

QUALIDADE PERCEBIDA DE QUATRO JORNAIS ON-LINE BRASILEIROS

Jorge Pedro Sousa

Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de Santiago de Compostela (Espanha).

Professor da Universidade Fernando Pessoa (Porto – Portugal) e pesquisador do seu Centro de Estudos da Comunicação.

Resumo

Este trabalho propõe e usa uma ferramenta de análise do jornalismo e dos sistemas hipermédia na World Wide Web para avaliar a qualidade percebida de quatro jornais brasileiros on-line. Os jornais foram avaliados separadamente por um grupo de estudantes portugueses e por um grupo de estudantes brasileiros. O autor verificou que para um número considerável de variáveis não houve diferenças estatisticamente significativas na avaliação da qualidade percebida dos jornais por portugueses e brasileiros.

Palavras-chave: Jornalismo On-Line - Sistemas hipermédia - Percepção da qualidade

1. Introdução

Nunca como hoje foi tão fácil a alguém de qualquer parte do mundo consultar um jornal do outro lado do planeta. O jornalismo on-line abriu novas perspectivas ao jornalismo, mas também criou novos problemas. Em consequência, novos campos de pesquisa se abriram às Ciências da Informação. Dentro destes campos, a par de temas como o processo de fabrico de conteúdos on-line e a reconversão das práticas profissionais (por exemplo: Bastos, 2000), as fontes e o uso da Internet para a investigação jornalística (por exemplo: Callahan, 1999; Garrison, 1998; DeFleur, 1997) ou a credibilidade da informação on-line e a problematização do tradicional papel de gatekeeper do jornalista (por exemplo: Sousa e Pinto, 1999), entre outros, encontramos, inegavelmente, a questão da qualidade dos jornais on-line (por exemplo: Meirinhos, 2000). Esta temática, do meu ponto de vista, pode ser segmentada em duas grandes interrogações orientadoras da investigação:

- 1) Qual é a qualidade intrínseca dos jornais on-line?
- 2) Qual é a qualidade percebida dos jornais on-line? (E, em acréscimo, de que forma as percepções conhecidas da qualidade de um jornal on-line afectam a produção de conteúdos para esse jornal?)

Dentro das linhas de pesquisa determinadas por essas duas questões, várias outras perguntas de investigação podem ser colocadas, por exemplo:

– Se os jornais on-line são, geralmente, produzidos localmente mas consumidos globalmente, haverá diferenças na percepção da qualidade desses jornais por parte de usuários com substratos culturais diferentes?

– Será que o facto de a experiência da Internet ser semelhante para todos os usuários de qualquer ponto do mundo promove percepções semelhantes da qualidade dos jornais on-line?

Este trabalho enquadra-se numa pesquisa mais vasta que procura abordar a qualidade das edições on-line dos jornais de referência da América Latina, particularmente do Brasil, e da Europa. Sendo impossível apresentar aqui toda a pesquisa, optou-se por explorar sinteticamente a questão da qualidade percebida das edições on-line dos jornais de referência. Em concreto, esta componente da pesquisa teve por objectivos principais, sendo que o primeiro deles dependia da possibilidade de se concretizar o segundo:

- 1) Testar a validade do instrumento de avaliação da qualidade percebida de jornais on-line aqui proposto;
- 2) Avaliar a qualidade percebida de quatro jornais brasileiros on-line (O Estado de São Paulo, A Folha de São Paulo, o Jornal do Brasil e O Globo), usando o instrumento de avaliação aqui proposto.

Os jornais foram seleccionados por serem considerados os jornais de informação geral de referência no Brasil (Marques de Melo e Queiroz, 1998) e por terem edições em papel e on-line. A avaliação foi feita por dois grupos de estudantes info-alfabetizados de Ciências da Comunicação que partilham a mesma língua. Um dos grupos era constituído por estudantes portugueses e o outro por estudantes brasileiros. A constituição de dois grupos de avaliadores relacionou-se com o objectivo secundário da pesquisa: comparar os resultados da avaliação feita por estudantes brasileiros que estudam em Portugal com os resultados da avaliação feita por estudantes portugueses igualmente residentes em Portugal. De acordo com as perguntas de

investigação atrás sistematizadas, essa opção teve como finalidade avaliar se antecedentes culturais diferentes, nomeadamente no campo mediático, poderiam suscitar avaliações diferentes dos jornais on-line brasileiros.

Neste trabalho procurei testar as seguintes hipóteses:

H1: Se os jornais on-line não aproveitam todas as potencialidades da Internet, então, provavelmente, a qualidade percebida desses jornais por usuários frequentes da Internet será reduzida;

H2: Quanto menos os jornais on-line aproveitarem as potencialidades da Internet, menos valorizados serão (e, por consequência, menos vontade haverá, por parte dos usuários, em lhes acederem novamente);

H3: Se os estudantes portugueses e brasileiros têm substratos culturais diferenciados, nomeadamente no campo mediático, então é provável que seja diferente a avaliação que fazem da qualidade dos jornais on-line.

Tendo em consideração as hipóteses anteriores, foram formuladas, para efeitos de análise estatística, as seguintes hipóteses de nulidade:

H01: Portugueses e brasileiros não diferem na avaliação dos jornais;

H02: Todos os jornais são avaliados de forma idêntica;

H03: As diferenças na apreciação da qualidade de cada jornal não dependem da nacionalidade dos avaliadores (efeito sinérgico entre nacionalidade e jornais).

O grupo de estudantes portugueses que avaliou a qualidade dos jornais on-line brasileiros foi constituído por vinte pessoas e foi formado com base numa amostra de conveniência de estudantes de Ciências da Comunicação da Universidade Fernando Pessoa (Porto – Portugal). O grupo de estudantes brasileiro foi formado juntando quatro estudantes brasileiros do curso de Ciências da Comunicação da Universidade Fernando Pessoa (UFP) a dezasseis outros estudantes brasileiros de Ciências da Comunicação em Portugal, contactados por e-mail. Foi assegurado que nenhum dos estudantes brasileiros estivesse em Portugal há mais de quatro anos, de forma a impedir que a "contaminação cultural" invalidasse a comparação dos resultados da avaliação dos jornais pelo grupo português e pelo grupo brasileiro. Os estudantes foram seleccionados tendo ainda em consideração os seguintes factores:

– Voluntariarem-se para a realização do estudo;

- Serem usuários experimentados da Internet;
- Acederem a jornais on-line de qualquer parte do mundo três ou mais vezes por semana e consumirem os seus conteúdos;
- Serem alunos finalistas ou pré-finalistas de Ciências da Comunicação, tendo frequentado disciplinas onde se abordou o Jornalismo On-Line, ou cursarem pós-graduação na área da Comunicação (unicamente no caso do grupo brasileiro, onde quatro dos estudantes cursavam pós-graduação).

Procurei que os grupos fossem relativamente homogêneos no que respeita à composição segundo o sexo e a idade. Deste modo, o grupo de estudantes portugueses foi constituído por treze homens e sete mulheres, com idades compreendidas entre os 21 e os 26 anos. O grupo brasileiro foi constituído por oito mulheres e doze homens, todos, excepto quatro, com idades compreendidas entre os 23 e os 28 anos (os quatro estudantes brasileiros restantes eram mais velhos, situando-se entre os 29 e os 38 anos). Num factor, porém, foi impossível homogeneizar os grupos: apenas dois (10%) dos estudantes portugueses trabalhavam regularmente além de estudarem; pelo contrário, 17 estudantes brasileiros (85%) eram trabalhadores-estudantes.

Dos 40 indivíduos que constituíram a amostra, 24 (o grupo português e os quatro estudantes brasileiros da UFP) foram inquiridos directamente, após sessões de navegação de quinze minutos em cada uma das edições on-line dos jornais seleccionados, no dia 25 de Setembro de 2000. Aos dezasseis restantes (todos brasileiros) foi-lhes submetido o inquérito por e-mail, tendo-lhes sido pedido que respondessem às questões e reenviassem o questionário ao autor, igualmente depois de navegarem quinze minutos em cada um dos jornais on-line seleccionados, na mesma data. Todos os elementos dos dois grupos foram previamente esclarecidos sobre as finalidades da pesquisa e sobre cada um dos factores a avaliar. Os jornais estudados encontravam-se alojados, à data da consulta, nos seguintes URL:

- O Estado de São Paulo: www.estadao.com.br
- Folha de São Paulo: www.folha.com.br/www.uol.com.br/folha/
- Jornal do Brasil: www.jornaldobrasil.com.br
- O Globo: www.oglobo.com.br

Para concretização da pesquisa, elaborei um inquérito específico, parcialmente baseado numa ferramenta de avaliação da qualidade percebida dos sistemas hipermédia apresentada por

Meirinhos (2000). Sistematizei o inquérito em três categorias, reportando-me à ideia de que o jornalismo on-line na Internet está particularmente relacionado com conteúdos, design e navegação:

- 1) Conteúdo (qualidade dos conteúdos e sua adaptação à Internet);
- 2) Ergonomia (adaptação do sistema ao usuário);
- 3) Interactividade/implicação do usuário (possibilidade de interacção do usuário com o jornal, os jornalistas e o meio).

Para avaliação de cada categoria, determinei um conjunto de factores (variáveis) cuja valorização fosse quantificável, que em parte recolhi da proposta de Meirinhos (2000). Cada indivíduo integrante da amostra devia valorizar entre um e dez pontos (usando apenas números inteiros) a qualidade que o jornal on-line evidenciava em relação a cada factor.

1. Avaliação do conteúdo

- 1.1 Actualidade da informação (tendo em consideração que nos jornais on-line o conceito de actual converge para o de agora)
- 1.2 Interesse da informação
- 1.3 Qualidade geral da informação (profundidade, pluralidade de fontes, pertinência das análises, etc.)
- 1.4 Informação de background (informação complementar vinculada ao documento que se consulta, podendo aparecer em janelas, ser acedida através de hiperligações, etc.)
- 1.5 Redacção adaptada à Internet (incluindo hiperligações nos textos e imagens)
- 1.6 Expressividade das fotografias
- 1.7 Expressividade dos infográficos
- 1.8 Expressividade de elementos audiovisuais (imagem em movimento)
- 1.9 Expressividade de elementos sonoros
- 1.10 Base de dados (textos) (se existir)
- 1.11 Base de imagens (fotografias) (se existir)
- 1.12 Base de sons (se existir)
- 1.13 Base de audiovisuais (se existir)

2. Ergonomia do sistema hipermédia

- 2.1 Organização interna do site
- 2.2 Facilidade de navegação no site

2.3 Intuitividade do funcionamento do site

2.4 Uniformidade (uso limitado de fontes tipográficas, estilo constante das imagens, estilo visual uniforme, disposição fixa dos botões de navegação, etc.)

3. Interactividade e implicação do usuário

3.1 Funcionalidade em geral e simplicidade (estilo funcional invariável, economia do tempo do usuário através do recurso às imagens, palavras e sons estritamente necessários, correcta disposição e agrupamento dos elementos no ecrã, de forma a facilitar a apreensão dos conteúdos, etc.)

3.2 Funcionalidade das ligações dinâmicas intra-site

3.3 Hiperligações para sítios e páginas de interesse

3.4 Possibilidades de feedback por parte do usuário

3.5 Participação em chats e inquéritos on-line

3.6 Disponibilização de edições anteriores

3.7 Motor de busca

Justificando o desenho das categorias para aferição da qualidade percebida dos jornais on-line, no que respeita à avaliação dos conteúdos considere-se que, no campo do jornalismo on-line, para um jornal ter qualidade deve actualizar constantemente o noticiário, deve fornecer informação de background (acessível através de hiperligações, por exemplo) e deve estar concebido para a Internet [ou seja, deve ter textos redigidos com concisão, clareza e precisão; deve ter bases de dados, imagens e sons e permitir o acesso do usuário a esses arquivos; deve aproveitar as potencialidades do meio, como a inclusão de sons e imagens, a introdução de hiperligações (inclusive nos textos), a possibilidade de dar feedback, etc.]. Além disso, um jornal on-line deve apresentar informação com suficiente interesse e qualidade, para cativar os usuários, e deve ter os conteúdos submetidos à lógica da navegação multimédia. Dito de outro lado, um jornal on-line deve proporcionar uma progressão do usuário na informação não segundo a lógica linear e sequencial, característica dos enunciados escritos e das narrativas sonoras e audiovisuais, mas sim segundo a lógica que, em conformidade com Bastos (2000: 24), poderíamos designar de lógica associativa não sequencial.

Foi em 1984 que surgiu o primeiro sistema operativo iconizado. Baseado no conceito de janela e de ícones, autênticas metáforas visuais, o interface gráfico da Apple Macintosh, homogêneo e bastante mais inteligível do que, por exemplo, o MS-DOS, permitiu a milhares de

pessoas compreender as aplicações informáticas (Meirinhos, 2000). Foi esse interface que forneceu as pistas para o aparecimento do Mosaic, o primeiro browser, e para a popularização da Internet, entre 1989 e 1994 (Fidler: 1998: 165).

Assim, se bem que historicamente os conteúdos tenham sido, normalmente, apresentados de forma linear ou sequencial e, por vezes, fixa no tempo (como acontece com os telejornais) (Fidler, 1998: 78), na Internet esta situação muda. É o usuário que controla os tempos, os ritmos e a sequência de apropriação da informação. No hiperespaço, o usuário navega controlando o tempo, clicando em ícones que representam abstractamente a informação contida num determinado ficheiro, que pode ser som, texto, imagem, etc. O multimédia (confluência dos media num novo meio) e o hipertexto (sistema de vinculação de ficheiros relacionados) deram origem ao hipermédia. Chegámos ao que Sherry Turkley (1997: 28) denomina de cultura de simulação.

"Tecnicamente, o hipertexto é um conjunto de nós conectados pelas ligações, nós esses que podem ser palavras, imagens, gráficos, sequências sonoras ou documentos que podem ser eles próprios hipertexto; funcionalmente, um hipertexto é um software destinado à organização de conhecimentos ou de dados, à aquisição de informações e à comunicação. Navegar num hipertexto é, portanto, desenhar um percurso numa rede (...)." (Bastos, 2000: 25)

No que diz respeito à ergonomia de um sistema hipermédia, pode dizer-se que ela reside num conjunto de variáveis que podem otimizar ou dificultar a recepção das mensagens. Os sistemas hipermédia devem ser pensados como uma sucessão de estímulos icónicos, textuais e sonoros orientados para o usuário. Neste vector de análise, subscrevo Meirinhos (2000), para quem a qualidade do design de um sistema hipermédia se funda na organização visual, na facilidade de navegação, na intuitividade de funcionamento e na uniformidade visual. Meirinhos (2000) afirma, deste modo, que "(...) a organização visual joga um papel importante no acesso aos conteúdos. A facilidade de navegação desenvolve a sensação de fluir (sensação holística de felicidade) pelos conteúdos e a uniformidade visual dinamiza os comportamentos orientados e regulares no seio do sistema hipermédia." Mas, indo mais além, a ergonomia do sistema hipermédia também se prende, tecendo implicações de axiomas propostos por Meirinhos (2000),

com a capacidade de transmissão sincronizada de uma mensagem num meio multimédia e com o grau de economia do tempo do usuário que se consegue através, por exemplo, da economia de palavras, imagens e sons.

Na Internet está-se num (ciber)espaço de interactividade, num (ciber)espaço de liberdade, num modelo de comunicação que em potência é de muitos para muitos. Portanto, quando se avalia a qualidade de jornais on-line tem também de se avaliar a interactividade e a implicação do usuário com o sistema hipermédia. Segundo Meirinhos (2000), esta categoria tem um papel decisivo na satisfação global do usuário, pois "Nos ambientes de intensa informação é através da interacção pessoal e da interacção com o meio que podemos criar a percepção de valor acrescentado.". No caso dos jornais on-line, a interactividade deverá, do meu ponto de vista, passar pelas possibilidades existentes de navegação e pelas possibilidades (que devem ser constantes) de interacção enquanto se navega. Neste último caso, a possibilidade de interacção passa, por exemplo, pela possibilidade de emissão constante de feedback, à medida que se navega, para os jornalistas, para as fontes representadas nas notícias (por exemplo, através de e-mail), para outros usuários (por exemplo, num chat-room), etc.

Os resultados obtidos foram estatisticamente descritos e tratados, de forma a poderem ser sujeitos a interpretação. Em primeiro lugar, após serem feitas as somas das pontuações, foram calculadas as médias correspondentes, por variável. Seguidamente foi testada a homogeneidade das variâncias para cada variável. Posteriormente, avaliou-se a significância estatística dos dados obtidos, tendo em consideração as hipóteses nulas fixadas a priori e as variáveis.

2. Resultados e discussão

Os resultados gerais do inquérito foram sistematizados nas tabelas a seguir inseridas.

Tabela 1

Homogeneidade das variâncias

Variável	p	Variável	p
----------	---	----------	---

Actualidade da informação	9.44E-05	Facilidade de navegação no site	0.342618
Interesse da informação	5.38E-07	Intuitividade do funcionamento do site	0.894545
Qualidade geral da informação	0.003735	Uniformidade	0.161209
Informação de background	0.16358	Funcionalidade em geral e simplicidade	0.101988
Redacção adaptada à Internet	0.387648	Funcionalidade das ligações dinâmicas intra-site	0.113704
Expressividade das fotografias	0.612723	Hiperligações para sítios e páginas de interesse	0.327663
Expressividade dos infográficos	0.00348	Possibilidade de feedback por parte do usuário	0.864642
Base de dados (texto)	0.208626	Participação em chats e inquéritos on-line	0.190806
Base de imagens (fotografia)*	0.768416	Disponibilização de edições anteriores	0.533306
Organização interna do site	0.83757	Motor de busca	0.01114

Nota: apenas se incluem na tabela os factores que foram classificados pelos avaliadores.

*Apenas Folha de São Paulo.

O teste à homogeneidade das variâncias mostra que existe homogeneidade em todos os casos ($p > 0,05$), à excepção dos seguintes: a) actualidade da informação; b) interesse da informação; c) qualidade geral da informação; d) expressividade dos infográficos; e e) motor de

busca. Logo, os resultados relacionados com a avaliação destas últimas variáveis não são estatisticamente confiáveis, devendo ser encarados com reserva.

Tabela 2
Significância estatística

Actualidade da informação	Nacionalidade	p>0,05	Facilidade de navegação no site	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p>0,05		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p<0,05
Interesse Da Informação	Nacionalidade	p>0,05	Intuitividade do funcionamento do site	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	p<0,05		Nac. X Jornal	p>0,05
Qualidade Geral da informação	Nacionalidade	p>0,05	Uniformidade	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p>0,05
Informação De Background	Nacionalidade	p<0,05	Funcionalidade em geral e simplicidade	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p>0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p>0,05
Redacção adaptada à Internet	Nacionalidade	p<0,05	Funcionalidade das ligações dinâmicas no site	Nacionalidade	p<0,05
	Jornal	p>0,05		Jornal	p>0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p<0,05
Expressividade Das Fotografias	Nacionalidade	p>0,05	Hiperligações para sites de interesse	Nacionalidade	p<0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p<0,05
Expressividade dos Infográficos	Nacionalidade	p>0,05	Possibilidade de feedback por parte do usuário	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p>0,05		Jornal	p>0,05

	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p>0,05
Base de dados (texto)	Nacionalidade	p<0,05	Participação em chats e inquéritos on-line	Nacionalidade	p<0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	p<0,05		Nac. X Jornal	p<0,05
Base de Imagens (fotografias)	Nacionalidade	p>0,05	Disponibilização de edições anteriores	Nacionalidade	p<0,05
	Jornal	–		Jornal	p<0,05
	Nac. X Jornal	–		Nac. X Jornal	p<0,05
Organização Interna do site	Nacionalidade	p>0,05	Motor de busca	Nacionalidade	p>0,05
	Jornal	p<0,05		Jornal	p>0,05
	Nac. X Jornal	p>0,05		Nac. X Jornal	p>0,05

Nota: para facilidade de leitura optou-se por não incluir na tabela os valores de p.

Para um nível de significância de $\alpha=0,05$, as hipóteses nulas são aceites em todos os casos em que p (poder da prova) $>0,05$, enquanto a hipótese que se pretende comprovar só poderá ser aceite se $p\leq 0,05$.

Assim sendo, é possível verificar que a nacionalidade não gera diferenças estatisticamente significativas na apreciação de treze variáveis. Apenas em sete variáveis essa diferença é estatisticamente significativa: a) informação de background; b) redacção adaptada à Internet; c) base de dados (texto); d) funcionalidade das ligações dinâmicas intra-site; e) hiperligações para sites e páginas de interesse; f) participação em chats e inquéritos on-line; e g) disponibilização das edições anteriores.

É também possível verificar pela tabela que, para a maioria das variáveis, os jornais são avaliados de forma diferente, isto é, existe entre eles pelo menos um que, face à variável em causa, se distingue dos outros, pela positiva ou pela negativa, conforme os resultados das tabelas seguintes também demonstram (A Folha de São Paulo será um bom exemplo). São as seguintes as variáveis para as quais se pode considerar que as diferenças entre os jornais não são estatisticamente significativas: a) actualidade da informação; b) redacção adaptada á Internet; c) expressividade dos infográficos; d) funcionalidade em geral e simplicidade; e) funcionalidade das

ligações dinâmicas intra-site; f) possibilidade de feedback por parte do usuário; e g) motor de busca.

O efeito sinérgico ou de interação entre a nacionalidade e os jornais é estatisticamente significativo para as seguintes variáveis: a) interesse da informação; b) base de dados (texto); c) facilidade de navegação no site; d) funcionalidade das ligações dinâmicas intra-site; e) hiperligações para sites e páginas de interesse; f) participação em chats e inquéritos on-line; e g) disponibilização de edições anteriores.

Tabela 3

Avaliação dos conteúdos (grupo português)

FACTOR	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa
Actualidade da informação	177	8,85	177	8,85	176	8,8	177	8,85
Interesse da informação	142	7,1	148	7,4	135	6,75	139	6,95
Qualidade geral da informação	143	7,15	164	8,2	126	6,3	129	6,45
Informação de background	103	5,15	76	3,8	71	3,55	69	3,45
Redacção adaptada à Internet	119	5,95	127	6,35	113	5,65	132	6,6

Expressividade das fotografias	140	7	146	7,3	127	6,35	137	6,85
Expressividade dos infográficos	76	3,8	54	2,7	60	3	58	2,9
Expressividade dos elementos audiovisuais	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Expressividade dos elementos sonoros	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Base de dados (textos)	135	6,75	162	8,1	161	8,05	118	5,9
Base de imagens (fotografias)	N.E.	–	163	8,15	N.E.	–	N.E.	–
Base de sons	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Base de audiovisuais	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Média global	129,37	6,47	135,22	6,76	121,12	6,06	119,87	5,99

Tabela 4

Avaliação dos conteúdos (grupo brasileiro)

O Estado de São Paulo	A Folha de São Paulo	Jornal do Brasil	O Globo
-----------------------	----------------------	------------------	---------

FACTOR	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa						
Actualidade da informação	180	9	182	9,1	177	8,85	171	8,55
Interesse da informação	179	8,95	181	9,05	149	7,45	143	7,15
Qualidade geral da informação	158	7,9	175	8,75	133	6,65	124	6,2
Informação de background	103	5,15	69	3,45	65	3,25	53	2,65
Redacção adaptada à Internet	112	5,6	118	5,9	96	4,8	119	5,95
Expressividade das fotografias	141	7,05	148	7,4	141	7,05	138	6,9
Expressividade dos infográficos	84	4,2	60	3	55	2,75	57	2,85
Expressividade dos elementos audiovisuais	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–

Expressividade dos elementos sonoros	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Base de dados (textos)	121	6,05	167	8,35	169	8,45	140	7
Base de imagens (fotografias)	N.E.	–	156	7,8	N.E.	–	N.E.	–
Base de sons	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Base de audiovisuais	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–	N.E.	–
Média global	134,75	6,74	139,55	6,98	123,12	6,16	118,13	5,9

N. E. = Não existente.

Os resultados expressos nas tabelas 3 e 4 mostram que, no que respeita à qualidade dos conteúdos, ambos os grupos hierarquizaram os jornais da mesma maneira. Em concreto, para ambos os grupos de avaliadores o jornal Folha de São Paulo foi, no geral, o que apresentou conteúdos de melhor qualidade, sendo seguido pelo Estado de São Paulo, Jornal do Brasil e O Globo. Registe-se, inclusivamente, que o Folha de São Paulo era o único jornal que possuía uma base de imagens.

Na avaliação feita pelo grupo português, o diferencial entre a mais elevada das médias das pontuações (Folha) e a mais pequena (O Globo) atingiu 15,35 pontos, correspondente a 7,675% do máximo de pontos por factor que poderia ser atribuído (200), o que se pode considerar pouco relevante. No que respeita à média das médias das classificações atribuídas por cada pessoa por factor, a diferença entre A Folha e O Globo cifrou-se em 0,77 pontos, o que também se pode considerar pouco relevante.

Na avaliação feita pelo grupo brasileiro, o diferencial entre a mais elevada das médias das pontuações, precisamente a do jornal A Folha de São Paulo, e a mais pequena, a de O Globo,

atingiu 21,62 pontos (mais 6,27 pontos do que na avaliação feita pelo grupo português), que é uma diferença mais relevante do que sucedeu com a avaliação feita pelos portugueses. Inclusivamente, se tivermos em consideração que a pontuação máxima que um jornal poderia atingir por factor era de 200 pontos, 21,62 pontos representam 10,81% desse total. No que respeita à média das médias das classificações atribuídas por cada pessoa por factor, a diferença entre A Folha e O Globo cifrou-se em 1,08 pontos, mais de 10% do total máximo de pontos por pessoa e factor (10), o que também é mais relevante do que a diferença assinalada na avaliação feita pelo grupo português.

Constata-se ainda, pela observação das tabelas, que, com excepção do que ocorre para o jornal O Globo, o grupo de avaliadores portugueses atribuiu aos jornais classificações menores do que o grupo de avaliadores brasileiros. No entanto, o diferencial de classificações de um e outro grupo é relativamente reduzido, atingindo, no que respeita à média das pontuações, apenas 4,98 pontos no que respeita a O Estado de São Paulo, 4,33 pontos no que diz respeito à Folha, 2 no caso do Jornal do Brasil e 1,74 no caso de O Globo. Tendo, por seu turno, em consideração as médias das classificações médias atribuídas por pessoa e por factor, as diferenças foram de apenas algumas décimas (0,27 para o caso do Estado; 0,22 para o caso da Folha; 0,1 para o caso do Jornal do Brasil; e apenas 0,09 para o caso de O Globo).

As classificações demonstram que todos os jornais foram percebidos como apresentando conteúdos de média qualidade, considerando, por analogia com as classificações escolares, que o médio se situa entre 5 e o 7. Em conformidade com os resultados expressos nas tabelas, pode dizer-se que quer portugueses quer brasileiros valorizaram, em particular, os factores actualidade, interesse, qualidade geral da informação e expressividade das fotografias; pelo contrário, foram particularmente críticos para com os restantes factores que puderam ser avaliados, excluindo as bases de dados de textos (apenas A Folha possuía um banco de imagens). Os dados também demonstram que as potencialidades da Internet são pouco aproveitadas por todos os jornais on-line avaliados e que isso os penaliza quanto à percepção da sua qualidade:

- a) Não são disponibilizados conteúdos audiovisuais e sonoros;
- b) Há pouca informação de background, acessível, por exemplo, através de hiperligações;
- c) A redacção não foi bem adaptada à Internet.

Pode entender-se que a diferença entre a qualidade percebida dos conteúdos de A Folha e a qualidade percebida dos conteúdos de O Globo foi relativamente pouco relevante, tenha a

avaliação sido feita por portugueses ou por brasileiros. As diferenças entre a qualidade percebida dos conteúdos de A Folha e de O Estado de São Paulo, por um lado, e do Jornal do Brasil e de O Globo, por outro, foram ainda menos relevantes para ambos os grupos de avaliadores.

No global, no que respeita à qualidade percebida dos conteúdos:

- a) Podem-se agrupar os jornais dois a dois, ficando melhor posicionados os jornais de São Paulo e menos bem posicionados os jornais do Rio de Janeiro;
- b) Não se registam diferenças globais gritantes nem sequer particularmente relevantes entre a avaliação feita por portugueses e brasileiros no que respeita à qualidade dos conteúdos dos jornais. As tendências na avaliação foram, inclusivamente, similares ou mesmo idênticas.

Tabela 5

Avaliação da ergonomia do sistema hipermédia (grupo português)

FACTOR	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa
Organização interna do site	128	6,4	164	8,2	163	8,15	162	8,1
Facilidade de navegação no site	121	6,05	166	8,3	145	7,25	156	7,8
Intuitividade do funcionamento do site	113	5,65	138	6,9	136	6,8	137	6,85

Uniformidade	144	7,2	159	7,95	142	7,1	160	8
Média global	126,5	6,32	156,75	7,84	146,5	7,32	153,75	7,69

Tabela 6

Avaliação da ergonomia do sistema hipermídia (grupo brasileiro)

FACTOR	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa	Pontuação total	Pontuação média por pessoa
Organização interna do site	132	6,6	160	8	137	6,85	164	8,2
Facilidade de navegação no site	143	7,15	167	8,35	134	6,7	158	7,9
Intuitividade do funcionamento do site	124	6,2	137	6,85	140	7	135	6,75
Uniformidade	141	7,05	155	7,75	138	6,9	156	7,8
Média global	135	6,75	154,75	7,74	137,25	6,86	153,25	7,66

Tal como ocorreu na avaliação dos conteúdos, portugueses e brasileiros avaliaram de forma similar a qualidade da ergonomia do sistema hipermídia dos sites dos jornais. Em concreto, quer um quer outro grupo hierarquizou os jornais de forma idêntica, ficando A Folha

em primeiro lugar, O Globo em segundo lugar, o Jornal do Brasil em terceiro e O Estado de São Paulo em quarto. No entanto, estes resultados mostram que, exceptuando o caso de A Folha, que foi o jornal melhor classificado em ambas as categorias, a hierarquização da qualidade dos conteúdos não encontra paralelo na hierarquização da qualidade ergonómica dos sistemas hipermédia dos sites de cada jornal on-line.

Na avaliação feita pelo grupo português, o diferencial entre a mais elevada das médias das pontuações (Folha) e a mais pequena (Estado) atingiu 30,25 pontos, correspondente a 15,125% do máximo de pontos por factor que poderia ser atribuído, o que se pode considerar relativamente relevante. No que respeita à média das médias das classificações atribuídas por cada avaliador por factor, a diferença entre A Folha e O Estado cifrou-se em 1,52 pontos, o que também é relativamente relevante, pois corresponde a 15,2% do total máximo de pontos atribuíveis por pessoa e por factor. O Globo e o Jornal do Brasil foram pontuados de forma bastante semelhante à Folha, o que demonstra que, no que respeita à ergonomia do sistema hipermédia, O Estado de São Paulo é o jornal que mais terá de melhorar. Esta ideia é, inclusivamente, reforçada pela observação dos resultados do grupo de avaliadores brasileiros, embora estes tenham distanciado mais A Folha e O Globo do Jornal do Brasil (16 pontos, tendo em conta a média das pontuações, e 0,8 pontos, tendo em conta a média das médias atribuídas por avaliador por factor, separam O Globo do Jornal do Brasil), ficando O Estado, como disse, na quarta posição.

Prosseguindo a sistematização dos resultados da avaliação feita pelo grupo brasileiro, pode verificar-se que o diferencial entre a mais elevada das médias das pontuações (Folha) e a mais pequena (Estado) atingiu 19,75 pontos (menos 10,5 pontos do que na avaliação feita pelo grupo português), correspondente a 9,875% do máximo de pontos por factor que poderia ser atribuído, o que se pode considerar minimamente relevante. No que respeita à média das médias das classificações atribuídas por avaliador por factor, a diferença entre A Folha e O Estado cifrou-se em 0,99 pontos, quase 10% do total máximo de pontos por pessoa e factor (10), o que é minimamente relevante, embora, ainda assim, este resultado seja 0,53 pontos inferior ao diferencial registado na avaliação feita pelo grupo português.

Ao contrário do que sucedeu em relação aos conteúdos, na avaliação da qualidade da ergonomia do sistema hipermédia quase sucede o inverso da categoria "qualidade dos conteúdos", pois, com excepção de O Estado, os portugueses valorizaram mais do que os brasileiros a ergonomia do sistema hipermédia dos sites dos jornais em análise. Portanto, na

minha perspectiva, a nacionalidade dos avaliadores não influenciou decisivamente a avaliação, pois, em princípio, se tivesse influenciado, seria de esperar que os brasileiros valorizassem sistematicamente mais do que os portugueses os jornais do seu próprio país (ou, pelo menos, seria de esperar que um dos grupos valorizasse sistematicamente mais ou menos os jornais do que o outro grupo). Esta ideia é reforçada pelo cálculo dos diferenciais, que são muito pequenos. No que respeita à média das pontuações, a diferença foi de 8,5 pontos no que respeita a O Estado de São Paulo, 2 pontos no que diz respeito à Folha, 9,25 no caso do Jornal do Brasil e apenas 0,5 no caso de O Globo. Tendo, por seu turno, em consideração as médias das classificações atribuídas por pessoa e por factor, as diferenças foram de apenas algumas décimas ou nem isso (0,43 para o caso do Estado; 0,1 para o caso da Folha; 0,46 para o caso do Jornal do Brasil; e somente 0,03 para o caso de O Globo).

Por analogia com as classificações escolares, situando o médio entre 5 e 7 valores e o bom entre 7 e 9, pode dizer-se que, no geral, a ergonomia do sistema hipermédia dos diferentes jornais analisados é boa ou que é média superior. Aliás, para os avaliadores portugueses, apenas a ergonomia do sistema hipermédia de O Estado de São Paulo se situava na mediania, embora a média das médias da pontuação por pessoa e por factor, na avaliação desse jornal, tenha, ainda assim, atingido 6,32 pontos. Todos os sites dos restantes jornais foram considerados ergonomicamente bons. Para os avaliadores brasileiros, foi considerada boa a ergonomia dos sistemas de A Folha e de O Globo, situando-se O Estado de São Paulo e o Jornal do Brasil no médio superior, a poucas décimas do patamar inferior da classificação "bom" (7). Os factores mais valorizados pelos avaliadores portugueses foram a organização interna dos sites, a facilidade de navegação nos sites e a uniformidade dos sites. O menos valorizado por jornal, no geral, foi o factor "intuitividade do funcionamento do site", o que deverá merecer reflexão por parte dos webmasters e outros responsáveis pelos sites. Os avaliadores brasileiros fizeram uma avaliação menos padronizada, devido aos resultados do Jornal do Brasil; no entanto, nos outros jornais, o factor "intuitividade do funcionamento do site" também foi o menos valorizado, o que reforça a recomendação extraída da avaliação feita pelo grupo português.

No que respeita à qualidade percebida da ergonomia do sistema hipermédia, penso que se pode concluir, no geral, que, também nesta categoria, não se registam diferenças globais gritantes ou particularmente relevantes entre a avaliação feita por portugueses e brasileiros; pode ainda

concluir-se que os sistemas são vistos como sendo ergonomicamente muito razoáveis ou mesmo bons, sendo A Folha e O Globo os jornais melhor posicionados.

Tabela 7

Avaliação da interactividade e implicação do usuário (grupo português)

FACTOR	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa
Funcionalidade e em geral e simplicidade	146	7,3	149	7,45	145	7,25	147	7,35
Funcionalidade e das ligações dinâmicas intra-site	143	7,15	146	7,3	145	7,25	144	7,2
Hiperligações para sítios e páginas de interesse	127	6,35	114	5,7	97	4,85	104	5,2
Possibilidade de feedback por parte do usuário	101	5,05	105	5,25	103	5,15	106	5,3

Participação em chats e inquéritos on-line	108	5,4	112	5,6	117	5,85	115	5,75
Disponibilização de edições anteriores	153	7,65	151	7,55	138	6,9	110	5,5
Motor de busca	137	6,85	148	7,4	143	7,15	146	7,3
Média global	130,71	6,54	132,14	6,61	126,86	6,34	124,57	6,23

Tabela 8

Avaliação da interactividade e implicação do usuário (grupo brasileiro)

FACTOR	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa	Pontuação o total	Pontuação o média por pessoa
Funcionalidade em geral e simplicidade	149	7,45	160	8	138	6,9	140	7
Funcionalidade das ligações dinâmicas intra-site	154	7,7	162	8,1	159	7,95	151	7,55

Hiperligações para sítios e páginas de interesse	159	7,95	129	6,45	108	5,4	127	6,35
Possibilidade de feedback por parte do usuário	105	5,25	107	5,35	101	5,05	108	5,4
Participação em chats e inquéritos on-line	113	5,65	127	6,35	131	6,55	132	6,6
Disponibilização de edições anteriores	162	8,1	164	8,2	158	7,9	115	5,75
Motor de busca	141	7,05	158	7,9	144	7,2	145	7,25
Média global	140,43	7,02	143,86	7,19	134,14	6,7	131,14	6,56

As tabelas 7 e 8 mostram que, no que respeita à avaliação da interactividade e implicação do usuário, portugueses e brasileiros hierarquizaram paralelamente os jornais. A Folha de São Paulo foi o jornal melhor classificado por um e outro grupo, sendo seguido por O Estado de São Paulo, Jornal do Brasil e O Globo. Este resultado global repete a hierarquização dos jornais no que respeita à qualidade dos conteúdos.

Na avaliação feita pelo grupo português, o diferencial entre a mais elevada das médias das pontuações (Folha) e a mais baixa (O Globo) atingiu apenas 7,57 pontos, correspondente a 3,785% do máximo de pontos por factor que poderia ter sido atribuído (200). Esta diferença pode, portanto, ser considerada como sendo pouco relevante. Ou seja, do ponto de vista dos avaliadores portugueses, os jornais brasileiros on-line analisados não se diferenciam muito no que respeita à interactividade e implicação do usuário. Essa ideia é reforçada pelo facto de a

diferença entre A Folha e O Globo se ter cifrado em somente 0,38 pontos, tendo em consideração a média das médias das classificações atribuídas por cada avaliador por factor.

Para o grupo de avaliadores brasileiros, é maior o diferencial que separa qualitativamente o melhor do pior jornal on-line, em termos de interactividade e implicação do usuário. De facto, entre A Folha e O Globo mediaram 12,72 pontos, (mais 5,15 pontos do que na avaliação feita pelo grupo português), correspondentes a 6,36% do máximo de pontos por factor que poderia ter sido atribuído (200). Ainda assim, esta diferença não pode ser considerada muito relevante. Aliás, no que respeita à média das médias das classificações atribuídas por cada pessoa por factor, a diferença entre O Globo e A Folha cifrou-se em 0,63 pontos, o que corresponde a apenas 6,3% do total máximo de pontos por pessoa e factor (10), cifra que se pode também entender como pouco relevante.

Verifica-se ainda, pela observação das tabelas, que o grupo de avaliadores portugueses atribuiu sistematicamente aos jornais classificações inferiores às dadas pelos avaliadores brasileiros, no que concerne à avaliação da interactividade e implicação do usuário. No entanto, o diferencial de classificações atribuídas por um e outro grupo é relativamente pouco significativo, embora seja mais significativo do que sucedeu, por exemplo, na avaliação da qualidade dos conteúdos. Em concreto, a distância que separa a avaliação feita por brasileiros da avaliação feita por portugueses cifrou-se em 11,72 pontos, para A Folha, 9,72 pontos para O Estado de São Paulo, 7,28 para o Jornal do Brasil e 6,57 pontos para O Globo. Portanto, portugueses e brasileiros coincidiram mais na avaliação da qualidade da interactividade e implicação do usuário dos jornais on-line menos bem cotados por ambos os grupos do que na avaliação dos jornais melhor cotados.

As classificações demonstram, mais uma vez por analogia com as classificações escolares, que todos os jornais apresentaram índices globais de interactividade e implicação do usuário médios ou mesmo bons (para os avaliadores brasileiros e unicamente para os jornais de São Paulo). No geral, ambos os grupos de avaliadores consideraram como sendo boa a funcionalidade dos sites e a capacidade do motor de busca (excepto para os avaliadores brasileiros e apenas no que respeita a O Estado de São Paulo) e como sendo média a qualidade dos seguintes factores (que, portanto, devem ser melhorados):

– Hiperligações para sítios e páginas de interesse (aspecto fundamental no jornalismo on-line), pese embora a classificação obtida por O Estado de São Paulo entre os avaliadores brasileiros;

- Possibilidade de feedback por parte do usuário;
- Participação em chats e inquéritos on-line.

Os resultados apontam ainda para a necessidade de O Globo melhorar a disponibilização de edições anteriores (mais edições e mais completas, presumivelmente).

No global, no que respeita aos índices de interactividade e implicação do usuário, pode afirmar-se que não se registaram diferenças particularmente relevantes entre a avaliação feita por portugueses e a avaliação feita por brasileiros e que a qualidade percebida dos jornais, no que respeita à mesma categoria de aferição da qualidade, é relativamente similar, particularmente para o grupo português.

Tabela 9

Qualidade percebida (totais)

	O Estado de São Paulo		A Folha de São Paulo		Jornal do Brasil		O Globo	
	Pontuação o total	Pontuação o média por factor	Pontuação o total	Pontuação o média por factor	Pontuação o total	Pontuação o média por factor	Pontuação o total	Pontuação o média por factor
Grupo português	2.456 (2)	129,26 (2)	2.769 (1)	138,45 (1)	2.443 (4)	128,58 (4)	2.446 (3)	128,74 (3)
Grupo brasileiro	2.601 (2)	136,89 (2)	2.882 (1)	144,1 (1)	2.473 (4)	130,16 (4)	2.476 (3)	130,32 (3)

Nota: os valores a negro carregado, em cada célula, indicam o posicionamento dos jornais no "ranking" da qualidade percebida.

É visível pela tabela que os dois grupos de avaliadores hierarquizaram os jornais da mesma maneira. Assim, para ambos os grupos A Folha de São Paulo foi considerado o melhor jornal, sendo seguido por O Estado de São Paulo, O Globo e Jornal do Brasil. Os melhores jornais on-line são, portanto, para ambos os grupos de avaliadores, os jornais de São Paulo, em

oposição aos jornais do Rio de Janeiro. A distância que separa O Globo do Jornal do Brasil é, no entanto, desprezível, pois atinge apenas 3 pontos em ambos os grupos. Aliás, no geral, portugueses e brasileiros divergiram pouco na avaliação da qualidade percebida das edições on-line dos jornais brasileiros de informação geral de referência.

Pode também dizer-se que o grupo português classificou os jornais mais homoganeamente do que o grupo brasileiro. À exceção da Folha, que se destaca, é de apenas 13 pontos a distância entre o Jornal do Brasil e O Estado de São Paulo.

3. Conclusões

Face aos resultados obtidos, e tendo em consideração as hipóteses levantadas na introdução, parece-me que as seguintes conclusões são pertinentes:

- a) O instrumento de avaliação da qualidade percebida dos jornais on-line aqui usado parece ser útil e pertinente, pois permitiu avaliar três componentes essenciais do jornalismo electrónico: conteúdo, design e navegação;
- b) O substrato cultural, em época de globalização, não parece ser um factor determinante na percepção da qualidade dos jornais on-line, pois portugueses e brasileiros não diferiram significativamente na avaliação que fizeram dos jornais;
- c) É possível que a experiência globalmente compartilhada da Internet e a cibercultura global que une a cibercomunidade sejam factores mais determinantes do que o substrato cultural de base na percepção da qualidade dos jornais on-line;
- d) No que respeita à percepção da qualidade, os jornais on-line são penalizados por não aproveitarem as potencialidades da Internet.

Bibliografia

BASTOS, Hélder (2000) – *Jornalismo Electrónico*. Coimbra: Minerva.

CALLAHAN, Christopher (1999) – *A Journalist's Guide to the Internet. The Net as a Reporting Tool*. Needham Heights: Allyn & Bacon.

DeFLEUR, Margaret H. (1997) – *Computer-Assisted Investigative Reporting*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

FIDLER, Roger (1997) – *Mediamorfosis. Comprender los nuevos medios*. Barcelona: Ediciones Juan Granica, 1998.

GARRISON, Bruce (1998) – *Computer-Assisted Reporting*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

MARQUES DE MELO, José e QUEIROZ, Adolpho (1997) – *Identidade da Imprensa Brasileira*. São Bernardo do Campo: Cátedra UNESCO/UMESP

MEIRINHOS, Galvão (2000) – Análisis cualitativo de los sistemas hipermedia. Comunicação apresentada ao V Congresso Latino-Americano de Ciências da Comunicação, em Santiago do Chile, em Abril de 2000.

SOUSA, Jorge Pedro e PINTO, Ricardo Jorge (1999) – O futuro incerto da Internet – Intercomunicar além do comércio e da publicidade. *Cadernos de Estudos Mediáticos I*, pp. 109-125.

TURKLEY, Sherry (1997) – *La vida en la pantalla*. Barcelona: Paidós.