

Jornalismo *online*: como os internautas catarinenses avaliam duas propostas diferentes na Internet¹

Sandro Lauri da Silva Galarça²

Professor da Universidade do Vale do Itajaí/Univali

RESUMO

O presente artigo apresenta o resultado de um estudo comparativo de casos, representados por dois jornais *online*: Terra Notícias e Diário Catarinense, tendo como ponto de partida o estabelecimento das seguintes categorias: conteúdo disponível, ergonomia do sistema hipermídia e recursos de interatividade, levantados a partir de uma revisão bibliográfica sobre o tema. Para chegar a esse objetivo, são utilizadas técnicas variadas de pesquisa, como pesquisa bibliográfica, aplicação de questionário para obtenção de dados quantitativos e observação estruturada a partir de categorias pré-estabelecidas. A pesquisa ainda aplica uma ferramenta para mensuração da qualidade percebida, com a finalidade de verificar a avaliação dos internautas catarinenses em relação aos dois jornais *online* em questão. A ferramenta de pesquisa foi construída a partir de modelo proposto por Sousa (2001), e ampliada com base nas mesmas categorias utilizadas para a análise comparativa.

Palavras-chave: internet; jornalismo *online*; conteúdo, interatividade.

1 Sociedade da Informação

É basicamente o advento de um novo modelo comunicacional, que toma corpo a partir de 1989, com a implementação definitiva da Internet, que provoca uma enxurrada de trabalhos de pesquisa ligados ao tema. Ciberespaço, *World Wide Web*, jornalismo *online*, Webjornalismo, sistemas de informação multimídia são apenas alguns dos assuntos recorrentes neste início de milênio e que, pela ordem natural dos fatos, passam a pertencer ao universo da pesquisa em comunicação, não só no Brasil, mas em todo o mundo. Entender esse novo momento – areia movediça num pântano de contradições e fatalidades – passa, primeiramente, por uma ampla discussão social e cultural, visto que o objeto de estudo é um processo histórico.

Esse processo, há algumas décadas, vem sendo construído por temas que abordam, entre outros aspectos, a mediação realizada pelo jornalismo enquanto disponibilizado no sistema

¹ Texto enviado ao NP 08 – Tecnologias da Informação e da Comunicação, no V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom

² Jornalista, mestre em Comunicação e Informação

comunicação de massa, a informatização que transforma o ritmo das redações dos jornais, os sistemas de informação em rede e sua importância na economia globalizada (CASTELLS, 1999, p.79) Todos esses temas-objetos têm, em comum, o olhar a partir do impacto das novas tecnologias na comunicação, suas implicações técnicas, os movimentos da sociedade e as modificações no padrão de produção e transmissão de informações, base da atividade jornalística moderna.

Destarte, surgem questionamentos pertinentes ao fazer jornalístico, à produção e manipulação de informações tornadas públicas, bem como ao ensino de jornalismo nas faculdades de comunicação. Como se adaptar aos novos tempos? Em que medida a tecnologia afeta o sistema de comunicações? Por onde se move o veículo comunicacional que surge nesse momento histórico? Quais os padrões do jornalismo eletrônico na Sociedade da Informação? E, mais especificamente, há um modelo de jornalismo *online* que seja melhor avaliado por parte dos usuários de internet? São inquietações como essas que acabaram por motivar a pesquisa que ora se apresenta com o intuito de discutir e, mais do que isso, apontar caminhos menos nebulosos por onde o jornalismo feito para a Internet, produto dos novos tempos da mídia, possa construir a sua própria história.

1.1 O conteúdo na rede: jornalismo *online* transpositivo e os webjornais

As notícias, enquanto produção jornalística, começaram a fazer parte da rede quando o *The New York Times* disponibilizou informações *online*, ainda em meados dos anos 70, com o *New York Times Information Bank* (MOHERDAUI, 2000). A primeira experiência brasileira data de 1995, quando o Jornal do Brasil implanta o *JB Online*. Tanto o texto impresso consagrado pelo jornal, quanto as tecnologias de transmissão de imagem e som experimentadas pela televisão, vão dar à Internet, neste primeiro momento, o lastro necessário para transmitir informação por um novo meio.

A primeira fase do jornalismo *online* pode ser considerada, segundo Silva Júnior (2001), como transpositiva. É nesse momento que surge a maior parte dos jornais eletrônicos, e a denominação corresponde ao fato de que, para não perder um lugar na história da Internet, muitos veículos apenas transformaram – e ainda o fazem – suas edições impressas diárias em conteúdo disponível na rede. Tais publicações abrem mão de uma série de características do novo meio, como o tamanho do texto para uma publicação *online*, a atualização do conteúdo disponível, o *design* gráfico da página e sua estrutura de *links* e *sublinks* e, fundamentalmente, a qualidade de navegação que o próprio *site* apresenta.

Com a popularização dos jornais *online*, a relação com o conteúdo se modifica, surgem novos tipos de *sites*, novas linguagens, novas formas de utilização do conteúdo, que se transforma para se

adaptar às características da sociedade em evolução. O jornalismo *online*, neste contexto, ganha novas dimensões em virtude das condições técnicas, uma vez que se desenvolve juntamente com a qualidade da conexão dos computadores, com o avanço de suporte tecnológico e com a evolução das interfaces gráficas que privilegiam a navegação do usuário.

O momento seguinte, que nasce dessa caminhada natural, é considerado, segundo Silva Júnior (2001) de hipermidiático, porque privilegia a criação e desenvolvimento de conteúdo exclusivo para a rede e suas implicações hipermídia. Uma simples navegação pelos principais *sites* de conteúdo disponíveis a partir de bases de informação brasileiras (Terra Notícias, Folha *Online*, Último Segundo, JB *Online*) pode comprovar que este é o estilo adotado pelos principais *sites* de conteúdo jornalístico. Aqui, as características da Internet como interatividade e recursos hipermídia proporcionam a troca constante de papéis entre produtor e consumidor de informações e opiniões, características marcantes do novo momento comunicativo. Na visão de Canavilhas (2001), “é, pois, com naturalidade que se introduz agora o conceito de webjornalismo”. Apesar da tendência apontada pelo autor, algumas empresas jornalísticas ainda hoje disponibilizam versões integrais de suas publicações na rede – como no caso da versão digital do Diário Catarinense, uma das propostas de discussão nesta pesquisa –, o que não se enquadra no conceito de Webjornalismo, na potencialidade de seu uso, como alerta Lopes (2000):

É consensualmente aceite que as potencialidades da Internet não se confinam à possibilidade de transpor uma edição tradicional de um jornal para o modelo *online*. Ainda que esta seja, por si só, uma mais-valia se considerarmos que alguns leitores não têm acesso a certos jornais, muitas vezes pela distância que não favorece a sua distribuição, as contribuições realmente significativas apresentam-se num leque alargado (p. 323).

O que se pode depreender desse cenário, e tentando formar um conceito que diferencie os dois modelos de jornalismo *online*, é que o primeiro está preso à fase transpositiva dos conteúdos, enquanto webjornalismo representa a tendência evolutiva e preocupada com um formato exclusivo *para a rede*. Webjornalismo, em contrapartida, pode ser definido como *o produto de uma preocupação jornalística específica para a Internet e suas particularidades*.

O entendimento dessa questão é o ponto de partida para as observações que irão, metodologicamente, nortear a construção da pesquisa através da análise comparativa entre dois exemplares de jornais *online*. Pela oposição de suas propostas, foram tomados como exemplo para este estudo os jornais Diário Catarinense e Terra Notícias, um modelo de veículo transpositivo como se verificou inicialmente, e, o outro, um exemplar do modelo percebido como webjornalismo.

O objeto a ser pesquisado, portanto, é o jornalismo *online* e, mais especificamente, uma análise comparativa de duas propostas distintas de jornalismo na Internet. A primeira delas é desenvolvida pelo portal Terra com o nome de Terra Notícias e, de acordo com a revisão bibliográfica, pode ser classificada como um produto pensado exclusivamente para a rede. A outra proposta é um jornal *online* mantido pelo portal ClicRBS, com o nome de Diário Catarinense, e que disponibiliza na Internet uma versão eletrônica do jornal homônimo impresso. Para isso, parte do estabelecimento das seguintes categorias: conteúdo disponível, ergonomia do sistema hipermídia e recursos de interatividade, levantadas a partir de uma revisão bibliográfica sobre o tema.

2 Qualidade percebida: como os leitores avaliam os jornais *online*

Para chegar ao objetivo principal desta pesquisa, que é *verificar a qualidade que os leitores percebem nos jornais online Diário Catarinense e Terra Notícias, partindo, para tal, do estabelecimento das categorias de conteúdo disponível, ergonomia do sistema hipermídia e recursos de interatividade*, foi realizada uma entrevista estruturada, através da aplicação de questionário com perguntas abertas e fechadas. O questionário, que segundo a perspectiva de Gil (1994) utiliza uma ferramenta para mensuração da qualidade percebida, foi construído a partir do modelo proposto por Sousa (2001), adaptada com base nas mesmas categorias utilizadas para a análise comparativa, conforme estudo realizado pelo Labiutil da Universidade Federal de Santa Catarina (www.labiutil.inf.ufsc.br).

Foram enviados por 580 questionários *e-mail*, escolhidos aleatoriamente a partir de uma lista pré-cadastrada contendo cinco mil usuários. Foi solicitado aos entrevistados que o documento só fosse respondido se o internauta se enquadrasse dentro do perfil desejado, ou seja, para participar da pesquisa o entrevistado necessitaria ser um usuário regular (ao menos uma hora diária) e, ainda, acessar um dos dois jornais *online* propostos ao menos uma vez por semana. Do total de documentos enviados, 157 foram respondidos, sendo que apenas 146 foram validados de acordo com os critérios estabelecidos. A pesquisa foi realizada entre os dias 3 e 25 de fevereiro de 2004, período em que foram aceitas as respostas dos questionários remetidos por *e-mail*.

2.1 Terra Notícias vs Diário Catarinense *online*: uma análise comparativa

A proposta deste item é apresentar e interpretar os dados obtidos através do questionário de pesquisa. Como as reflexões estarão baseadas na atribuição de valores, por parte dos leitores, de

cada item pesquisado, a intenção metodológica é descobrir a avaliação que os internautas fazem a respeito de duas propostas de jornalismo *online*: o formato transpositivo representado pelo Diário Catarinense e o modelo de Webjornalismo do Terra Notícias. Os dados foram sistematizados em forma de tabelas, para facilitar sua apresentação e conseqüente interpretação. Os pontos observados foram divididos em três categorias, conforme justificado anteriormente (conteúdo disponível, ergonomia do sistema hipermídia e recursos de interatividade).

2.2 Com relação ao conteúdo disponível na rede

Uma das características mais marcantes do acesso à informação na sociedade contemporânea, proporcionada principalmente pela Internet, é o fato de que as notícias – enquanto gênero da informação jornalística – quando reproduzidas para meios massivos e divulgadas no mesmo ambiente em que se oferece conhecimento, entretenimento e interatividade, acabam tendo que competir com as demais atrações do veículo. Isso acontece principalmente nos portais e, como lembra Hall (2001), não é uma exclusividade da Internet, mas é potencializada pelo novo meio. Há uma tendência de valorizar as notícias que tendem à espetacularização, ao *fait divers*³, como o escândalo, a tragédia ou a vida das celebridades da sociedade (p.137).

Nesses casos, a produção industrial que transforma a informação jornalística em notícia ganha uma nova roupagem na Internet. Meio interativo por natureza, também se utiliza das características das outras mídias para enriquecer a abordagem e aprofundar a exploração de um assunto com tais características sensacionalistas. Quando a notícia é um acontecimento que se desdobra por um período mais prolongado, entra em cena a cobertura jornalística, o que fica facilitado com a conversão das mídias na Internet, conforme analisa Moraes (2001). Nesse aspecto, características como frequência da atualização do conteúdo, qualidade do conteúdo disponível, texto exclusivo para a Internet são fatores determinantes do novo modelo jornalístico que se verifica nas publicações *online* (FERRARI, 2003. p. 72).

Segundo a pesquisa, respondida por 146 internautas catarinenses, 52,74% dos usuários acessam a Internet por até duas horas diárias, somando as respostas de até uma hora (28,77%) e de duas horas (23,97%). Se considerarmos o perfil conhecido do internauta no geral, que não permanece o tempo todo navegando pelo mesmo ambiente, o intervalo de acesso aos *sites* de notícia

³ *Fait divers*, ou “caso do dia”, na visão de Roland Barthes, é a notícia sensacionalista sobre a qual a imprensa irá se debruçar e proporcionar exposição midiática; alguns critérios são necessários para que a notícia ganhe tal *status*, como lembra Barthes: a antítes e, o inesperado, o bizarro, o emocionalmente chocante, o popularesco.

fica ainda mais reduzido. Portanto, há a necessidade de se colocar a informação num local de fácil visibilidade na *homepage*, o que pode ser auxiliado pela presença em um portal.

A proposta do Terra, neste caso, tem mais consistência ao utilizar o portal como suporte para o jornal no formato digital, o que não acontece com o DC *online*, pela utilização limitada da nova mídia, que acaba excluindo de seu público-alvo os leitores do modelo impresso. Entende-se, através da observação estruturada, que a não-preocupação com a produção de conteúdo exclusivo e com uma redação específica para a Internet acaba prejudicando a avaliação do DC *online* pelos leitores. A pesquisa de qualidade percebida revelou que, na média dos 146 *leitores* entrevistados, o DC *online* recebeu nota 7,34 (desvio-padrão 1,85) no item “redação apropriada à Internet”. A média geral recebida pelo Terra Notícias foi um pouco superior, com 8,37 (desvio-padrão de 1,23).

A percepção dos usuários também aponta para uma avaliação superior ao Terra em três outros quesitos relacionados ao conteúdo. São eles “intervalo da atualização” (8,27 contra 8,15 do DC), “tamanho do texto adequado à Internet” (8,58 contra 8,23 do DC) e “qualidade geral da informação” (8,27 contra 8,11 do DC), sendo que a diferença de avaliação foi ainda menos significativa do que a registrada no item anterior.

Tabela 1 – Avaliação dos leitores com relação ao conteúdo

| Categorias | Terra Notícias | | DC <i>online</i> | |
|-------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Média por pessoa | Desvio-padrão | Média por pessoa | Desvio-padrão |
| Atualidade da Informação | 8,71 | 1,22 | 8,38 | 1,36 |
| Interesse da Informação | 8,32 | 1,18 | 8,31 | 1,18 |
| Intervalo de atualização | 8,27 | 1,33 | 8,15 | 1,49 |
| Qualidade geral da informação | 8,27 | 1,20 | 8,11 | 1,41 |
| Informação relacionada | 7,94 | 1,45 | 7,81 | 1,73 |
| Redação apropriada à Internet | 8,37 | 1,23 | 7,94 | 1,85 |
| Tamanho do texto adequado | 8,58 | 1,24 | 8,23 | 1,46 |
| Adequação fotografias | 8,42 | 1,41 | 8,12 | 1,39 |
| Adequação Infográficos | 8,19 | 1,43 | 7,93 | 1,50 |
| Elementos audiovisuais | 7,71 | 1,78 | 7,34 | 2,42 |
| Elementos sonoros | 7,75 | 1,88 | 7,07 | 2,50 |

| | | | | |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Qualidade do banco de dados | 4,86 | 3,80 | 5,02 | 3,73 |
| Qualidade do banco de fotografais | 4,92 | 3,81 | 4,94 | 3,83 |
| Qualidade do banco de sons | 4,28 | 3,90 | 4,60 | 3,84 |
| Qualidade do banco de audiovisuais | 4,63 | 3,78 | 4,34 | 3,88 |
| Média geral | 7,41 | 1,26 | 7,17 | 1,54 |

FONTE: Elaborada pelo autor

Os leitores, através da avaliação ao DC, também atribuíram nota inferior aos itens “adequação das fotografias” (8,12 contra 8,42 do Terra), “adequação dos infográficos” (7,93 contra 8,19 do Terra) e “elementos audiovisuais ilustrativos” (7,34 contra 7,71 do Terra). Ainda que a diferença em termos valorativos não tenha sido grande, há uma tendência por parte do usuário em preferir uma informação textual acompanhada de imagens ilustrativas adequadas e pertinentes à matéria.

Por outro lado, em relação à qualidade do banco de fotografias, houve uma avaliação mais positiva ao *site* do DC, ainda que a diferença tenha ficado em apenas 0,02 pontos e ambos os jornais tenham recebido notas inferiores aos itens apresentados anteriormente. A média atribuída ao DC ficou em 4,94, contra 4,92 do Terra (todos esses dados aparecem na Tabela 1). A média do aspecto “conteúdo” também atribui um melhor desempenho ao Terra, que teve uma avaliação média global de 7,41 pontos, contra 7,17 pontos do DC.

2.3 Com relação à ergonomia do sistema hipermídia

A possibilidade de utilização pela Internet dos recursos dos outros meios e também de recursos hipermídia e multimídia⁴ é fator diferencial no jornalismo *online*. Esta categoria, especificamente, representa um ângulo de observação pelo qual somente os veículos *online* podem ser avaliados. As ações planejadas visando ao grau de funcionalidade de um sistema interativo e de multimídia, também descritos como hipermídia, recebe o nome de ergonomia. A ergonomia é, então, uma preocupação com a usabilidade de um sistema o que, no caso da Internet, ganha a dimensão dos ambientes utilizados para a navegação do usuário.

⁴ Um sistema *multimídia* é aquele em que mais de uma mídia pode ser utilizada de forma simultânea, como um CD-ROM que agrega texto, imagem e som, ou como os aparelhos celulares capazes de armazenar e transmitir áudio, vídeo e texto. Um sistema *hipermídia* é aquele que proporciona ligações dinâmicas entre os recursos multimídia, em que um texto chama uma imagem estática, que por sua vez transmite um arquivo de áudio pela Internet.

Os leitores entrevistados avaliaram de forma diferenciada os dois jornais, de acordo com a preocupação ergonômica de cada um. No item “facilidade de navegação no *site*”, que corresponde à mobilidade entre os níveis de navegação, o *site* do Terra recebeu nota 8,52, enquanto o DC foi avaliado em 7,97. O critério “intuitividade do funcionamento” também apontou uma melhor qualidade para o Terra, que ficou com uma média de 8,24 contra 7,83 do Diário Catarinense. A opinião dos leitores aponta igualmente maior qualidade ao sistema hipertextual e multimídia apresentada pelo Terra Notícias.

Através da Tabela 2, pode-se perceber que o item “utilização de linguagem padrão de navegação”, onde se encaixam os diferentes níveis de navegação, o movimento do usuário pelo *site* e toda a rede de hipertextualidade, atribuiu uma avaliação média de 8,45 para o Terra, que teve uma diferença um pouco mais significativa em relação ao DC *online*, que teve uma média de 7,91. No item “qualidade e acesso às ferramentas multimídia”, a diferença foi um pouco menor, mas também apresenta um dado relevante. A média do Terra foi de 8,29 pontos contra 7,89 pontos do Diário Catarinense.

Tabela 2 – Avaliação dos leitores com relação à ergonomia

| Categorias | Terra Notícias | | DC <i>online</i> | |
|--|------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Média por pessoa | Desvio-padrão | Média por pessoa | Desvio-padrão |
| Organização Interna do <i>site</i> | 8,54 | 1,25 | 8,13 | 1,37 |
| Facilidade de navegação no <i>site</i> | 8,52 | 1,32 | 7,97 | 1,79 |
| Intuitividade do funcionamento | 8,24 | 1,38 | 7,83 | 1,53 |
| Uniformidade dos elementos gráficos de navegação | 8,31 | 1,38 | 7,77 | 1,59 |
| Utilização de linguagem-padrão de navegação | 8,45 | 1,56 | 7,91 | 1,42 |
| Qualidade e acesso às ferramentas multimídia | 8,29 | 1,71 | 7,89 | 1,66 |
| Média geral | 8,40 | 1,17 | 7,93 | 1,26 |

FONTE: Elaborada pelo autor

Como síntese, pode-se dizer que numa observação global sobre a opinião dos leitores a respeito da ergonomia do sistema hipermídia, assim como já havia acontecido em relação ao conteúdo disponível, pode-se apontar uma avaliação mais positiva acerca da qualidade percebida para o Terra Notícias, que alcançou pontuação média de 8,40 pontos, em comparação aos 7,93 pontos da versão digital do DC.

2.4 Com relação aos recursos de interatividade

Os dois aspectos anteriormente abordados, disponibilização de conteúdo e ergonomia do sistema hipermídia, denotam duas observações importantes. A primeira, de que a preocupação com o conteúdo e com a forma pela qual ele é apresentado não é uma exclusividade da Internet, mas que a disseminação do novo meio enquanto mídia instantânea acabou remodelando o sistema de produção de conteúdo, tanto para atender a demanda do novo veículo quanto à necessidade de adaptação das mídias tradicionais.

Da mesma forma, a outra implicação não menos pertinente decorre do fato de que o fenômeno de conversão das mídias não se encontra somente na Internet. Decorre, então, a partir de uma modificação estrutural da sociedade, que caminha para o *status* de Sociedade da Informação, e de todas as configurações tecnológicas, sobretudo na base da comunicação. A ocorrência, entretanto, pode ser mais facilmente verificada na *World Wide Web*, uma vez que é um meio que favorece tanto a comunicação massiva quanto a personalização das relações humanas.

Desse panorama, emerge um novo cidadão da *Web*, como propõe Mosco (2000,p.37), a partir da defesa de argumentos como “morte da distância” e “o fim da geografia”, impostos pela transformação nas bases espaciais reflexo da Sociedade da Informação. Esse novo cidadão conecta-se regularmente à Internet, de onde também realiza compras, escuta música, assiste a filmes e vídeos que raramente seriam transmitidos na TV aberta, comunica-se com os amigos, encontra e desenvolve um relacionamento afetivo, enfim, interage constantemente com o meio e com outro cidadão através da estrutura informacional e tecnológica da Internet.

Uma forma de medir a interatividade é avaliar a importância que o *“fale conosco”* recebe num *site* de informação. A primeira consideração a ser feita é que ambos os ambientes possuem o botão com essa finalidade, localizada na parte superior da página, em todos os níveis de navegação e com boa visibilidade. Para conhecer melhor a utilização desta seção, no dia 10 de fevereiro de 2004 foi enviado um *e-mail* com elogio e uma pergunta operacional sobre a política de atualização do jornal para cada um dos *sites* de conteúdo, basicamente com o mesmo teor.

A resposta da equipe Terra retornou por *e-mail* menos de 24 horas depois da utilização da seção “*fale conosco*”, através de texto personalizado agradecendo pela utilização do serviço e indicando o nome e o *e-mail* das duas pessoas responsáveis pelo questionamento. Por isso, foi considerado positivo, uma vez que cumpre satisfatoriamente o papel de encaminhar um *feedback* personalizado ao usuário. No entanto, o grupo avaliador não percebe esse aspecto como qualidade, atribuindo uma nota média de 7,68 pontos, uma das menores pontuações da categoria recursos de interatividade.

Em contrapartida, a equipe do *site* do Diário Catarinense não enviou qualquer resposta, mesmo passados mais de 30 dias do primeiro contato. Essa interpretação, no entanto, não se reflete numa avaliação negativamente considerável por parte dos internautas pesquisados. No item “qualidade do *feedback* ao usuário”, apesar da atribuição de uma média menor ao Diário Catarinense (7,24), esse item não mostra uma diferença significativa em relação ao Terra Notícias, para quem foi atribuída uma média de 7,68 pontos.

Também no item “possibilidade de participação de questionários *online* (enquetes)” o leitor pesquisado não percebe essa deficiência de maneira incisiva, já que atribuiu uma nota razoável para o Diário Catarinense, com uma média de 7,56. Esse resultado está bem abaixo da nota obtida pelo Terra Notícias, (8,16), mas ainda assim pode ser considerada uma avaliação positiva, em termos valorativos.

Com relação ao item “possibilidade de participação em *chats* e fóruns *online*”, os leitores novamente atribuíram notas superiores ao Terra Notícias. Em relação à média alcançada pelo Diário Catarinense, com 7,75 pontos contra 7,26. O Terra Notícias foi superior em todos os aspectos questionados em relação à interatividade. Os itens “recursos de interatividade”, e “disponibiliza edições anteriores”, foram os únicos avaliados com nota inferior a 8,0.

Já com relação ao Diário Catarinense, a avaliação dos leitores só atribuiu nota superior a 8,0 em três aspectos: “funcionalidade e simplicidade operacional”, “esquema de cores e tamanho das fontes” e “localização dos botões”. No item “motor de busca”, outro recurso importante quando se fala em interatividade, o Terra teve uma avaliação média que ficou em 7,88 pontos, enquanto o DC teve uma nota de 7,10 pontos. Na média global de Interatividade, o Terra ficou com 8,11 pontos, contra 7,63 do DC *online* (Tabela 3).

Tabela 3 – Avaliação dos leitores com relação à interatividade

| Categorias | Terra Notícias | | DC online | |
|---|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| | Média por pessoa | Desvio-padrão | Média por pessoa | Desvio-padrão |
| Funcionalidade e simplicidade operacional | 8,44 | 1,38 | 8,14 | 1,37 |
| Esquema de cores e tamanho das fontes | 8,47 | 1,45 | 8,22 | 1,21 |
| Localização dos botões | 8,56 | 1,18 | 8,07 | 1,36 |
| Funcionalidade das ligações dinâmicas dentro do <i>site</i> | 8,26 | 1,38 | 7,76 | 1,55 |
| <i>Links</i> para outros <i>sites</i> e páginas de interesse do leitor | 8,04 | 1,65 | 7,54 | 1,93 |
| Qualidade do <i>feedback</i> | 7,68 | 1,84 | 7,24 | 2,24 |
| Possibilidade de participação em questionários <i>online</i> (enquetes) | 8,17 | 1,67 | 7,56 | 2,03 |
| Espaço para comentários (<i>chats/fóruns</i>) | 7,75 | 2,09 | 7,26 | 2,51 |
| Encaminhamento da notícia por <i>e-mail</i> | 8,33 | 1,62 | 7,50 | 2,37 |
| Disponibilização de seções anteriores | 7,50 | 2,20 | 7,22 | 2,46 |
| Motor de busca | 7,88 | 1,74 | 7,10 | 2,71 |
| Média geral | 7,41 | 1,26 | 7,17 | 1,54 |

FONTE: Elaborada pelo autor

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste artigo foi apresentar parte dos resultados obtidos através de um Estudo Comparativo de Casos entre os jornais *online* Terra Notícias e Diário Catarinense, com o objetivo de analisar como os internautas de Santa Catarina avaliam a qualidade desses dois veículos. Essa pesquisa esteve baseada na aplicação de um questionário ao universo pesquisado, e representa parcialmente a descoberta da dissertação de Mestrado intitulada “Jornalismo *online* na Sociedade da Informação: como os internautas de Santa Catarina avaliam a qualidade do Terra Notícias e do Diário Catarinense”, apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em abril de 2004.

A partir das avaliações dos leitores, pode-se chegar a considerações importantes, cuja reflexão aponta para uma discussão a respeito do momento atual do jornalismo que se faz para a Internet. Sobre o Diário Catarinense *online*:

- o período de 24 horas entre uma atualização e outra, proposta pelo Diário Catarinense, faz com que o conteúdo disponível na rede não seja seu principal atrativo. Além disso, outras ferramentas, como interatividade, *feedback* do usuário e recursos *online* ficam comprometidas com uma página que não muda durante um período tão longo, quando o assunto é mídia instantânea, ainda que a avaliação dos usuários tenha atribuído notas próximas àquelas obtidas pelo Terra Notícias;

- o fato de estar hospedada em um Portal (ClicRBS) acaba facilitando o acesso à versão *online* do DC, uma vez que todos os veículos em suas versões digitais possuem *links* na página principal do portal.

- ainda com relação ao ClicRBS, um fator negativo da inserção do DC neste ambiente se deve ao fato de que, em virtude da reprodução da parte noticiosa do conteúdo dos jornais, rádios e da TV pertencentes ao grupo, o Portal acaba competindo diretamente com os jornais hospedados, entre eles o DC;

- a pouca utilização de recursos multimídia diminui a atração que o leitor poderia encontrar como diferencial do *site*. Já que o conteúdo e a política de atualização seguem o modelo do jornal impresso (mesmo formato textual, mesmo conteúdo, mesma periodicidade), pelo menos a exploração em maior escala de recursos multimídia e hipermídia agregariam valor à página;

- No entanto, a consequência dessa sub-utilização da Internet enquanto mídia por parte do Diário Catarinense não é entendida pelos avaliadores como uma característica negativa. Isso pode ser demonstrado pela avaliação dos leitores, que atribuíram, nas médias da quase totalidade dos

itens observados, uma nota muito próxima à obtida pelo Terra Notícias. Apesar de todas as três médias gerais (referentes ao conteúdo, à ergonomia do ambiente e à interatividade) ficarem abaixo do Terra Notícias, as diferenças variaram entre 0,24 e 0,47 pontos na média geral das avaliações, diferença considerada irrelevante dado à complexidade da pesquisa e à diversidade das questões apresentadas.

Apesar da observação realizada a partir do Terra Notícias indicar que há uma preocupação com as potencialidades desta nova mídia, pode-se observar que os usuários do Diário Catarinense *online* estão satisfeitos com o modelo oferecido na Internet. Ainda assim, algumas considerações podem ser feitas a partir dos resultados obtidos pelo Terra Notícias, com média superior na grande maioria dos itens avaliados.

- a atualização do conteúdo é o ponto alto do *site*. Apoiado pelo Portal, o jornal ganha em mobilidade e privilegia a instantaneidade da divulgação de informações. Campeão de acessos entre o grupo que compôs a amostra, o Terra recebeu avaliação positiva também no aspecto “qualidade geral da informação”;

- outro item significativo tanto na avaliação dos entrevistados quanto na pesquisa estruturada foi a adequação do tamanho do texto à página da Internet. Através dessa resposta, conclui-se que neste ambiente textos longos são cansativos, em virtude da pouca legibilidade do monitor do computador;

- os itens referentes à ergonomia do sistema multimídia também receberam destaque positivo na avaliação dos usuários. Dentre os aspectos observados, a melhor pontuação foi registrada em relação à organização interna do *site*. Também no acompanhamento diário das edições *online*, pôde observar-se uma padronização nos elementos gráficos e uma facilidade para navegar em todo o *site*.

- ambiente que proporciona a conversão das mídias, uma das potencialidades da Internet é a utilização de recursos e ferramentas multimídia. A presença constante desses elementos no *site*, a qualidade dos arquivos de áudio e vídeo e um gerenciamento voltado a essas particularidades também encontraram avaliação positiva nas duas técnicas de coleta de dados;

- em relação aos recursos de interatividade oferecidos ao usuário, duas das três categorias observadas podem ser avaliadas como pertinentes, funcionais e positivamente significativas. São elas o “fale conosco” e o “enquetes *online*”, que receberam uma observação direcionada através da utilização experimental desses recursos;

- o terceiro item, de acordo com o roteiro, “possibilidades de participação em *chats* e foruns de leitores” não foi considerado como presente no *site*, uma vez que só é disponibilizado no Portal Terra. Apesar disso, os leitores realizaram avaliação positiva quanto à categoria “interatividade”.

Interação e, mais especificamente, interatividade, é a grande palavra na Internet. Saber aproveitar a cultura *online*, como propõe Slevin (2000), não isolando o usuário numa ilha de informações, mas considerando-o parte de um espaço social de trocas interativas, com hábitos, necessidades e reações diferentes pode garantir um relacionamento comprometido e afinado entre o suporte tecnológico, a informação disponível e a participação humana.

Assim, o ambiente de um jornal *online* é um espaço potencial para a interação humana e para o exercício da interatividade plena. Através do acesso personalizado ao conteúdo, da participação em enquetes, *chats*, fóruns, listas de discussão e outras formas de feedback, a relação se completa e se personifica, uma vez que a interatividade requer a troca valorativa, de significado, por parte dos indivíduos que integram o processo. Apesar de os usuários de internet estarem satisfeitos com o modelo apresentado pelo Diário Catarinense e sua pouca interatividade, a possibilidade de interação com o meio é uma das características exclusivas da Internet e que pode ser absorvida, com o tempo, pelos jornais feitos para a circulação na rede de computadores.

Outro fato a ser considerado é o que a representatividade da amostra não comprometeu a qualidade dos resultados apresentados, com o cuidado de não se aplicarem olhares generalistas a partir das descobertas que valem apenas como referencial comparativo e não como parâmetro para o restante do universo. Ao final do estudo, pôde-se responder satisfatoriamente ao problema de pesquisa, quando se conseguiu descobrir a percepção, por parte dos internautas, quanto à qualidade dos *sites* pesquisados. Por outro lado, registra-se que o objetivo de pesquisa foi plenamente atendido, na medida em que verificou-se que os leitores puderam avaliar de forma eficaz a qualidade dos dois exemplos pesquisados, a partir da ferramenta proposta.

Finalizando, pode-se dizer que o jornalismo *online* está construindo seu próprio caminho, e os dados revelados no presente estudo, guardada a sua aplicação para os casos específicos investigados, podem ser utilizados como referência a novas pesquisas com objetivo semelhante. Algumas contribuições importantes para a área também poderão ser utilizadas por futuros pesquisadores. Além disso, o estudo tem a ambição de poder contribuir para uma reflexão sobre o jornalismo *online* na sociedade catarinense a partir das perspectivas de conteúdo disponível na Internet e da valorização dos recursos possíveis, como ergonomia, interatividade e acessibilidade.

4 REFERÊNCIAS

CANAVILHAS, João Messias. *Webjornalismo*. Considerações gerais sobre jornalismo na Web. Comunicação apresentada no I Congresso Ibérico de Comunicação. [online] Disponível na Internet via Web. URL: www.bocc.ubi.pt, arquivo capturado em 10/09/2003.

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura. A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

FERRARI, Pollyana. *Jornalismo Digital*. São Paulo: Contexto, 2003.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

HALL, Jim. *Online journalism. A critical primer*. London: Pluto Press, 2001.

LOPES, Anabela de Souza. Notícias na Internet: um novo jornalismo? In: AQUINO, Nelson (Org). *Revista de Comunicação e Linguagens*. Jornalismo 2000. Lisboa: Relógio D'água, 2000.

MOHERDAUI, Luciana. *Guia de estilo web*. Produção e edição de notícias online. São Paulo: Senac, 2000.

MORAES, Heloisa Juncklaus Preis. *O feedback possível: a relação do jornal online com o impresso – as sugestões dos leitores*. Porto Alegre: PUCRS, 2001.

MOSCO, Vincent. *Webs of myth and power: Connectivity and the new computer technopolis*. In: HERMAN, Andrew e SWISS, Thomas (orgs). *The world wide web and contemporary cultural theory*. London: Routledge, 2000.

SILVA JÚNIOR, José Afonso da. *A relação das interfaces enquanto mediadoras de conteúdo do jornalismo contemporâneo*. Agências de notícias como estudo de caso. [online] Disponível na Internet via Web. URL: www.bocc.ubi.pt, arquivo capturado em 10/09/2003.

SLEVIN, James. *The Internet and society*. London: Polity Press, 2000. 268 p.

SOUSA, Jorge Pedro. *Qualidade percebida de quatro jornais online brasileiros*. Biblioteca on line de ciência da comunicação, Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2001. Disponível na Internet via Web. URL: www.bocc.ubi.pt, arquivo capturado em 14/07/2003.