalismo interactivo, mas ainda assim detido e controlado pelos tradicionais produtores de informação; parece ser esta a ideia defendida por Bebiano. Por outro lado, apresenta-se o jornalismo feito sob a forma de cooperação entre profissionais e público, este interessado em ter um papel que seja mais do que o mero complementar das lacunas da cobertura mediática ou a produção de notícias de importância marginal. Nesta concepção, preconizada por Gillmor, informa-

---

<sup>14</sup> Vide Ponto 1.

<sup>15</sup> No que diz respeito à veiculação de informação fora dos media institucionalizados, ficou na história o “furo” de Matt Drudge sobre o caso “Bill Clinton – Monica Lewinsky”, publicado em 1998 no seu site Drudge Report <<http://www.drudgereport.com>>. Mais recentemente, a Guerra no Iraque deu o mote para que inúmeros blogs acompanhassem o desenrolar dos acontecimentos, relatando factos que por vezes escapavam aos media profissionais – indicamos, a título de exemplo, o famoso “Where is Raed?” <[http://dear\\_raed.blogspot.com](http://dear_raed.blogspot.com)>. Por outro lado, um estudo conduzido pela Universidade de Columbia em parceria com a Euro RSCG Magnet, baseado em inquéritos a 1202 jornalistas norte-americanos, indica que 28 por cento dos profissionais inclui a leitura de blogs na sua rotina de trabalho. Destes, 53 por cento procura ideias de notícia/reportagem, enquanto um terço espera encontrar “breaking news”.

se o que tem vindo a ser designado por *citizen journalism*, uma prática onde o jornalista não-profissional, o cidadão comum (o antigo público), tem desde a raiz do processo de produção informativa tanta responsabilidade como o profissional<sup>16</sup>.

Neste campo de estudo, que carece ainda de adequadas balizas teóricas, os conceitos são, contudo, deslizantes. É ténue a fronteira entre um jornalismo interactivo e o *citizen journalism* (ou *grassroots journalism*<sup>17</sup>) de Gillmor. É, de resto, de uma área onde as próprias designações abundam e se sobrepõem<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Gillmor lançou recentemente o seu próprio projecto de *citizen journalism*, em que apela aos habitantes de S. Francisco a tratar os assuntos que foram ignorados ou pouco noticiados nos media profissionais <<http://bayosphere.com>>.

<sup>17</sup> O termo, cunhado por Gillmor, constava do sub-título da versão original de “Nós, os Media”, mas, como aponta António Granado, terá sido retirado por dificuldades de tradução (suplemento *Mil Folhas* do jornal *Público*, 02/02/05). O termo deriva de *grassroots democracy*, um sistema político que rejeita as estruturas hierárquicas. Livrementemente, *grassroots journalism* poderá traduzir-se por “jornalismo das bases”.

<sup>18</sup> Trata-se de uma discussão que escapa ao âmbito deste trabalho, mas consideramos ser pertinente deixar aqui um breve apontamento sobre o assunto.

Entre os termos usados para designar o jornalismo feito com o contributo de profissionais e não profissionais, destacam-se “jornalismo *open source*”, “*grassroots journalism*”, “jornalismo participativo” e “*citizen journalism*”. Embora nenhum se tenha assumido como o termo definitivo, este último parece ser aquele com maior aceitação. Afigura-se-nos, contudo, que uma tal designação remete para uma estranha figura de cidadão-jornalista (*citizen journalist*), o que leva à ideia de que o jornalista no sentido tradicional (pré-web e, sobretudo, pré-blogsfera) não é um cidadão. Já o *grassroots* tem, em nossa perspectiva, o problema de se referir somente às bases. Não se antevendo o fim do jornalismo enquanto profissão (*vide* Ponto 3), haverá sempre uma maior proximidade dos meios de comunicação por parte daqueles para quem isso faz parte da sua ocupação a tempo inteiro. Torna-se, assim, necessário incluir na designação do novo panorama mediático os jornalistas profissionais. Por fim, o jornalismo participativo (mais próximo da ideia de jornalismo interactivo) não indicia que o público tenha uma função jornalística completa, podendo este limitar-se a criticar e dar sugestões para o trabalho dos profissionais. A expressão poderia servir para designar a era pré-blogsfera e pós-sites noticiosos, em que o público começou a interagir com os media através dos e-mails, espaços de fóruns e comentários às notícias. Em conclusão, parece-nos mais apropriada a expressão jornalismo *open source*, uma vez que 1) descreve, por analogia com o software homónimo, o processo em que a notícia pode ser “trabalhada” por todos os que possuam os requisitos técnicos; 2) se enquadra na própria filosofia da Internet, em cuja formação a cultura *open source* teve um papel determinante (a este respeito, Castells fala de uma “*Internet Culture*” e da importância dos *hackers*; *vide* CASTELLS, Manuel (2004). Para uma posição diferente a este respeito, *vide* NILES, Robert, *Virtual roundtable: Grassroots journalism leaders discuss the nitty-gritty*, 21 de Abril de 2005, <<http://www.ojr.org/ojr/stories/050421roundtable>>.

### 3. Críticas e defesa de um jornalismo aberto

A proliferação de blogs e dos auto-denominados sites de *citizen journalism* e o significado deste fenómeno enquanto elemento estruturante de uma nova forma de fazer jornalismo tem sido recebida com alguma cautela por parte de profissionais e estudiosos. As resistências à mudança, por um lado, e as falhas de um esquema comunicativo multi-direccional baseado na Web quando o que se pretende é um tratamento rigoroso e isento dos factos, por outro, são apontadas como obstáculos à concretização de um jornalismo “por todos e para todos”.

Pavlik aponta alguns problemas do jornalismo online interactivo<sup>19</sup>, embora rapidamente demonstre que, a curto prazo, são precisamente essas as características onde reside a força desta forma de fazer informação. Diz Pavlik haver quem considere que o jornalismo em tempo real, como o praticado na Web, implica um menor tempo para a verificação dos factos e um conseqüente maior número de falhas, num fenómeno que poderia acabar por deteriorar a relação de confiança entre jornalista e o público, quando era precisamente no jornalismo online o campo de onde esta deveria sair reforçada<sup>20</sup>. (Pavlik: 126). Contudo, para o autor, três argumentos poderão desmentir esta tese:

1) o jornalismo online está ainda numa fase imatura, sendo necessário que os profissionais se adaptem e aprendam a tirar proveito deste novo meio – já antes da Internet, algumas rádios e agências noticiosas trabalhavam em ciclos noticiosos de 24 horas, pelo que não há razão para que os sites noticiosos também não o consigam fazer com rigor e sucesso; mais, o facto de o jornalismo online ser relativamente recente leva a alguma desconfiança por parte do público, que, contudo, se dissipará à medida que alguns órgãos forem provando ser dignos de confiança e se estabeleçam como fontes credíveis;

2) a possibilidade de *feedback* por parte do público leva a que estes possam avisar o jornalista, de uma forma quase instantânea, sobre eventuais erros cometidos: “esta relação íntima com a audiência coloca a tónica na exactidão”<sup>21</sup>;

---

<sup>19</sup> Pavlik não falava de um verdadeiro jornalismo aberto, uma realidade que em 2001 estava ainda longe de poder ser esboçada com sustentabilidade factual. *Vide* anotação 18.

<sup>20</sup> *Vide* Ponto 2.

<sup>21</sup> Tradução livre.

3) as potencialidades do conteúdo hipertextual e multimédia permitem uma maior contextualização da notícia, dando ao receptor oportunidade de aceder a mais pormenores, opiniões e diferentes perspectivas sobre o mesmo assunto (Pavlik: 126-129).

Por seu lado, Maldonado lembra que toda a concepção de um jornalismo interactivo se baseia na suposição de que a mera existência das tecnologias cria no público o desejo de as utilizar. Não se coloca já aqui a questão de restrições no acesso<sup>22</sup>, mas antes a hipótese de que o acesso a determinados meios de comunicação nem sempre seja acompanhado da motivação necessária para deles fazer uso. A tónica da questão da interactividade das audiências não deve, para o autor, residir no dispositivo técnico: deve ser abandonado o “determinismo tecnológico” no que diz respeito aos factores capazes de conduzir a uma postura de passividade ou actividade por parte do público, recentrando-se a questão em torno de contextos histórico-sociais (Maldonado: 18). Esta é uma questão que parece escapar a Gillmor, que também não vê uma grande ameaça ao ideal de intereacção no facto, enfatizado por Castanheira, de que muitos dos próprios profissionais não estão receptivos a um jornalismo feito com o público, sobretudo quando ainda não assimilaram completamente as especificidades do jornalismo online (Castanheira: 102-106).

Através do estudo dos comentários online feitos aos artigos sobre a Fundação Jorge Álvares em Macau, publicados em 2000 pelo *Expresso*, Castanheira demonstra que o ideal de interactividade encontra obstáculos vários, tanto no que diz respeito ao comportamento dos leitores, como no que concerne à atitude dos jornalistas face a esta forma de comunicação.

Um dos primeiros problemas passa pela criação nos leitores de um sentido de propriedade sobre o espaço do comentário, que faz com que estes abordem “os temas que muito bem entendem, por vezes às margens das notícias que era suposto comentarem” (Castanheira: 95). Fundando-se na concepção de uma Web sem restrições, os leitores tornam-se avessos a qualquer tipo de mediação ou controlo: “O espaço passa a ser autogerido pelos leitores. (...) Visto como um espaço de total liberdade de expressão, desconfiam de quem o tente regulamentar – mesmo no plano técnico” (*idem*). A total liberdade destes espaços, associada à protecção oferecida pela

---

<sup>22</sup> Vide Ponto 1.

possibilidade de não identificação (um escudo quase sempre presente na Internet) leva a que facilmente os comentários – que Castanheira verificou no seu estudo serem frequentemente assinados com nomes falsos ou de outras pessoas – deslizem para o insulto e a difamação. Mas, ainda assim, a máscara do anonimato é “aceite pela generalidade dos cibernautas” e “chega mesmo a ser justificada e até defendida como um direito” (Castanheira: 170), em intervenções que têm “um pendor acentuadamente crítico”, num escrutínio a que o próprio jornal não escapa: “À margem da opinião, os leitores estão igualmente atentos à posição do jornal perante o tema abordado e a forma como ele é noticiado” (Castanheira: 172).

Do lado do público, coloca-se ainda um outro problema: o da representatividade:

“Teoricamente, a interactividade parece perfeita para conhecer a opinião do público sobre um qualquer problema da sociedade. O problema – e nada despreciando – é que os internautas não representam o conjunto da sociedade e acabam por constituir um público muito particular”. (Castanheira: 103)

Também do lado dos profissionais, a ideia de um jornalismo interactivo encontra entraves, fundados essencialmente numa resistência à alteração das práticas de trabalho, numa falta de habituação aos dispositivos de comunicação online e num descrédito generalizado face a este quarto tipo de jornalismo (Castanheira: 102). Logo à partida, avança Castanheira, colocam-se questões que se prendem com o impacto que pode ter, ao nível da produtividade, a comunicação jornalista-leitor: “Qual o comportamento dos jornalistas? Qual a sua disponibilidade física, temporal, psicológica, para responder aos e-mails, por vezes muito numerosos e longos? (...) Quanto tempo podem ou devem os jornalistas gastar, ao reagir a um e-mail razoável de um leitor?” (*idem*). A resposta dada pelo autor parece apontar para um meio-termo: “Se é indiscutível que o diálogo com os leitores pode trazer mais informação aos jornais, também é certo que uma eventual interacção excessiva pode causar constrangimentos ao repórter, impedindo-o de fazer o seu verdadeiro trabalho” (Castanheira: 102-103). Também Gillmor refere problemas na relação de interacção/colaboração entre público e jornalistas, afirmando que a postura de *watchdog* dos media levanta algumas questões pertinentes:

1) o observador é auto-nomeado e não é necessariamente um entendido na matéria;

2) os jornalistas (em muito menor número do que o seu público) poderão não ter tempo para participar num debate efectivo, mas apenas para responder aos comentários feitos ao seu trabalho;

3) ao crítico do jornalista é muitas vezes dada maior credibilidade do que ao próprio jornalista, sem que esta esteja sustentada em factos (Gillmor: 75).

É essencialmente por toda esta série de razões que Castanheira se mostra céptico quanto a um jornalismo *open source*, sublinhando, ainda, o travão que constitui o enraizamento, no seio das redacções, de um esquema vertical e quase unidireccional de comunicação, acabando por concluir, contra as ideias avançadas por todos os outros autores aqui referidos, “o escasso valor do online como veículo de interactividade” (Castanheira: 106)<sup>23</sup>.

Em suma, e embora não negue as potencialidades da Internet no campo do jornalismo, Castanheira acaba por relegar o jornalismo interactivo para o plano de um ideal distante, ao passo que todos os outros, com o *optimismo tecnocêntrico* de Gillmor na linha da frente, vêem no potencial de interactividade do jornalismo online o elemento fundador de uma nova relação de maior confiança entre jornalista e audiência, até porque todo o processo de construção noticiosa passa a estar agora mais próximo do domínio público: “a tendência para a transparência dos meios de comunicação é inevitável”, na medida em que o debate alargado ajudará a “compreender um processo que tem andado escondido” (Gillmor: 76). Na mesma linha – embora referindo-se apenas ao caso específico da blogosfera –, Granado e Barbosa argumentam:

“Os weblogs podem ser utilizados por meios de comunicação social e jornalistas, como forma de se aproximarem do seu público e estabelecerem com estes uma relação de fidelidade e confiança, indispensável num universo onde as fontes de informação que chegam directamente ao público são cada vez mais diversificadas” (Granado e Barbosa, 2004: 53).

Se bem que ninguém duvide da força da Web enquanto suporte de inovadoras formas de apresentar conteúdo jornalístico, parece subsistir a dúvida sobre se um jornalismo aberto e participativo se encontra mais próximo do pólo da utopia ou do

---

<sup>23</sup> Dos doze jornalistas do expresso cujos artigos sobre a Fundação Jorge Álvares foram alvo de comentários, nenhum respondeu. Castanheira explica que os motivos apresentados prendem-se com três ordens de razões: 1) a Internet é considerada um instrumento dispensável; 2) pelo seu conteúdo, os comentários não merecem resposta; 3) os espaços de comentário/fórum são destinados aos leitores e não aos jornalistas (Castanheira: 104-105).

ideal distante, ou se mais perto daquele onde esta forma de informar surge como um processo inevitável e renovador da relação entre o jornalista e o seu público.

## Parte II - A voz do público

### 1. Os mecanismos de interacção em sites noticiosos

#### 1.1 Da ciberliteracia à oferta de interacção: dois elementos necessários à comunicação multidireccional

Os sites noticiosos, em maior ou menor grau, dão ao cibernauta mecanismos de interacção que lhe permitem participar num processo de debate sobre os temas mediatizados. Contudo, a mera existência desses dispositivos não implica, por si só, que os sites noticiosos se constituam como fóruns online, suporte de novas formas de conversação das quais resultaria uma opinião pública estabelecida nos fluxos de comunicação permitidos pelo jornalismo na Web. Torna-se necessário um público que saiba e queira utilizar as ferramentas que lhe são dadas, que se aperceba do seu potencial e, igualmente importante, que esteja disposto a usar estas ferramentas para os fins para que foram concebidas – em suma, um público dotado de *ciberliteracia*, na acepção abrangente do termo que é dada por Gurak:

“A critical technology literacy, one that includes performance [a capacidade de utilizar um computador] but also relies heavily on people’s ability to understand, criticize, and make judgements about a technology’s interaction with, and effects on, culture”. (Gurak, 2001: 13)

A autora sublinha que para um uso “consciente” da Internet não basta o domínio técnico do dispositivo de comunicação. É preciso a assimilação de uma forma cultural onde esta comunicação se faz essencialmente através de textos que “não são exactamente escritos *ou* falados”<sup>24</sup>. A “necessidade de rapidez” provocada pela habituação ao envio e recepção quase instantâneos de informação leva, diz Gurak, a que sejam incluídas nas mensagens que circulam via Internet formas típicas da oralidade, que não são apenas mais rápidas do que as convencionais formas da escrita, mas apresentam ainda a vantagem de abdicarem da formalidade inerente a outros meios (Gurak: 30-31). Este fenómeno é bem visível nos comentários de leitores escolhidos como objecto de análise deste trabalho, particularmente dos leitores do *Expresso*

---

<sup>24</sup> Por textos “falados” (*spoken*) Gurak refere-se não a suportes audíveis, mas a textos escritos onde abundam as marcas de oralidade. Tradução livre.

*Online*, cujos textos não foram alvo de qualquer tipo de edição e que se pautam pela abundância de interjeições, pelas interpelações, pelo desrespeito por normas gramaticais e pelas falhas de ortografia<sup>25</sup>.

De nada serve, no entanto, um público *ciberliterato* se este não dispuser das ferramentas e do espaço necessários ao uso dessa ciberliteracia. É possível argumentar que nos últimos três ou quatro anos esses elementos estão ao dispor de qualquer um de forma simples e gratuita e que, na ausência de espaços públicos online onde pudesse ter liberdade de expressão, o cibernauta poderia simplesmente criar o seu próprio espaço, que na maioria das vezes acabaria por ser um blog. Mas, antes da explosão da blogosfera, era necessário que os profissionais da Web (jornalistas ou não) dessem espaços de fácil utilização aos cibernautas comuns, aqueles que eram desprovidos dos conhecimentos técnicos para criarem as suas próprias páginas ou newsgroups, numa altura em que o termo weblog não fazia ainda parte do quotidiano da Internet; espaços que seriam, aliás, indispensáveis à formação da cibercultura e da ciberliteracia de que temos vindo a falar. Poderia ainda dizer-se que, findo esse papel pedagógico inicial de que os sites noticiosos foram também protagonistas, estes sites poderiam voltar a fechar-se: já não seria necessário oferecerem aos seus públicos espaços de interacção, uma vez que estes seriam capazes de os criar recorrendo a aplicações de Internet comuns. Isto pouparia ao órgão online os riscos de uso abusivo (o site *TSF Online*, por exemplo, depois de uma período de total abertura, viu-se forçado a seleccionar os comentários dos leitores antes da sua publicação, devido a mensagens de teor racista e xenófobo), facilitaria (e, provavelmente, tornaria mais barata) a construção da plataforma técnica e agilizaria o trabalho dos jornalistas online que, como Castanheira dá conta, não estão ainda familiarizados ou mesmo conscientes das implicações de um jornalismo interactivo (Castanheira, 2004). No entanto, em maior ou menor grau, os mecanismos de interacção existem ainda nos sites noticiosos actuais e são já alguns os que incorporaram as mais recentes formas de expressão e interactividade na web, como os blogs ou as salas de *chat*. É precisamente pelo recurso a estes dispositivos que o jornalismo online pode realizar o potencial que lhe reconhecem mesmo os menos entusiastas:

---

<sup>25</sup> Vide Ponto 2

“A Internet oferece um leque vasto de recursos, nos campos da interactividade e do multimédia (...). É através destes instrumentos que o jornalismo online realiza a sua mais revolucionária e distintiva faceta, que consiste no estabelecer de uma nova relação entre o leitor e o jornalista.” (Castanheira: 87-88)

## 1.2 O potencial interactivo dos sites da *BBC* e do *Expresso*

### 1.2.1 Metodologia de análise

Nesta altura, afigura-se-nos como fundamental avaliar o potencial de interacção (constituído pelos dispositivos técnicos postos à disposição do público) dos dois sites cujos textos dos leitores servirão adiante como objecto de análise. Socorremo-nos, para tal, do estudo de Schultz<sup>26</sup>, no qual foi analisado o potencial de interacção de 100 jornais online norte-americanos. Schultz elaborou uma lista de mecanismos de interacção e atribuiu a cada um valor de acordo com o que considerou ser a sua “sofisticação” e valor para o estabelecimento de uma comunicação interactiva (anexo N1). A pesquisa de Schultz remonta ao Verão de 1998, portanto, sensivelmente a meio do que é agora a história da World Wide Web<sup>27</sup>. Desde então, muitas foram as mutações que a Web sofreu e consideramos necessário actualizar a tabela de dispositivos originalmente usada por Schultz. Na nossa abordagem (Tabela 1), optámos ainda por valorizar a colocação e o design de cada elemento, uma preocupação que não era tão pertinente em 1998, quando o design dos sites era substancialmente mais simples.

A nossa grelha de análise compreende assim quatro tipos de dispositivos de interacção, cada um podendo apresentar variantes:

**E-mail/formulário de contacto:** actuam basicamente da mesma forma, sendo que o primeiro é apenas um endereço que deverá depois ser usado num programa ou serviço Web próprio e o segundo, uma página integrada no site, com campos a serem preenchidos pelo leitor. O site poderá apresentar apenas um contacto genérico, diferentes contactos para diferentes grupos de jornalistas (membros da direcção, editores, provedor do leitor, etc.) ou um e-mail para cada um dos jornalistas.

---

<sup>26</sup> Interactive Options in Online Journalism: A Content Analysis of 100 U.S. Newspapers, 1998, <<http://jcmc.indiana.edu/vol5/issue1/schultz.html>>

<sup>27</sup> Tim Berner-Lee foi o responsável pela Web tal como a conhecemos hoje. No final da década de 80 lançou a ideia de incorporar o conceito de hipertexto na Internet e é o inventor do URL (Universal Resource Locator), usado para chegar a qualquer recurso na Web, e da HTML (Hypertext Markup Language), na qual que todas as páginas Web são feitas. Em Novembro de 1990, Berner-Lee elaborou formalmente o projecto de uma World Wide Web e criou a primeira página web. Já no final desse ano, concebeu o primeiro navegador (*web browser*), que era também capaz de criar páginas.

**Fóruns de discussão:** funcionam como espaços onde os leitores podem discutir um ou mais temas que lhes sejam apresentados. Diferem das salas de chat por não requererem a co-presença dos participantes. Estes fóruns podem ou não ser mediados por jornalistas, responsáveis, entre outras funções, por manter a discussão dentro do(s) tema(s) lançado(s) e por evitar situações de insulto ou outras que possam afectar o funcionamento do espaço. Aos fóruns mediados corresponde uma pontuação mais elevada, porque implicam maior proximidade entre jornalistas e público (ainda que não impliquem necessariamente o diálogo entre estes, pelo menos pressupõem que os profissionais estão atentos ao que os leitores expressam, o que, como já vimos, nem sempre sucede). A participação dos leitores num fórum mediado sobre a Constituição Europeia constituirá no ponto seguinte a parte do *corpus* relativa à *BBC News Online*.

**Comentários aos artigos:** dão aos leitores a opção de comentarem cada um dos artigos do site. A gerar-se discussão nestes espaços, o tema deverá ser, evidentemente, o tema do artigo ou temas que lhe são próximos. É a forma mais fácil para os leitores criticarem publicamente o trabalho do jornalista, uma vez que as críticas feitas por e-mail não são, por norma, tornadas publicas. Os comentários às notícias sobre a Constituição Europeia publicadas em 2004 constituirão, no ponto seguinte, a parte do *corpus* relativa ao *Expresso Online*.

**Inquérito:** tratam-se de pequenas votações/sondagens e, embora tenham a vantagem de permitir uma rápida visualização do que são as opiniões dos visitantes do site (ou, pelo menos, de uma parte deles<sup>28</sup>), é o dispositivo que requer a acção menos elaborada por parte do utilizador: basta a selecção de uma das opções apresentadas. Os inquéritos podem ser simples (uma pergunta seguida de várias opções de resposta) ou mais complexos (estarem associados a artigos ou a conteúdos de contextualização).

Uma quinta categoria – **Outros mecanismos de interacção** – agrupa os dispositivos menos comuns em sites noticiosos, como salas de *chat* ou sistemas de mensagens enviadas por telemóvel<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Vide Ponto 2.2.2

<sup>29</sup> Como exemplo de um site noticioso que incorpora os mecanismos menos comuns referidos, veja-se o Mais Futebol <<http://www.maisfutebol.iol.pt>>

A análise aqui adoptada integra ainda variáveis de bonificação e de penalização:

### ***Bonificação***

**O elemento surge no primeiro ecrã:** isto significa que pelo menos parte do dispositivo figura na parcela do site mostrada num monitor com resolução *standard* (1024 x 768 pixels) no Internet Explorer, o browser mais popular<sup>30</sup>.

**O elemento possui destaque gráfico:** isto significa que o dispositivo ou ligação para o dispositivo foi realçado de alguma forma: recurso a imagens, tamanho de letra acima do normal, cores diferentes, etc.

### ***Penalização***

**Obrigatoriedade de registo:** A necessidade de registo para o uso de qualquer um dos mecanismos implica uma penalização (aplicada uma vez e não cumulativamente para cada um dos mecanismos), que é agravada no caso de ser necessário pagamento. Este tipo de sistemas, embora permita alguma responsabilização do cibernauta (o registo requer, na maior parte das vezes, a indicação de um endereço de e-mail válido) atrasa a participação do leitor, podendo constituir um elemento desencorajador.

|  |       |
|--|-------|
| E-mail/formulário de contacto genérico                               | 1 pt  |
| OU   |       |
| E-mails/formulários de contacto de um número restrito de jornalistas | 2 pt  |
| OU   |       |
| E-mail/formulário de contacto de cada jornalista                     | 3 pt  |
| Fóruns de discussão  | 2 pt  |
| OU   |       |
| Fóruns de discussão mediados por jornalistas                         | 3 pt  |
| Comentários aos artigos  | 2 pt  |
| OU   |       |
| Comentários aos artigos mediados/editados por jornalistas            | 3 pt  |
| Inquérito simples  | 1 pt  |
| OU   |       |
| Inquérito associado a outros elementos                               | 3 pt  |
| Outros mecanismos  | 3 pt  |
| Bónus por cada elemento no primeiro ecrã                             | 1 pt  |
| Bónus por cada elemento com destaque gráfico                         | 1 pt  |
| Penalização por registo gratuito                                     | -1 pt |
| Penalização por registo pago   | -3 pt |

Tabela 1 – Elementos de análise do grau de interacção de sites noticiosos

<sup>30</sup> Informação retirada de <[http://www.w3schools.com/browsers/browsers\\_stats.asp](http://www.w3schools.com/browsers/browsers_stats.asp)>

### 1.2.2 Os sites do *Expresso* e da *BBC*

Da parte da *BBC News Online*, o único espaço que permite ao público debater os temas abordados pelo site são os fóruns intitulados *Have your say*. A ligação para este espaço está colocada na barra lateral esquerda, sem qualquer tipo de destaque, e surge também nos artigos cujo assunto esteja relacionado com os temas abertos no fórum. As mensagens deixadas pelos leitores, através de um formulário, podem, de acordo com um aviso no próprio site, ser editadas ou mesmo excluídas. No que diz respeito a contactos com os jornalistas, o site possui, no fundo da página, uma discreta ligação para diversos formulários, que o utilizador deverá escolher em função daquilo que pretende.

Já no caso do site do *Expresso*, todos os artigos podem ser comentados, embora para isso seja necessário um registo gratuito. Uma ligação para os comentários aos artigos surge logo na primeira página, a acompanhar o *lead* de cada artigo. Estes comentários não são sujeitos a qualquer edição ou selecção, aparecendo na página logo depois da sua submissão, embora junto a cada comentário exista a possibilidade de qualquer leitor registado alertar os responsáveis pelo site para alguma irregularidade.

O site do *Expresso* possui ainda um espaço designado *Leitor com Opinião*, destinado a receber textos dos leitores (que podem também ser comentados por todos os visitantes registados) sobre qualquer tema. A ligação encontra-se na barra lateral esquerda, visível no primeiro ecrã, e os títulos dos dois últimos textos aparecem quase no fundo da página, num espaço próprio. Os textos deverão ser enviados para um endereço de e-mail, estão sujeitos a selecção e é evidente a preocupação do *Expresso* em assegurar a confirmação da autoria: o texto deve ser acompanhado pelo nome, número do bilhete de identidade, profissão, morada e contacto telefónico. De resto, o site indica apenas um e-mail genérico de contacto.

A análise dos dois sites em questão atribui a ambos uma pontuação muito próxima: seis pontos para a *BBC News Online* e cinco para o *Expresso Online*, de um total de 20 pontos possíveis. Na mesma escala, o *NY Times on the Web* e o *Publico.pt* obtiveram, respectivamente, cinco e sete pontos, valores que ficam muito distantes do desportivo *Mais Futebol*, que atingiu os 12 pontos (*vide* anexo N3).

|                                      | Expresso Online |       | BBC News Online |       | Melhor possível |       |
|--------------------------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
|                                      | Pontuação       | Bónus | Pontuação       | Bónus | Pontuação       | Bónus |
| <b>E-mail/formulário de contacto</b> | Sim             |       | Sim             |       | Sim             |       |
| genérico                             | 1               | 0     |                 |       |                 |       |
| de um número restrito de jornalistas |                 |       | 2               | 0     |                 |       |
| de cada jornalista                   |                 |       |                 |       | 3               | 1     |
| <b>Fóruns de discussão</b>           | Não             |       | Sim             |       | Sim             |       |
| não mediados                         |                 |       |                 |       |                 |       |
| mediados                             |                 |       | 3               | 1     | 3               | 1     |
| <b>Comentários aos artigos</b>       | Sim             |       | Não             |       | Sim             |       |
| não mediados                         | 2               | 1     |                 |       |                 |       |
| mediados                             |                 |       |                 |       | 3               | 1     |
| <b>Inquérito</b>                     | Não             |       | Não             |       | Sim             |       |
| simples                              |                 |       |                 |       |                 |       |
| associado a outros elementos         |                 |       |                 |       | 3               | 1     |
| <b>Outros mecanismos</b>             | Sim             |       | Não             |       | Sim             |       |
|                                      | 1               | 1     |                 |       | 3               | 1     |
| <b>Penalização</b>                   | -1              |       | 0               |       | 0               |       |
| <b>Sub-totais</b>                    | 3               | 2     | 5               | 1     | 15              | 5     |
| <b>Totais</b>                        | <b>5</b>        |       | <b>6</b>        |       | <b>20</b>       |       |

Tabela 2 – Análise dos mecanismos interactivos nos sites da *BBC* e do *Expresso*  
(observações feitas em Abril de 2005)

É de salientar que estes valores não traduzem linearmente o sucesso de interactividade dos sites. Para além da mera existência de mecanismos de interacção, outros elementos contribuem para uma maior ou menor dinâmica destes espaços. Factores como os temas dos fóruns, as políticas editoriais e a receptividade que os jornalistas mostram relativamente ao *feedback* dos seus leitores são elementos que têm também um peso importante na construção de um jornalismo interactivo. O *NY Times on the Web*, apesar da pontuação baixa que aqui obteve, possui várias dezenas de fóruns dinâmicos, agrupados em 18 categorias, sendo que alguns deles contam com dezenas de milhar de entradas, tratando-se, portanto, de um caso em que o bom aproveitamento de único dispositivo parece ser suficiente para satisfazer as necessidades de expressão dos leitores.

O sucesso do jornalismo online interactivo depende de duas variáveis. Por um lado, o empenho da classe jornalística em dotar os seus órgãos de opções de interacção; por outro, a já acima referida disposição do público para usar adequadamente as ferramentas que lhe são disponibilizadas. É sobre esta segunda variável que nos debruçaremos de seguida.

## 2. A discussão dos leitores do *Expresso Online* e da *BBC News Online* sobre o Tratado Constitucional Europeu

### 2.1 Corpus e metodologia

Nesta parte, é nosso objectivo avaliar o uso que o público faz dos instrumentos que os dois sites noticiosos em análise lhe oferecem, procurando descobrir se – e com que profundidade – se efectiva nestes espaços o duplo potencial de participação desenhado sobretudo por Pavlik e Gillmor<sup>31</sup>, que compreende tanto a vertente em que o público pode desempenhar um papel de relevo na divulgação de elementos informativos, como aquela que será constituída pelo olhar crítico e vigilante lançado sobre o trabalho dos jornalistas: o fenómeno *watchdog* dos media.

Assim, optámos por abordar um tema não consensual na opinião pública e ver até que ponto os leitores fizeram uso dos mecanismos de interacção dos dois sites, ditos de referência, para debater o assunto. A escolha recaiu na questão do Tratado Constitucional Europeu (TCE).

O ano de 2004, sobre o qual se debruça este trabalho, foi um ano fundamental no processo de discussão e tentativa de implementação das bases de uma constituição para a Europa dos 25. Foi um ano de optimismo para os integracionistas, que não tinham sido ainda atingidos com o desaire que representou a rejeição do TCE, por via de referendo, dos cidadãos franceses e, depois, dos holandeses (neste último caso, o referendo revestia-se de um carácter de consulta popular, sem poder vinculativo, mas o governo holandês optou pela não ratificação).

O *Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa*, normalmente referido apenas como Tratado Constitucional Europeu ou simplesmente Constituição Europeia (muito embora se destine apenas à União Europeia (UE) e não à Europa em sentido geográfico), surgiu da necessidade, assumida em 2001, em Nice, pelos então 15 estados-membros, de rever os dispositivos constitucionais da UE em virtude, sobretudo, da adesão de dez novos países que se viria a verificar em 2004. A proposta final para o Tratado foi apresentada a 18 de Julho de 2003, durante a *Convenção para o Futuro da Europa*. O texto estava, contudo, longe de ser isento de polémicas. Entre os pontos de discórdia figuravam a não inclusão de uma referência à tradição cristã europeia (criticada por vários países, entre os quais Portugal), a possível perda parcial de

---

<sup>31</sup> Vide Parte 1

soberania dos estados<sup>32</sup>, a composição da Constituição Europeia ou o método de votação em Conselho Europeu.

A proposta inicial foi, assim, alvo de algumas alterações, acabando por ser aprovada em Conselho Europeu a 18 de Junho de 2004, em Bruxelas. O Tratado foi assinado a 29 de Outubro seguinte, em Roma. Era agora necessária a ratificação de todos os estados-membros para que o diploma pudesse entrar em vigor. Previa-se que, não surgindo obstáculos, o processo demorasse cerca de dois anos. O primeiro país a aprovar o TCE foi a Lituânia, cujo parlamento, sem consulta popular, deu, a 11 de Novembro de 2004, luz verde ao projecto de constituição. Seguiram-se, também por aprovação em parlamento, a Hungria (20 de Dezembro de 2004) e a Eslovénia (1 de Fevereiro de 2005). Em Portugal, o referendo estava previsto para Outubro de 2005, mas depois das rejeições francesa e holandesa, e à semelhança do que aconteceu noutros países, este acabou por ser adiado para uma data ainda indefinida, numa decisão em que terá também pesado o “chumbo” do Tribunal Constitucional à pergunta prevista para o referendo, que foi descrita como tendo “falta de clareza”.

A forma como estes dois sites abriram o debate sobre esta questão aos seus públicos foi muito diferente, fruto essencialmente dos dispositivos técnicos que cada um integra e que foram já analisados em pormenor no ponto anterior. A *BBC News Online* lançou um fórum mediado subordinado à questão “Will EU constitution make a difference?” (“A Constituição Europeia vai fazer alguma diferença?”). Seguiu-se um pequeno texto introdutório e três perguntas, uma das quais dirigida aos leitores britânicos: “Do you support the constitution? Do you think the treaty is right for Britain? Is it the right blueprint for Europe?” (“Apoia a constituição? Acha que o tratado é bom para a Grã-Bretanha? É o plano certo para a Europa?”). Já o *Expresso Online*, como é prática do site, não dedicou nenhum espaço específico ao assunto, mas todos os textos sobre o assunto podiam ser comentados livremente por qualquer leitor, desde que registado.

O estudo de dois tipos de mecanismos permitirá, para além de uma maior diversidade do objecto de análise, estabelecer uma comparação entre modelos de interactividade distintos: o modelo em que os jornalistas detêm o poder de edição e o modelo mais livre, onde essa possibilidade existe, mas para ser usada apenas em casos de excepção.

---

<sup>32</sup> Uma notícia do *Expresso Online* de 6 de Abril de 2004 dá conta de que o então presidente da Assembleia da República, Mota Amaral, solicitava a colaboração dos seus homólogos estrangeiros para “evitar que a futura Constituição europeia reduza em termos inaceitáveis os poderes dos parlamentos nacionais” (anexo J).

Os textos dos leitores na página (já encerrada) da *BBC News Online* não estão datados. De acordo com dados fornecidos por Mark Savage, *senior producer* do *Talking Point* (programa radiofónico e televisivo da *BBC* que se ocupa também dos fóruns online), a página esteve aberta para comentários entre 23 de Setembro e 8 de Outubro de 2004. De seguida, esses comentários foram apagados e o fórum reabriu entre 15 e 31 de Dezembro. A nossa análise incidirá sobre este último período, num total de 56 comentários que constituem a selecção apresentada pela equipa da *BBC*.

No caso do *Expresso Online*, o estudo incide sobre os comentários dos leitores feitos a todas as notícias publicadas em 2004 sobre o Tratado Constitucional ou sobre eventos motivados pelo processo de discussão do documento. A pesquisa nos arquivos do site revelou 21 notícias pertencentes a esta categoria, das quais apenas 11 foram comentadas, num total de 205 comentários. Destes foram excluídos quatro, dois dos quais por serem uma repetição exacta de um outro comentário (provocada, provavelmente, por cliques involuntários no botão de submissão do formulário [A26 e A27, réplicas de A25]) e dois por serem apenas por uma correcção feita pelo próprio autor relativamente a um erro ortográfico num comentário anterior (A15 e L7).

As opiniões expressas no fórum da *BBC News Online* são constituídas por um texto e pela identificação do autor, formada pelo nome e local de origem. São possíveis comentários anónimos. Os comentários às notícias do *Expresso Online* incluem um título (opcional), texto, identificação do autor (nome ou pseudónimo e e-mail, este opcional) e data. Não são permitidos comentários totalmente anónimos, embora a regra seja o recurso a *nicknames*.

Os comentários do *Expresso Online* são assinalados com uma letra correspondente à notícia a que se referem e numerados pela ordem em que se apresentam no site, ou seja, por ordem cronológica inversa.

## **2.2 Os textos dos leitores**

### **2.2.1 A extensão**

Tanto nos comentários às notícias do *Expresso Online* como no fórum da *BBC News Online*, não há qualquer padrão para a extensão dos textos produzidos pelos leitores. Nem mesmo no caso do site britânico, em que os textos são editados, parece ter havido um grande esforço de homogeneização do número de caracteres.

Sendo o nosso objectivo avaliar o empenho dos leitores em utilizar as ferramentas de interacção, contabilizamos para efeito de determinação da extensão apenas o texto efectivamente escrito pelo seu autor, excluindo passagens copiadas da notícia comentada ou de qualquer outra fonte, o que inclui comentários anteriores. Também os títulos dos comentários do site do *Expresso* (quando os há) não foram tidos em consideração.

É de notar que é significativo o número de mensagens constituídas quase exclusivamente por texto não original, embora esta situação apenas se verifique no caso do site português. Os exemplos mais flagrantes são aqueles em que o texto é quase na totalidade um artigo copiado de outra fonte. A 9/10, por exemplo, o leitor “Vitor Mango” coloca no site do *expresso* a notícia “UE lança plano para garantir criação de Estado palestino” (anexo D5), sem referir a fonte e apenas com uma breve frase de introdução: “uma noticia da Europa que passou ao lado do *Expresso* e que achei de grande valia”.

Também o comentário de 5/11 do leitor “HomeEdition” (anexo A9) apresenta uma extensa passagem em inglês: dos 938 caracteres que constituem o texto, apenas 226 terão sido escritos pelo autor do comentário. Já o leitor “Maltus” coloca, a 19/6 (anexo F24), no *Expresso Online*, um comentário que difere neste campo dos exemplos anteriores apenas por indicar a fonte da qual retirou uma passagem de tamanho significativo (281 caracteres, num total de 502): um artigo publicado a 7/95 no jornal “O Aveiro”<sup>33</sup>.

O *Expresso Online* apresenta um número muito maior de pequenos comentários (Gráfico 1) do que o site britânico: 67 textos (33,33 por cento do total de comentários neste site) têm menos de 100 caracteres, contra apenas dois na *BBC News Online* (3,39 por cento). Esta é, aliás, a extensão mais comum no site do *Expresso*, seguida de perto pelos comentários com 100 a 300 caracteres (63, 31,4 por cento do total). Já no caso da *BBC* (Gráfico 2), a extensão mais frequente situa-se entre os 300 e os 500 caracteres (24 textos, 40,68 por cento), que reúne apenas mais dois comentários do que a categoria dos 100 a 300 caracteres, a segunda mais frequente. Por outro lado, é o *Expresso Online* que tem o maior número de comentários extensos: 16 (7,96 por cento) possuem mais de 1000 caracteres e 17 (8,46 por cento) têm entre 700 e 1000 caracteres. Por seu lado, no site da *BBC* apenas dois comentários se inserem neste último intervalo de valores e

---

<sup>33</sup> Note-se que, em todos os casos, os comentários não estão directamente relacionados com o assunto das respectivas notícias. Abordamos esta questão em 2.2.6.

nenhum ultrapassa a fasquia dos 1000 caracteres. Desta ausência de artigos com mais de 1000 caracteres pode deduzir-se a existência de alguma norma editorial da *BBC* relativa à extensão dos textos dos leitores, embora nenhuma indicação no site confirme essa hipótese.

**Extensão (em número de caracteres) dos textos dos leitores**

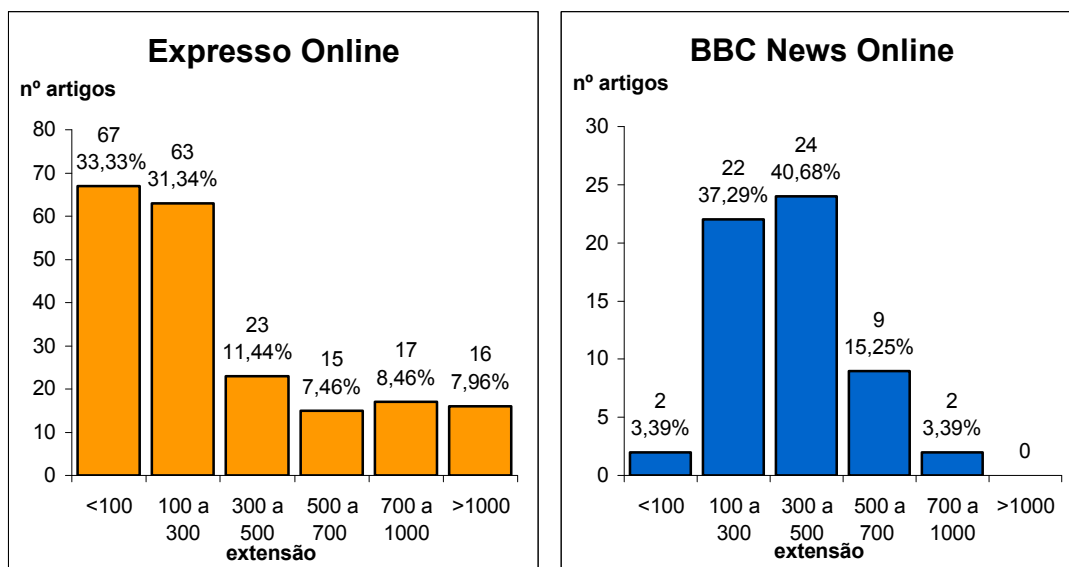


Gráfico 1

Gráfico 2

O facto de mais de metade dos comentários do *Expresso Online* terem menos de 300 caracteres dever-se-á à grande liberdade que pauta o dispositivo deste site e que leva a que muitos leitores façam apenas pequenos apontamentos ao tema da notícia ou respondam de forma concisa a outros leitores. A 25/5, o leitor “Taborda” (anexo H1) responde laconicamente ao leitor “Caturo” (anexo H2) com a indicação de dois URL’s e o conselho de que este se devia “informar melhor”. O assunto acerca do qual “Caturo” se deveria informar melhor nem sequer é explicitado e pode ser deduzido apenas a partir da leitura do comentário anterior:

Taborda 13:46 25 Maio 2004 (H1)

**Caro Caturo**

*Devia informar-se melhor...*

*<http://www.conhecimentosgerais.com.br/historia-geral/>*

*e tambem...*

*<http://www.hystoria.hpg.ig.com.br/roma5.html>*

Caturo 12:01 25 Maio 2004 (H2)

### ***Antiguidade***

*«Inclusivamente, os grandes momentos belicos e as mais importantes conquistas da antiguidade, tiveram principios cristãos a motiva-los.»*

???

*As mais importantes conquistas da Antiguidade, nada tiveram a ver com o Cristianismo. Esta religião, de proveniência não europeia, só chegou a este continente no fim so referido período histórico.*

Outra causa para a grande percentagem de comentários curtos prende-se também com a situação de resposta a comentários anteriores, mas situa-se já num nível mais elevado, em que esta evoluiu para uma situação quase de conversação em tempo real (*chat*). Este fenómeno será abordado detalhadamente em 2.2.5, mas damos aqui o exemplo dos comentários B20 a B8, uma “conversa” iniciada às 20h10 de 26/10 pelo leitor “> asdrubal” e que terminou às 23h17, com um “durma bem” do leitor “newZIPPIZ” dirigido a “> asdrubal”. Ao todo, participaram sete pessoas neste diálogo online e apenas dois textos (ambos de “>asdrubal” e um deles o texto inicial) ultrapassam os 300 caracteres. Aliás, há aqui uma concentração de textos muito curtos, típicos de uma situação que emula a oralidade: B18, B14 e B13 têm, respectivamente, apenas 18, 17 e 15 caracteres.

### **2.2.2 A (falta de) representatividade**

Vimos já que Castanheira apontava a pouca representatividade do público que participava em fóruns online como um dos factores responsáveis pelo escasso valor interactivo do jornalismo praticado na Web.

De acordo com um estudo da Markttest realizado em Fevereiro de 2005, o *Expresso Online* foi, nesse mês o segundo site noticioso nacional mais visitado. Por seu lado, a *BBC News Online* é uma referência no panorama do jornalismo online, tendo recebido um Online Journalism Award em 2004 para a categoria “General Excellence”. Ambos contam com vários milhares de visitantes diários. É, por isso, significativo que o fórum da *BBC* tenha apenas 59 comentários (embora se trate, aqui, de uma selecção feita pelos jornalistas responsáveis) e que as 21 notícias do *Expresso* reúnam apenas 201

comentários (o que dá, em média, 9,6 comentários por artigo), sendo ainda de salientar que dez notícias relativas ao tema do Tratado Constitucional Europeu não mereceram qualquer comentário dos leitores.

O problema da representatividade agrava-se quando constatamos que, no caso do *Expresso Online*, um grupo restrito de leitores comenta frequentemente as notícias, assumindo a autoria de uma parte significativa dos textos. No caso da *BBC*, o leitor identificado como “Jason Robinson, Dublin, Ireland” é o único responsável por mais do que um comentário (anexos M3 e M46, *vide* anexo P2), mas, no site português, das 86 identificações únicas de autor, apenas 43 correspondem a um único comentário (*vide* anexo P1). Dois leitores – “Tokarev” e “Albatroz” – escreveram mais de dez comentários (16 e 14, respectivamente), sendo deles 15 por cento dos 201 textos. Acima dos cinco comentários estão ainda seis outros leitores (“penaleve”, “surpreso”, “Resistente”, “spanky”, “Vitor Mango” e “> asdrubal”). No total, estes oito autores representam 35 por cento dos comentários às notícias aqui em análise (Tabela 2).

| Identificação do autor | Número de comentários | Percentagem do total de comentários |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| > asdrubal             | 5                     | 2,5                                 |
| penaleve               | 5                     | 2,5                                 |
| surpreso               | 6                     | 3,0                                 |
| Resistente             | 7                     | 3,5                                 |
| spanky                 | 8                     | 4,0                                 |
| Vitor Mango            | 9                     | 4,5                                 |
| Albatroz               | 14                    | 7,0                                 |
| Tokarev                | 16                    | 8,0                                 |
| Total                  | 70                    | 35,0                                |
| Total de comentários   | 201                   | 100,0                               |

Tabela 3 - Os oito leitores mais activos no site do *Expresso*

Saliente-se que falamos até agora de identificações únicas. A diversidade de autoria torna-se ainda mais reduzida se pensarmos nos casos identificações muito semelhantes, em que as diferenças estão apenas em algumas letras ou residem mesmo só no espaçamento entre as palavras. São os casos de “> asdrubal” (cinco comentários), “>>Asdrubal” (um) e “>Asdrúbal” (três) ou de “Zé Luís” (um comentário) e “ZéLuis” (três), dois grupos de identificações que correspondem, provavelmente, às mesmas pessoas.

### 2.2.3 A “máscara virtual” – do anonimato ao insulto

Desde sempre que uma das características distintivas das comunicações via Internet foi o seu carácter anónimo, a possibilidade de ocultar a identidade e, talvez mais do que isso, a possibilidade de assumir outras identidades que não a do mundo offline. Ficou célebre um cartoon da *New Yorker* em que dois cães estão sentados em frente a um computador. Na legenda lê-se “On the Internet, Nobody Knows You're a Dog”<sup>34</sup>. Esta “máscara virtual” é aceite com naturalidade pelos cibernautas, constituindo a norma e configurando-se como uma espécie de direito – a Internet é, de facto, o “reino do anonimato” (Castanheira, 170).

Já salientámos que nenhum dos sites aqui em análise verifica a veracidade dos dados de identificação fornecidos pelos leitores. As diferenças entre o site da *BBC* e o do *Expresso* saltam, contudo, à vista. Enquanto no primeiro quase todas as identificações são *verosímeis* (apenas um leitor é declaradamente anónimo, embora apresente o suposto local de residência [anexo M21]), no site português a maioria dos textos está assinada com “nicknames”.

A impunidade assegurada pelo anonimato dá aos cibernautas a segurança suficiente para fazerem qualquer tipo de comentários e se na *BBC News Online* eventuais textos insultuosos não terão chegado a ser publicados, no *Expresso Online* figuras públicas são com alguma frequência alvo de insultos. Note-se, contudo, que o site do *expresso* possui um filtro automático que elimina as mensagens que contenham um termo de uma lista de expressões consideradas insultuosas ou obscenas (Castanheira, 106), mas este tipo de sistema é muito fácil de contornar (basta, por exemplo, substituir uma das letras por outra que não impeça a leitura da palavra por humanos, mas seja o suficiente para iludir o programa de computador) e é incapaz de detectar qualquer tipo de insulto que não recorra aos termos da lista. Surgem, assim, alguns textos que se cingem apenas a este tipo de observações. A 26/10, o comentário de “Aguaviva” (anexo B6) à notícia “Referendo sem revisão de lei” limita-se a duas frases: “Brrr!!! A fronha deste ministro dá-me azia!!!”, referindo-se a Rui Gomes da Silva, um dos actores da notícia e cuja fotografia surgia na página ao lado do texto. Já a 05/11 escreve “Samael” (anexo A8) em relação a Jorge Sampaio: “já sabíamos que estava senil... agora o que não percebo é como não há nenhuma instituição que o recolha de uma vez por todas...”. O autor do texto não explicita as razões que o levam a fazer tal afirmação, podendo apenas deduzir-

---

<sup>34</sup> “Na Internet, ninguém sabe que és um cão” < <http://www.unc.edu/depts/jomc/academics/dri/idog.html> >

se uma discordância relativamente ao desejo do presidente da República, citado na notícia em causa, de que a Europa se tornasse uma confederação ou uma federação de estados. Os insultos não são, contudo, sempre dirigidos a um indivíduo específico. A 06/04, “quovadis” diagnostica “o mal deste país”: “alimentar chulecos de políticos, assessores, gestores, administradores e consultores!”.

O anonimato permite que os leitores digam nestes fóruns o que dificilmente ousariam dizer se tivessem que se identificar, quanto mais não fosse pelo risco de possíveis procedimentos penais. Este é, sem dúvida, um dos factores pelos quais a comunicação na Internet carece da credibilidade que se regista noutros meios e, no campo específico jornalismo online participativo, é um entrave ao estabelecimento de uma relação entre jornalistas e público. Castanheira aponta que uma das razões pelas quais os jornalistas do *Expresso* não respondem às mensagens dos leitores é por considerarem que estas não merecem resposta. No inquérito que levou a cabo, duas das cinco opções dadas como possíveis justificações para esse facto eram precisamente “o carácter anónimo da maioria [das mensagens]” e “o tom insultuoso de muitas delas”<sup>35</sup> (Castanheira: 186), factores que consideramos serem indissociáveis e praticamente endémicos na Internet.

#### **2.2.4 A (pouca) argumentação**

Mecanismos interactivos como os fóruns e os comentários a artigos, que exigem dos seus utilizadores um grau complexo de participação – como, à partida, o é a escrita de um texto – são meios passíveis de fomentar discussões públicas como poucos outros o conseguem fazer, dada a sua capacidade de se constituírem como pequenas ágoras electrónicas, com todas as vantagens inerentes a esse modelo – a ausência de limites geográficos, o facto de não ser necessária a co-presença dos participantes –, enquadradas no ambiente regulador que é o órgão de comunicação online – que determina os temas da discussão, impõe regras, evita abusos – e que contrasta com a desregulação de outros meios de interacção na Internet, de que as salas de chat serão o melhor exemplo. No entanto, estes espaços parecem ser propícios a discussões desprovidas de uma base argumentativa sólida. Antes de passarmos à análise da profundidade da discussão sobre o TCE levada a cabo pelos leitores do *Expresso Online* e da *BBC News Online*, é necessário estabelecer aquela que consideramos ser a

---

<sup>35</sup> As outras são: “falta de tempo”, “nunca responde a comentários de leitores” e “outras razões”.

diferença fundamental entre as discussões na Web e as suas homólogas que decorrem *offline*, em situações de face-a-face. Na prática argumentativa gera-se uma “dinâmica”, na qual, mais do que pela simples concepção de um argumento, o acto de argumentar passa por comunicar, convencendo o outro “a partilhar uma opinião” (Breton, 1998: 44). É este “outro” que se altera radicalmente quando passamos das comunicações *offline* para o mundo online, onde o contexto de recepção escapa ao argumentador, que expõe uma opinião para um auditório indefinido, que, para mais, pode (e, na maior parte das vezes, fá-lo) receber o conteúdo da comunicação argumentativa numa altura diferente daquela em que ela é exposta. Este facto constitui uma limitação dos instrumentos ao dispor do argumentador, como a adequação dos argumentos àqueles que pretende convencer ou a possibilidade de jogar com a “ligação orador/auditório”, através de estratégias de sedução ou de mecanismos retóricos de que a comunicação política se socorre com frequência (Breton: 36-38). Por outro lado, as características da comunicação online, assente nos princípios ciberculturais de rapidez e concisão, diferem muito daquelas que enformam a exposição *offline* de uma tese. Breton fala do “inconveniente das frases resumidas”, que podem transformar alguns argumentos “num acto de imposição da verdade”. Ora, vimos já que a necessidade de rapidez pauta as comunicações na web e as frases curtas são a norma da escrita online.

No estudo sobre as opiniões dos leitores do site do *Expresso* e da *BBC* não nos interessa focar “o conteúdo do argumento, as opiniões em si” nem o “continente, o «molde argumentativo» que vai dar a sua forma à tese proposta” (Breton, 44) – isso permitiria determinar as inclinações dos leitores destes sites em relação ao tema da Constituição Europeia e aos tópicos que lhe estão relacionados, o que não é objectivo deste trabalho. O que procuramos é determinar *a profundidade da discussão*, independentemente da opinião dos que nela intervêm.

O primeiro facto que ressalta da análise do *corpus* em questão é a grande quantidade de textos do *Expresso Online* cujo autor não apresenta qualquer opinião relativa ao assunto da notícia comentada ou a um assunto que lhe esteja directamente relacionado. Quase metade dos comentários insere-se nesta categoria (Gráfico 3). Entre estes, encontramos textos sobre outros temas (anexo A10, sobre futebol, por exemplo), notícias retiradas de outros órgãos (anexo F2), alusões mais ou menos insultuosas a personalidades políticas (anexo A34). Não quer isto dizer que todos os comentários não opinativos sejam inúteis enquanto contributo para a discussão e para a formação de opinião sobre o assunto. No comentário F3, por exemplo, o autor não manifesta opinião

nem faz qualquer análise sobre o TCE, mas apresenta um endereço Web para o rascunho da Constituição Europeia. No que diz respeito à *BBC*, e mais que provavelmente em resultado da selecção feita pelos jornalistas responsáveis, apenas dois comentários não manifestam qualquer opinião em relação às perguntas colocadas no fórum: é o caso do leitor “Brian Coughlan” (anexo M28), que responde a um outro leitor que se queixava da falta de transparência dos políticos, e do leitor “Andrew Davidson” (anexo 36) que interroga se o texto do TCE torna ilegal a prática de aborto.

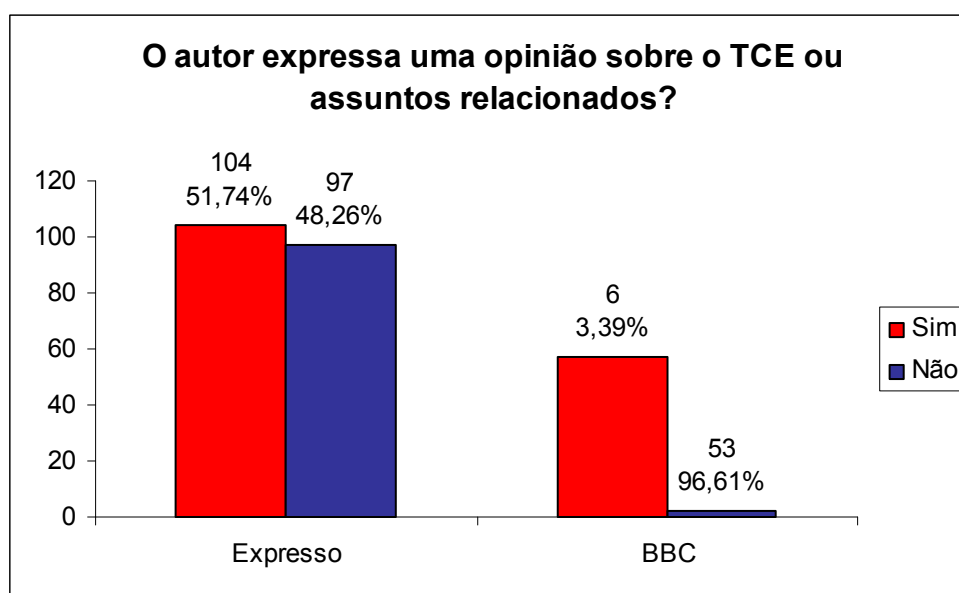


Gráfico 3 – Número e percentagem (relativa ao total de cada site) de autores de comentários que apresentam argumentos que expressam uma opinião

Apresentar uma opinião é, contudo, diferente de a justificar e é aqui que entramos no campo da argumentação, um elemento que difere substancialmente nos dois casos em análise (Gráfico 4). Enquanto no fórum mediado da *BBC* são 83 por cento as mensagens que integram um ou mais argumentos dados pelo autor para suportar a posição por si assumida, no fórum livre do *Expresso* apenas 31 por cento dos comentários apresentam esta característica: ao todo, são 138 os casos de textos no site português em que o autor toma uma posição relativa ao TCE ou a assuntos relacionados com as políticas integracionistas sem recorrer a qualquer tipo de justificação ou argumento. Eis um exemplo, entre muitos possíveis, de um leitor com uma posição que, embora clara, não é de forma alguma explicada:

Sir Gatafunhas 17:15 28 Março 2004 (L8)

**a Europa é...**

o amior buraco por onde se vai meter Portugal...

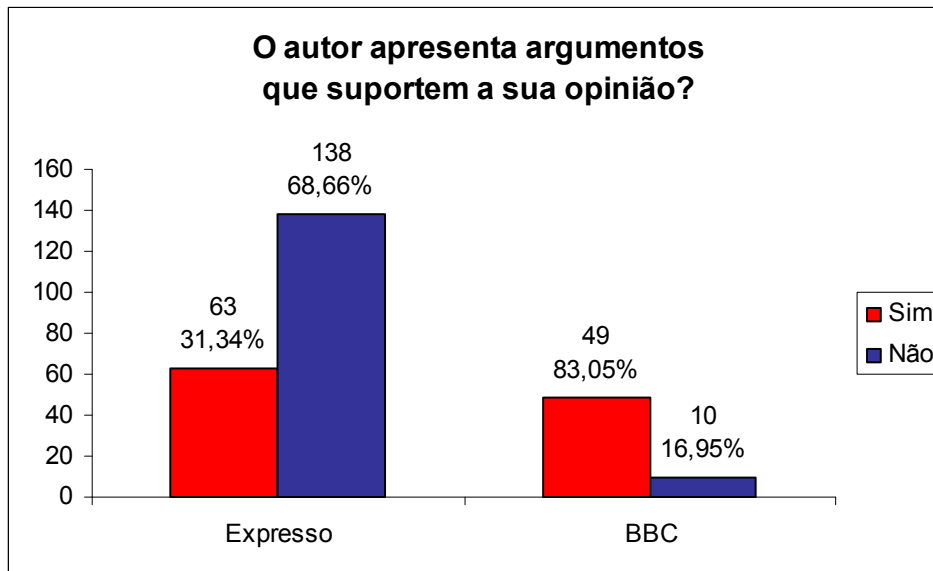


Gráfico 4 – Número e percentagem (relativa ao total de cada site) de autores de comentários que apresentam argumentos que suportam uma opinião expressa

Se já são poucos os casos que tentam sustentar as suas opiniões, são ainda menos os exemplos de leitores que se deram ao trabalho de aprofundar a argumentação, procurando rebater argumentos contrários à sua opinião. Em cada um dos sites, apenas seis leitores apresentam e tentam refutar posições opostas à sua (*vide* anexo Q3). É claro que, em termos proporcionais, este número assume uma importância muito diferente: 10,17 por cento no caso da *BBC News Online* e apenas 2,99 por cento para o *Expresso Online*. Vejamos alguns exemplos. O leitor “Albatroz”, a 11/10 (anexo D9), diz não ser necessária uma Europa que seja uma grande potência mundial (é o argumento comum de uma União Europeia como contra-peso ao poderio dos Estados Unidos), mas antes uma Europa “para garantir os meios que lhes permitam desenvolver-se”. “Albatroz” acaba por concluir que “como é óbvio” votará “Não” num eventual referendo ao TCE, depois de ter dito não querer “uma Europa imperial, com sotaque franco-alemão”, dois países que “já não têm peso específico suficiente para serem jogadores no tabuleiro mundial, [e] querem servir-se do peso específico que constituem 450 milhões de europeus, para continuarem a fazer a política da França e da Alemanha”. A tomada clara de uma posição com base em alguma profundidade argumentativa feita por este leitor

do site do *Expresso* é uma rara exceção nos comentários analisados. Já no fórum da *BBC News Online*, o leitor com a identificação “Godfrey Bartlett, Brentwood, England” (anexo M17), numa postura que apenas implicitamente é desfavorável ao TCE, apresenta uma contradição formal no argumento (segundo ele) apresentado por políticos de que se trata de nações a partilhar a sua soberania.

### **2.2.5 Da resposta a outro leitor à situação de “chat”**

O tipo de dispositivo do site português torna muito mais fácil que se estabeleçam “conversas” entre os utilizadores, enquanto a mediação existente no fórum da *BBC News Online* não permite que os leitores estabeleçam um diálogo em tempo real (Gráfico 4). Ainda assim, verificam-se quatro casos em que há uma situação de resposta a comentários anteriores, dos quais três respondem a um mesmo comentário: os autores dos comentários M34, M37 e M51 fazem uma interpelação directa ao autor do comentário M50; em dois deles o autor é referido pelo nome com que se identificou e no outro a resposta é dada ao “Belgium reader who wants the UK to leave the EU”. Para além disso, apenas o comentário M28 se poderá enquadrar nesta categoria de “resposta a outros comentários”. Muito embora aqui a mensagem seja dirigida a um número indefinido de leitores – “Oh for goodness sake quite you're whining! Anyone "in the dark", confused or not informed is in that state entirely by choice” – a expressão “in the dark” entre aspas mostra que o texto foi motivado pelo comentário do leitor “Simon, Leeds, UK” (anexo M33), em que este afirma: “the politicians will do just fine, the public will be kept in the dark...”.

As situações de resposta são muito mais fáceis de identificar no site português, pelo costume adoptado por muitos leitores de colocarem como título do comentário a referência (constituída pela identificação, hora e data) do comentário a que respondem. Eis um comentário-resposta típico deste site, em que “cityshaper” responde a “Kostas Kalimera”:

cityshaper 00:33 19 Junho 2004 (F27)

***Kostas Kalimera 00:10 19 Junho 2004***

*Voce e' contra a constituicao ou e' a favor de um referendo?*

*Se se votar uma questao destas entao tambem se deveria ter referendar os acordos com a OMC e FMI's que possuem o mesmo peso 'supranacional'.*

A instantaneidade do mecanismo de comentário às notícias do *Expresso Online* faz com que as situações de resposta abundem: são 54 comentários (26,87 por cento) os que apresentam algum tipo de referência a comentários anteriores (Gráfico 5). Dentre estes, é possível identificar algumas situações de “chat”, em que é evidente a simultaneidade em frente ao computador dos intervenientes no “diálogo”. Uma dos exemplos mais significativos são os já referidos comentários B20 a B8. Não se trata aqui de uma situação completamente semelhante à de uma sala de “chat”. Em pouco mais de três horas, sete leitores produziram apenas 13 textos. No entanto, são visíveis marcas de um discurso oral: a interpelação (“asdrubal ... Vc é do contra !?”; “Ó caro Zippiz”), frases curtas e incisivas, que constituem uma resposta directa (“não não concordo !”) e até a despedida final (“E boa-noite a todos, que eu vou tentar dormir”, seguido de um “durma bem”).

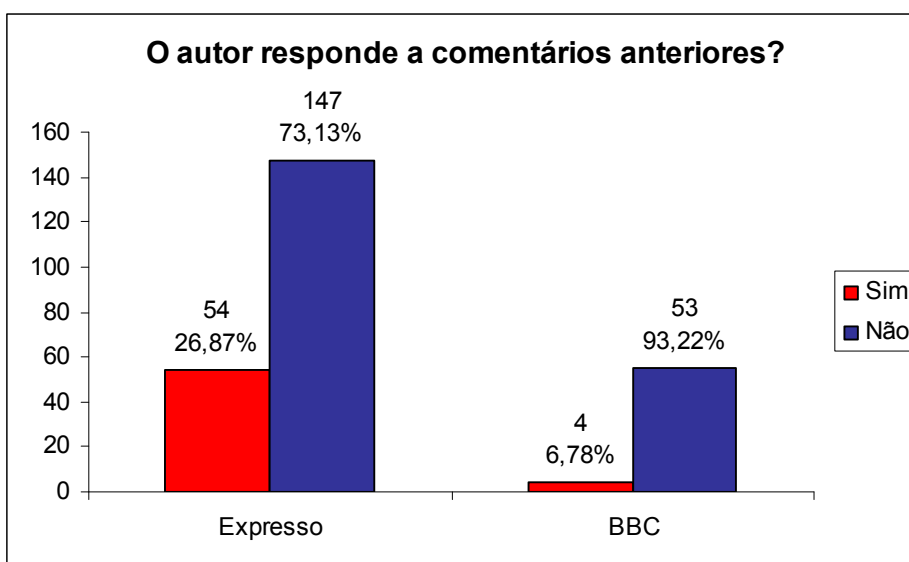


Gráfico 5 – Número e percentagem (relativa ao total de cada site) de leitores que respondem a comentários de outros leitores

Convém neste ponto salientar que estas situações de resposta não significam necessariamente que se tenha gerado uma discussão sobre o tema em questão. No site do *Expresso*, muitos dos comentários nesta categoria são também comentários quase “vazios”, em que o autor não discute o TCE ou qualquer tema relacionado, mas limita-se, na melhor das hipóteses, a fazer um pequeno apontamento de concordância ou discordância com algo que outro leitor tenha dito. Como alguns exemplos, veja-se os

comentários de “binmarder”, a 19/06, de “zippiz”, a 18/06, e de “Resistente”, a 25/05 (anexos F7, F29 e H4).

### **2.2.6 O desvio do tema**

Num ponto, e sem dúvida devido à edição e selecção feito pelos jornalistas, o conjunto de textos dos leitores da *BBC News Online* difere radicalmente do do *Expresso Online*: nenhum se desvia do tema proposto para debate. Bem pelo contrário, no caso português são muitos os leitores que aproveitaram um espaço sem supervisão para fazerem observações dos mais diversos tipos ou para colocarem textos retirados de outras fontes e que nada têm a ver com o TCE ou com a notícia a que o espaço de comentário diz respeito. Castanheira refere que os leitores se sentem proprietários destes espaços, entendendo que podem neles abordar aquilo que bem entenderem (Castanheira: 95). Entre as mensagens deixadas pelos visitantes do site do *Expresso*, encontramos comentários que vão desde o estado das finanças do país (anexos B20 e B22) a considerações sobre política nacional (anexo D1). Neste último caso, o leitor questiona por que não se candidatou António Vitorino à liderança do PS e acusa-o de “pouca acção”. O comentário, embora não diga directamente respeito à notícia a que está ligado (que se debruça sobre as considerações de Vitorino sobre um a eventual rejeição do Tratado), é concernente à principal figura da notícia. Mas, noutros casos, nem este tipo de elos é possível encontrar. É o caso do leitor “TOURO” (anexo A10), que tece considerações sobre duas equipas de futebol e chega mesmo a dar uma descrição de parte de um jogo do Sporting. O autor, no entanto, justifica a inserção deste texto num espaço onde evidentemente não pertence: “Como não há "artigo" para enfiar esta”.

A par dos comentários gratuitamente insultuosos e dos textos desprovidos de conteúdo, estes desvios ao tema são um dos riscos com que os espaços de participação livre, praticamente sem intromissão de jornalistas mediadores, parecem ter dificuldades em lidar. Foi este conjunto de factores que levou já a que muitos dos responsáveis por alguns projectos de livre expressão na Web associados a órgãos de comunicação social tivessem que alterar os moldes dos dispositivos de interacção ou mesmo decidir pelo seu encerramento.

### **2.2.7 “Cães de guarda” dos media**

Uma das funções mais frequentemente atribuída aos cibernautas, em particular aos *bloggers*, é a de representarem *watchdogs* dos media. Como já tivemos ocasião de

referir, esta postura por parte do público tem as vantagens de permitir a correcção de erros de uma forma mais rápida do que em qualquer outro meio de comunicação e de introduzir na informação diferentes pontos de vista ou factos novos, mas apresenta também algumas desvantagens: por um lado, o jornalista deverá (ainda que, na maioria dos casos, se não em todos, isso não tenha um carácter obrigatório) incorporar na sua rotina de trabalho (já significativamente constrangida pelo factor tempo) a tarefa de estar atento ao que o público diz e, eventualmente, responder a às questões colocadas por esse público; por outro, aos comentários do público é dado um crédito muitas vezes injustificado, pois não poucas vezes essas mensagens são da autoria de pessoas que estão longe de ser uma autoridade no assunto e que não fizeram – como, *a priori*, o jornalista deverá ter feito – uma investigação adequada. Para onde quer que penda a balança, é inegavelmente meritório o trabalho desempenhado pelos *blogs* (alguns exclusivamente dedicados a isso) que mantêm sob um olhar atento o desempenho dos profissionais dos media.

Por razões óbvias, esta é uma das características da “read/write web” que mais poderá assustar os jornalistas profissionais, desempenhem eles a sua função no mundo do online ou não, uma vez que os media tradicionais também não escapam ao escrutínio destes “cães de guarda”. Mais do que nunca, é fácil apontar as falhas (ou supostas falhas) do jornalista profissional, sem que a publicitação dessas “denúncias” passe pelo crivo do editor das “cartas ao director” ou espaços semelhantes. Na Internet, o público pode ser muito mais vasto. Qualquer jornal local que tenha uma edição na Web pode ser lido por pessoas de fora da região, a qualquer hora – estes novos “cães de guarda” nunca estão a dormir; ou, pelo menos, não todos ao mesmo tempo. É legítimo que qualquer profissional se sinta, no mínimo, mais responsabilizado quando sabe que o seu trabalho está a ser potencialmente observado e comentado 24 horas por dia por aqueles a que se destina. Neste contexto, e embora não seja lícito estabelecer uma relação directa de causalidade com processo de edição e selecção feito no fórum da *BBC News Online*, não deixa de ser curioso observar que neste espaço nenhum dos textos incluía qualquer comentário ao trabalho dos media. Já no caso do site do *Expresso* estes casos surgem, em número reduzido, é certo (apenas nove comentários, o correspondente a 4,48 por cento) mas de forma bastante directa. E não deixa de surpreender que apenas em nove mensagens seja possível identificar nada menos do que sete tipos diferentes de observações feitas ao trabalho dos jornalistas. Vejamos excertos dos comentários exemplificativos desta situação:

Resistente 00:16 27 Outubro 2004 (B5)

*(...) Mas já sabemos ha muito tempo que quem pretender estar informado lê a comunicação social estrangeira, nomeadamente na Internet...*

electra 13:10 19 Junho 2004 (F16)

*(...) alcançado não é com com h, "óh sôr" jornalista, emende lá isso.... "O acordo histórico sobre a primeira Constituição europeia foi halcançado...." (linha 11) (...)*

José Costa 11:50 19 Junho 2004 (F18)

*(...) Gostaria de dar uma sugestão ao EXPRESSO!*

*Esta é uma discussão que vai demorar algum tempo, e o jornal pode ajudar os leitores se disponibilizar:*

- 1º) No on-line este projecto de constituição para consulta rápida pelos portugueses!*
- 2º) Na edição impressa, um folheto com o mesmo projecto para maior divulgação e compreensão da constituição que no futuro, lhes vai servir de lei básica, porque todas as constituições nacionais, não a podem contrariar!*

Albatroz 09:34 18 Junho 2004 (G4)

*Mas o "Público" e o seu lamentável director querem, à viva força, criar a impressão de que está tudo no papo, numa tentativa para desmobilizar aqueles que, num possível referendo, venham defender o "Não". José Manuel Fernandes, e quem puxa os cordelinhos que o fazem mexer-se, decidiram que Portugal tem de desaparecer, e tudo farão para manipular a opinião pública. Talvez fosse apropriado o "Público" mudar o seu nome para "Diário da Manhã", dada a semelhança de métodos de intoxicação da opinião pública. [este excerto é antecedido pela manchete da edição do Público em questão e do primeiro parágrafo da notícia correspondente]*

Albatroz 23:19 17 Junho 2004 (G13)

*(...) Mas enquanto censores de meia tigela, como o José Manuel Fernandes do Público, puderem impedir que estes temas sejam publicamente discutidos, vamos continuar a ser vítimas da cabala do bloco central para dar cabo da nossa liberdade. (...)*

PortugueseMan 17:25 26 Março 2004 (L18)

“*Não sei se existe algum link em português que fale disto (...)*” [segue-se um link para uma notícia da *BBC News Online* e alguns comentários breves]

Escaravelho 16:11 26 Março 2004 (L23)

*Em Taiwan há VIOLENTOS PROTESTOS, mas o Expresso continua de bico calado, ignorando tais acontecimentos. (...)*

É possível identificar aqui cinco tipos de comentários distintos à actuação dos media:

B5 – crítica aos meios de comunicação portugueses em geral

F16 – correcção ortográfica

F18 – sugestão para o que o leitor considera ser uma forma de o *Expresso* prestar um serviço informativo ao seu público

G4 – crítica a um outro órgão de comunicação

G13 – crítica directa a um jornalista (que, sendo o director do jornal, pode entender-se como uma crítica à publicação em causa). Note-se que o autor é o mesmo de G4

L18 – sugestão de leitura sobre um assunto não encontrado nos media portugueses (difere de B5 por não haver um tom marcadamente crítico)

L23 – crítica ao *Expresso* por não cobertura de um evento (também D5 e F2, embora estes em tom menos crítico, *vide* anexos respectivos)

Destes nove comentários, quatro (D5, F2, G4 e L18) remetem para informação adicional (seja através de hiperligação ou de cópia de um artigo), embora apenas G4 o faça em relação a conteúdos que dizem respeito ao TCE. Neste caso, contudo, o objectivo do autor é criticar a notícia para a qual remete e não oferecer aos restantes leitores fontes adicionais de informação sobre o assunto.

## Conclusões

Na era da comunicação em rede, o trabalho dos profissionais da informação incorpora vários novos desafios. Acima de todos está o de um novo público, mais activo, mais participativo e – inovação da World Wide Web – com pleno acesso aos meios para se fazer ouvir. O mundo do jornalismo online é, sobretudo por isso, substancialmente diferente das outras formas de jornalismo, em que emissor e receptor têm bem delimitadas as suas áreas de acção. Neste contexto, é natural que os órgãos de comunicação com presença online tenham evoluído para espaços que disponibilizam aos seus visitantes formas de discussão electrónica sobre os temas em agenda, um fenómeno talvez mais impulsionado pelo receio de ver migrar o seu público para espaços “mais abertos” do que pela crença nas potencialidades interactivas do jornalismo na Internet. E há, com efeito, factos que permitem sustentar um descrédito no sucesso dos sites noticiosos enquanto fóruns de discussão.

A contrastar com a informação hierarquizada e estruturada típica de um órgão de comunicação, os espaços deixados exclusivamente a cargo do público – como acontece no *Expresso Online*, em que a supervisão parece ser nula – apresentam-se de forma desorganizada e mesmo caótica; são espaços auto-geridos pelos seus utilizadores, mas que parecem não cumprir totalmente o objectivo de se constituírem como espaços de debate; este tem, sem dúvida, lugar, mas ocupa apenas parte do espaço que lhe tinha sido inicialmente destinado. Diz Castanheira que mesmo numa altura em que todos podem fazer informação (e também por isso mesmo), continua a ser necessária a figura do jornalista *gatekeeper* (Castanheira: 164-165). Acrescentamos que este *gatekeeper* deverá agora passar a ser não apenas um *gatekeeper* de factos, mas também um *gatekeeper* das mensagens trocadas nos fluxos de comunicação multidireccional que os sites noticiosos permitem. O jornalista é necessário para manter a discussão dentro de certos limites, para evitar os desvios ao tema que sejam nocivos para uma conversação alargada, a qual parece não conseguir chegar a bom termo sem a existência de um *mediador*.

A história do software *open source*, aponta Gillmor, dá o exemplo de como um espaço sem regras pode oferecer condições ideais para que uma comunidade construa um melhor produto: “uma filosofia de código aberto poderá produzir melhor jornalismo, só por ser aplicada” (Gillmor: 36). Acreditamos, contudo, que entre o caso do software

*open source* e o deste jornalismo *open source* há uma diferença fundamental, que não permite esta correlação directa: a facilidade de acesso à comunidade. Enquanto no primeiro caso é necessária uma significativa bagagem de conhecimentos técnicos, no segundo basta um domínio mínimo da língua e de alguns dispositivos de comunicação – o que se poderá chamar uma *ciberliteracia básica*. Ora, a aprendizagem dos conhecimentos técnicos pressupõe a existência de um interesse em desenvolver software que não encontra paralelo no caso das discussões online em sites noticiosos. Depois da análise aqui efectuada, tornou-se claro que muitas das mensagens deixadas pelos leitores num espaço sem mediadores não mostravam um interesse do seu autor em debater factos inerentes ao Tratado Constitucional Europeu. Pelo contrário, a leitura dos textos no *espaço mediado* da *BBC News Online* permite a rápida assimilação de opiniões diversas sobre aspectos também diversos, algo que no caso do site português só é possível depois de uma leitura exaustiva de um muito maior número de comentários.

O mundo online é construído com agentes que têm as suas vidas offline. Não, pode, por isso, ser um espaço desregulamentado e encarado como um universo *à parte*. É sintomático que mesmo os sites de *citizen journalism*, embora muito mais abertos no que diz respeito ao acesso por parte daqueles que querem integrar as bases, não se tenham dispensado de adoptar a estrutura, designadamente através da existência de editores, dos órgãos profissionais. Os espaços para a participação do público precisam de regras e, num universo em que o anonimato impera como direito adquirido, essas regras têm que ser definidas e mantidas por elementos exteriores a esse público. Essa será uma das novas tarefas do jornalista online.

Se é certo que os debates conduzidos pelo público em sites noticiosos são “alargados” no que diz respeito aos moldes, ao prolongamento no tempo e à possibilidade de participação, é igualmente um facto que se apresentam como muito restritos no que diz respeito ao número de intervenientes. É expressivo que ao longo de um ano de notícias no *Expresso Online* apenas se encontram 86 *identificações* diferentes de leitores que comentaram o tema do TCE, o que, como foi explicado<sup>36</sup>, corresponderá a um número ainda mais reduzido de autores de “carne e osso”; e que haja quase um monopólio da discussão, pertencente a um número reduzido desses leitores. A intenção expressa pelos

---

<sup>36</sup> Vide Parte2, ponto 2.2.2

jornalistas da *BBC* de apresentar, através de selecção, um balanço das opiniões recebidas permite algum equilíbrio e, até certo ponto, contornar este problema de falta de representatividade.

Em nosso entender, esta é uma questão que radica em várias causas. Por um lado, o próprio desinteresse de alguns jornalistas por esta forma de conversação, demonstrado por Castanheira e bem visível no facto de não haver intervenção visível dos jornalistas do *Expresso Online* no espaço de comentários do site, mesmo quando esta intervenção se afigura como mais do que justificada. Por outro lado, é provável que os tradicionais esquemas de comunicação associados aos órgãos de informação – caracterizados por uma estrutura hierárquica, vertical e por fluxos unidireccionais de comunicação – estejam ainda suficientemente enraizados tanto nos jornalistas como no público. Por fim, não é de desprezar a concorrência de outras formas de expressão online, como os blogs, com capacidade para se instituírem como espaços mais pessoais e onde o utilizador tem total controlo, e que podem ter o efeito de relegar para segundo plano os mecanismos de interacção oferecidos pelos sites noticiosos.

Já há algum tempo que os meios offline perderam o exclusivo da grande informação. Mais recentemente, foram os próprios jornalistas a perder o domínio nesse campo. Isso não quer dizer que os novos media suplantem os antigos, nem que a nova figura do *público-jornalista* (uma expressão que nos parece mais apropriada do que *cidadão jornalista*) torne obsoleto o papel do jornalista profissional. A coexistência destes dois pares de realidades é o cenário mais que provável para os próximos anos. O que neste trabalho notamos é que os sites noticiosos têm dificuldades em lidar com um público participativo. De um lado, os problemas dos espaços não mediados provocam demasiado “ruído” nos fóruns online e são entraves sérios a um debate produtivo, para além de que são terreno fértil para a profusão de asserções não fundamentadas. Do outro, a mediação pode retirar a vivacidade argumentativa das discussões e inibir muitas situações de resposta e contra-resposta. E, em ambos os casos, o empenho do público – ou melhor, dos escassos elementos do público que participaram nos fóruns de discussão – em comentar e dar sugestões para um melhor trabalho dos profissionais está longe de corresponder às expectativas dos optimistas.

O *jornalismo aberto* veio para ficar. É uma forma de jornalismo menos regrada e até algo confusa, mas o certo é que tanto profissionais como não profissionais estão neste momento a fazer informação. Não sendo plausível o regresso a sites “fechados”, em que

a notícia percorre o caminho entre jornalista e leitor sem que este tenha possibilidade de *feedback*, os jornalistas têm que aprender rapidamente a lidar com as novas ferramentas e a estar à altura das exigências que lhes são feitas. O papel do jornalista numa Web em que proliferam as fontes de informação não deverá ser periférico. Vimos aqui que os espaços sem intervenção dos jornalistas, deixados à auto-gestão do público, se pautam por uma discussão de pouca profundidade argumentativa e recheada de elementos perturbadores. Do sucesso neste campo depende, pensamos que a curto prazo, a sobrevivência dos órgãos online enquanto fontes fidedignas e de referência e, *simultaneamente*, enquanto espaços ajustados à realidade *read/write* e à cultura aberta que caracterizam a Internet.

## Bibliografia

BRETON, Philippe (1998) *Argumentação na comunicação*, Lisboa, Publicações Dom Quixote

MALDONADO, Tomás (1998) *Crítica de la razón informática*, Ediciones Paidós Ibérica, S.A., Barcelona

BEBIANO, Rui (2000) “Cibercultura e Novas Fronteiras da Comunicação Social”, in LEONE, Carlos (org.), *Rumo ao Cíber Mundo?*, Oeiras, Celta Editora,

CASTELLS, Manuel (2004). *A Galáxia internet: reflexões sobre internet, negócios e sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

GURAK, Laura J. (2001) *Cyberliteracy: navigating the Internet with Awareness*. New Haven, Yale University Press

PAVLIK, John V. (2001) *Journalism and New Media*, Nova Iorque, Columbia University Press

BARBOSA, Elisabete e GRANADO, António (2004) *Weblogs – Diário de Bordo*, Porto, Porto Editora

BOHMAN, James (2004) “Expanding Dialogue: the Internet, the public sphere and prospects for transnational democracy” in CROSSLEY, Nick e ROBERTS, John Michael (org.), *After Habermas - new perspectives on the public sphere*, The Editorial Board of Sociological Reviews

CASTANHEIRA, José Pedro (2004) *No Reino do Anonimato – estudo sobre o jornalismo online*, Edições MinervaCoimbra, Coimbra

GILLMOR, Dan (2005) *Nós, os Media*, Editorial Presença, Lisboa, 2005

## **Sites consultados**

**Cyberjournalist.net** - <http://www.cyberjournalist.net>

**Dan Gillmor's blog** - <http://bayosphere.com/blog/dangillmor>

**Interactive Options in Online Journalism: A Content Analysis of 100 U.S. Newspapers** - <http://jcmc.indiana.edu/vol15/issue1/schultz.html>

**Online Journalism Review** - <http://www.ojr.org>

**Poynter online** - <http://www.poynter.org>

**Press Think** - <http://journalism.nyu.edu/pubzone/weblogs/pressthink>

**Read/Write Web** - <http://www.readwriteweb.com>