A voz do cidadão no Jornal de Notícias

Catarina Carmona Graça Dias Navio
(catarina.navio.cc@gmail.com)

Resumo

A participação dos cidadãos nos media digitais é cada vez maior, não só no contexto do Jornalismo Cidadão, mas também no que respeita à participação em fóruns e esferas de discussão. Existe uma preocupação e interesse crescentes por parte dos cidadãos em contribuir para o debate político, o que obrigou os jornalistas a adaptar o seu trabalho a um público participativo e emergente. Para isso, os sites de jornais criaram espaços de debate nas notícias, como forma de incentivo à participação do público. Este projeto procurou, assim, analisar os comentários e o comportamento dos utilizadores no Jornal de Notícias, no intuito de avaliar a qualidade de debate, as capacidades argumentativas do público e o seu comportamento no seio da comunidade.

Ao todo foram recolhidos 1113 comentários referentes a dois grupos de notícias: artigos publicados na *homepage* do Jornal de Notícias e artigos sobre a captura e morte de Muammar Kadafi. Mais especificamente, os principais objetivos da investigação procuravam analisar o debate gerado, a linguagem dos utilizadores, as secções mais comentadas do jornal (no caso da *homepage*) e a evolução do fluxo de comentários (no caso de Kadafi).

PALAVRAS-CHAVE: *participação, media digitais, agenda mediática, discussão online*

Introdução

A comunicação social é, muitas vezes, encarada como uma área exclusiva para os profissionais. Com o aparecimento da internet e a evolução dos designados media digitais, os meios de comunicação depararam-se com um público que, por não poder participar no mundo noticioso, criava as suas próprias plataformas de distribuição (os blogues), onde partilhava conteúdos por si realizados e onde era permitido aos leitores expressar as suas opiniões. Perante este cenário, os jornalistas sentiram a necessidade de adaptar o seu trabalho e os seus meios ao público amador, através da criação de secções nos seus sites destinadas ao incentivo à participação dos cidadãos.

São cada vez mais os sites de jornais que, atualmente, dispõem de um espaço destinado ao envio de conteúdos produzidos pelo público (é o caso da secção "Cidadão Repórter", no site do Jornal de Notícias). Nestes espaços, os cidadãos são convidados a enviar vídeos ou artigos amadores que relatem algum tipo de ocorrência que a comunicação não presenciou, por exemplo. No entanto, a realização deste artigo teve por base uma outra forma de participação do público – os comentários às notícias. Antes da internet e do seu poder de estímulo ao envolvimento do público, a imprensa oferecia aos seus leitores a oportunidade de contactarem com a redação do jornal através de correio. Com a articulação entre os jornalistas e o público nas plataformas *online*, a grande maioria dos sites de jornais dispõe de um espaço, em cada artigo, para os comentários dos utilizadores. Significa isto que, à partida, qualquer leitor que tenha necessidade de deixar a sua opinião sobre um artigo, ou sobre uma discussão gerada por outros comentadores, pode fazê-lo. No entanto, existem diversas políticas de moderação de comentários e regras de controlo de discurso, que diferem de site para site, e às quais os utilizadores têm de se submeter. São aspetos que, em geral, procuram evitar a presença de linguagem ofensiva, insultuosa e discriminatória dirigida a outros comentadores ou ao próprio jornalista.

O objeto de estudo desta investigação incide sobre os comentários às notícias publicadas no site do Jornal de Notícias. A um nível geral, este trabalho procura responder a determinadas questões que serviram como ponto de partida – *Quais as temáticas mais comentadas pelos leitores do Jornal de Notícias? Qual o tipo de linguagem utilizado? Os utilizadores são capazes de estabelecer diálogos e discussões que respeitem os princípios do debate? Quais as políticas de moderação de comentários usadas no site do Jornal de Notícias?*

O trabalho efetuado tem como *corpus* de análise dois conjuntos de comentários às notícias. A primeira remete para a análise das notícias mais comentadas da *homepage* do site do JN, durante cinco dias úteis. A segunda direciona-se para o estudo, durante um período de tempo equivalente, de um grande marco da atualidade, neste caso a captura e morte de Muammar Kadafi. Os objetivos principais da investigação remetem para o estudo das temáticas mais comentadas nessa semana (Política, Mundo, Sociedade, Gente, etc), a análise da linguagem utilizada nos comentários, a expressão do anonimato no Jornal de Notícias, o grau de identificação dos comentadores e as suas capacidades de contribuírem para debates racionais. No caso particular do coronel Líbio, foi feita uma análise à evolução do fluxo de comentários durante os cinco dias de notícias que compõem o universo de estudo.

1. Enquadramento teórico

1.1 Evolução da internet e das formas de participação

Nas últimas décadas assistiu-se a uma verdadeira explosão tecnológica, não só a nível de equipamentos (câmaras fotográficas e de filmar, por exemplo), mas também a nível dos media digitais (o caso concreto do Ciberjornalismo). Mais precisamente, foi a partir da década de 1990 que alguns termos, como "democracia digital", "democracia eletrónica " e "ciberdemocracia" ganharam terreno no campo da participação em ambientes digitais (Ferreira, 2010: 99). De facto, a internet modificou totalmente os conceitos de informação, convívio e comunicação, transformando-se num espaço de diálogo, de troca de informações, de pesquisa de conteúdos sobre as mais variadas temáticas e de aproximação de pessoas através de inovações no método comunicativo, como a comunicação em tempo real permitida por aplicações como as salas de *chat*, o *Messenger* ou as próprias redes sociais.

Contudo, esta evolução teve, também, impacto fora do círculo restrito do convívio entre vários indivíduos, ou seja, foi mais além das novas facilidades de comunicação entre uma ou mais pessoas. Exemplo disto é o impacto causado na comunicação social. Até recentemente, o modelo unidirecional era predominante nos media tradicionais, onde o público tinha oportunidades limitadas de expressão de opinião e de envio de informações. No entanto, este cenário modificou-se totalmente com a crescente importância da internet – foram (e são) muitos os cidadãos que desenvolveram plataformas *online* para divulgação dos seus próprios conteúdos (os blogues, por exemplo), numa tentativa de alcançar locais, pessoas ou situações a que a comunicação social não chega. Aos oradores destas novas formas de participação, Lydia Kanthak refere-se como "pessoas sem prática no jornalismo [que] produzem e distribuem os seus próprios conteúdos, maioritariamente via internet" (Kanthak, 2011: 1).

Por esta razão, os media convencionais deparam-se com a necessidade de se adaptar a esta evolução, de forma a permitir uma maior expressão dos cidadãos sem, no entanto, perder a faceta de profissionalismo relativamente ao tratamento de informação.

Uma das principais soluções encontradas pelos media *online* foi a inserção de espaços para comentários no fim de cada notícia do *website*. Desta forma, os leitores podem dar a sua opinião sobre o acontecimento noticiado e iniciar um debate dentro do espaço destinado aos comentários.

Em geral, os sites de notícias, incluindo o JN, avisam os leitores do tipo de conteúdos e linguagem que devem evitar no comentário publicado, sob pena de ser removido. A página do Jornal de Notícias opera, atualmente, num regime de pós-moderação que permite aos utilizadores comentar livremente os conteúdos. Como já referido, os comentadores são avisados dos cuidados a ter na linguagem utilizada mas, para os que não cumprem esta regra, há a possibilidade de outros membros da audiência denunciarem comentários que considerem ofensivos ou de conteúdo impróprio. Sobre esta possibilidade de denúncia por parte dos utilizadores, Cláudia Luís, uma das redatoras da Multiplataforma do jornal, salienta que "há muitos comentários mal denunciados", na medida em que o são por "terem uma perspetiva diferente de determinada notícia" ou utilizador e nem tanto pelo seu conteúdo. Contudo, o JN nem sempre optou por esta política de moderação. Apesar de questionado mais que uma vez sobre a mudança de política, Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma, refere apenas que esta se deu por motivos internos e explica que, anteriormente, o jornal praticava uma política de pré-moderação que implicava uma aprovação prévia dos comentários para permitir a sua publicação.

Por fim, é importante referir que, tanto na anterior política como na atual, existem notícias que, por abordarem questões mais sensíveis, como homossexualidade, pedofilia, violência doméstica, racismo, religião, emigração ou imigração, são publicadas sem possibilidade de comentários por parte dos utilizadores, visto existir uma tendência para o recurso a uma linguagem ofensiva, pejorativa e, muitas vezes, insultuosa, não só como modo de expressão de uma possível revolta face à situação noticiada, mas também como oportunidade de discriminação generalizada a nível social, étnico, religioso ou sexual.

1.2 O conceito de esfera pública

Jürgen Habermas definiu a esfera pública como uma discussão da vida social, aberta a todos os cidadãos, que irá gerar uma opinião pública entre os participantes, permitindo um diálogo constante sobre o tema. Contudo, a esfera pública nem sempre assumiu os contornos atuais. Para Habermas, o século XVIII foi o momento em que "a esfera pública de âmbito político [se] desenvolveu a partir da esfera pública do mundo das letras: através do veículo da opinião pública, esta pôs o Estado em contacto com as necessidades da sociedade" (Habermas, 1994: 31).

Isto significa que, na época, a esfera política e a opinião do público que, aos poucos, se ia formando, surgiu como um resultado de uma esfera pública literária, da qual fazia parte uma elite restrita dos cidadãos, reunida regularmente em cafés e sociedades literárias.

Aplicando o conceito aos dias de hoje, e tendo em conta a evolução tecnológica, são os media – tanto os convencionais como os digitais – que surgem não só como os principais veículos de divulgação das informações, mas também como os meios de eleição para a expressão do público – a internet assume aqui um papel relevante, uma vez que facilita, em muito, o acesso a plataformas de expressão, como os blogues ou os espaços para comentários, por exemplo.

Antje Gimmler explica o conceito de esfera pública no contexto de um modelo democrático que vê o cidadão como um agente político capaz de debater ideologias e fazer as suas próprias escolhas. Neste sentido, o autor define esfera pública como "uma arena de relações políticas e sociais, um campo onde identidades coletivas e individuais se expressam e se integram" (Gimmler, 2001: 22). Paralelamente, o autor sustenta-se na base teórica proposta por Habermas, que esteve na base do desenvolvimento do modelo de democracia deliberativa, trabalhado por vários autores, cujo conceito pode ser entendido, sucintamente, como uma conceção democrática, num contexto de debate e participação, que permite a indivíduos autónomos estabelecerem juízos razoáveis e racionais relativamente a ideias divergentes sobre um determinado objeto de discussão (Ferreira, 2010: 100).

Assim sendo, para que este processo deliberativo se concretize, é imperativo que seja aberto, ou seja, que disponibilize uma vasta quantidade de informação e que permita aos indivíduos avaliar as diversas convicções, argumentos e pontos de vista apresentados pelos outros participantes, de modo a facilitar uma possível mudança da posição inicial que cada um detenha. Gil Ferreira explica, ainda, que a ideia-base da democracia deliberativa apela à descoberta ou criação de meios para divulgar os processos deliberativos, de maneira a permitir um aumento gradual nas percentagens de participação dos indivíduos e, consequentemente, uma melhoria "nos padrões democráticos na organização política e social das suas vidas" (*ibidem*: 101).

Para que o processo deliberativo seja desenvolvido da melhor maneira, os media assumem uma posição de destaque, uma vez que dispõem de duas grandes potencialidades. Em primeiro lugar, os media apresentam-se como a principal plataforma de divulgação e inclusão dos indivíduos, garantindo-lhes acesso a conhecimentos e métodos de participação a que, de outro modo, não teriam acesso. Com efeito, sem os media os cidadãos não teriam contacto com as várias versões de um acontecimento, ou com os diversos pontos de vista que em torno dele se estabelecem. Além disso, comunicar através dos media permite um elevado nível de liberdade de expressão de que a interação face a face não dispõe – é muito mais fácil dizer o que se pensa sobre um assunto delicado através de um fórum de discussão, por exemplo, do que numa conversa presencial.

Associada a esta última ideia surge a segunda potencialidade dos media exposta por Gil Ferreira. Os media disponibilizam aos seus utilizadores diversos meios que lhes permitem analisar e contactar com variados pontos de vista que, colocados num contexto distinto, "seriam marginalizados ou excluídos da esfera da visibilidade mediatizada" (*ibidem*: 101). Naturalmente, este acesso irá abrir as portas à igualdade e à diversidade, características essenciais ao processo de participação.

De uma forma geral, a teoria de ação comunicativa de Habermas procura descobrir quais os elementos que tornam o diálogo racional e que princípios morais regem o debate, permitindo aos participantes o alcance de um consenso através de um processo válido de argumentação (Habermas, 1984: 86). As normas do discurso delineadas por Habermas são importantes no estudo dos comentários às notícias, na medida em que estabelecem um padrão que permite comparar a dinâmica das discussões lançadas. No seu trabalho em torno de publicações espanholas, Javier Noci resume as normas habermasianas (Noci et. al, 2010: 3), apresentando a primeira como um apelo à *argumentação coerente*, ou seja, se o público concentra a sua contribuição no assunto principal ou se se limita a lançar argumentos que defendam a sua tese. Em seguida, a segunda regra apresentada procura promover a *busca pela verdade*, reconhecendo os participantes como cidadãos racionais, isto é, se os membros do público se reconhecem entre si e se respeitam os diferentes pontos de vista. Por último, a terceira regra fomenta o *acordo com base no melhor argumento apresentado*, em especial, se os participantes concordam com os argumentos discutidos, ou se reforçam a sua posição fazendo referência a fontes de informação credíveis.

2. Âmbito do estudo e metodologia

Este trabalho pretende levar a cabo uma análise quantitativa e qualitativa dos comentários às notícias no Jornal de Notícias, tendo como principal objetivo a resposta às seguintes questões de partida: *Quais as temáticas mais comentadas pelos leitores do Jornal de Notícias? Qual o tipo de linguagem utilizado? Que tipo de racionalidade emerge dos diálogos e discussões levadas a cabo pelos utilizadores? Quais as políticas de moderação usadas no site do Jornal de Notícias? Que breve caracterização pode ser feita dos leitores a nível de frequência de participação e escolha, ou não, do anonimato?*

Para a obtenção de resultados mais aprofundados e abrangentes, a investigação foi conduzida sob duas perspetivas distintas: comentários feitos a notícias da *homepage* e comentários feitos a notícias sobre uma temática única (a captura e morte de Muammar Kadafi[1]). No primeiro caso, foram analisados, num espaço temporal de cinco dias úteis, comentários das três notícias da *homepage* mais visualizadas em cada dia, perfazendo um total de 376 comentários.

Sobre a morte de Kadafi foram analisados comentários de 27 notícias, igualmente em cinco dias (iniciando a 20 de outubro, data do evento, pelo que a amostra inclui notícias de fim de semana), perfazendo um total de 737 comentários. Neste caso, como o objetivo era analisar a evolução dos comentários após o acontecimento principal, a questão de um universo de amostragem extenso não se colocou. Ao todo, o universo estudado é constituído por um conjunto de 1113 comentários.

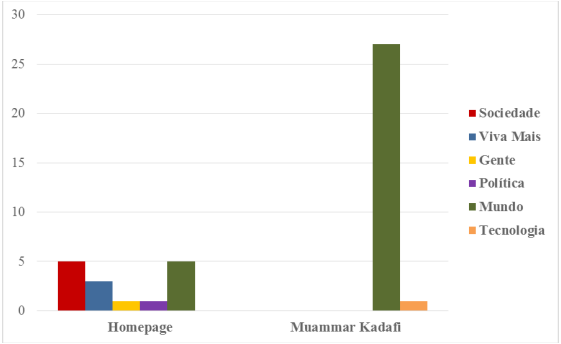
O levantamento dos comentários teve lugar em outubro de 2011, durante o decurso do estágio no Jornal de Notícias. Mais precisamente, as notícias da *homepage* dizem respeito à semana de 24 e 28 de outubro e as notícias sobre Kadafi, à semana de 20 e 24 do mesmo mês. Posteriormente, foram realizadas duas entrevistas: uma a Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma do JN, com o objetivo de entender o funcionamento da política de moderação e outra a Cláudia Luís, redatora da Multiplataforma, no intuito de dar a perspetiva dos próprios membros da redação enquanto filtro dos comentários. Paralelamente, foram recolhidas algumas impressões através de um método de observação participante, enquanto estagiária na redação. Os dados foram analisados com recurso a Microsoft Excel.

3. Discussão de resultados

3.1 Comentando a ordem do dia

Se, por um lado, as notícias sobre Kadafi foram publicadas todas na secção Mundo, à exceção de uma única publicada em Tecnologia, por outro as notícias da *homepage*, por serem as principais do dia, são relativas a temáticas, naturalmente, mais variadas. As secções de Sociedade e Mundo reuniram as maiores frequências de visualização, cada uma com 5 notícias (33%),s eguindo-se a secção de Viva Mais, com 3 notícias (20%) e, por último, as secções de Política e Gente, cada uma com uma única notícia (7%).

Gráfico n.º 1: Secções mais comentadas



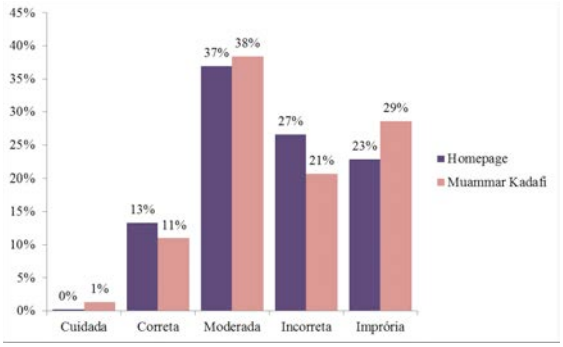
Fonte: (ver nota rodapé)[2]

É do conhecimento comum que cada jornal tem a sua própria linha editorial e o seu próprio público-alvo que varia consoante a faixa etária, o estatuto social ou a posição profissional. Podemos dizer que, em função destes fatores, a linguagem utilizada pelos comentadores é variável de jornal para jornal. No caso do JN, a caracterização da linguagem foi realizada em duas fases. Em primeiro lugar, procedeu-se à criação de cinco categorias principais para enquadrar, de um modo geral, os padrões de linguagem: *cuidada, correta, moderada, incorreta e imprópria*.

1 A grafia utilizada pelos meios de comunicação internacionais e pelos sites informativos, como a Wikipédia, é *Muammar Gaddafi*. Em Portugal, os vários meios de comunicação recorrem a diferentes grafias. Neste artigo será utilizada a grafia do Jornal de Notícias, no caso *Muammar Kadafi*, por ser o órgão de comunicação social em análise.

2 Todos os gráficos apresentados foram construídos pela autora e os resultados que apresentam surgiram dos cálculos feitos durante a pesquisa e tratamento dos dados recolhidos.

Gráfico n.º 2: Categorização da linguagem dos utilizadores



Inicialmente, as expectativas apontavam os valores mais baixos para a linguagem *cuidada* e os mais elevados para a *imprópria* e a *incorreta*, tanto no caso da *homepage*, como no caso de Kadafi. No entanto, alguns dos resultados revelaram-se ligeiramente contraditórios. Por um lado, e sem grandes surpresas, a linguagem *cuidada*, que se referia a todos os comentários gramatical e ortograficamente corretos, com recurso a vocábulos poucos comuns e que procurassem a não-agressão foi, de facto, o padrão com menos visibilidade estatística, com apenas 0% na página inicial e cerca de 1% nos comentários sobre a morte de Kadafi. É o caso de um comentário, feito para a *homepage*, no qual o utilizador, a propósito do sismo ocorrido na Turquia, em outubro, explicou um tremor de terra que sentiu da seguinte forma:

"Era bom que o Instituto que regista estes fenómenos confirmasse, pois este sismo foi sentido no norte de Portugal! A essa hora senti um ligeiro abalo telúrico, que se repetiu passados 20 ou 30 segundos, e foi por volta das 11h40 (a essa hora, portanto)."

serama, 23 Outubro 2011

Surpreendentemente, os comentários com uma linguagem *correta*, ou seja, que estavam apenas gramatical e ortograficamente corretos e que procuravam a não-agressão, correspondem a 13% para a *homepage* e a 11% nos artigos sobre o coronel líbio. Neste caso, as expectativas iniciais apontavam para números mais reduzidos, uma vez que é frequente, tanto jornalistas como estagiários, procederem à denúncia de numerosos comentários pela sua linguagem e conteúdos agressivos ou insultuosos. A título exemplificativo, destaca-se a resposta de um utilizador a outro, numa notícia da página principal que dava a conhecer os estragos no país provocados pelo temporal de finais de outubro:

"O que diz, embora seja verdade, não é a principal causa. Ervas que cresceram em força durante o tempo quente, insetos, pós acumulados, folhas secas são a principal causa de entupimento"

Álvaro Ribeiro, 26 Outubro 2011

Por outro lado, e contrariando os pressupostos iniciais pelas razões já apresentadas, a categoria de linguagem *moderada*, isto é, que poderia, ou não, estar totalmente correta a nível linguístico, que poderia denotar alguma agressividade e que recorria a alguma gíria ou calão não-insultuoso, concentrou a maior parcela dos resultados em ambas as situações, reunindo 37% dos comentários à *homepage* e 38% nas notícias sobre a Líbia. Neste grupo foram incluídos comentários que, sem recorrer a insultos ou algum tipo de violência verbal, se mostravam revoltados com a situação. É o caso, por exemplo, de um comentador que, sobre um artigo que noticiava as versões contraditórias relativas à morte de Kadafi, referiu:

"Mais uns que acham que com esta revolução vão passar a viver melhor. Até pode ser verdade enquanto houver dinheiro EMPRESTADO, depois voltam a uma situação ainda pior que a que estavam com o suposto ditador. Onde é que já vi este filme????"

MS, 20 Outubro 2011

Resta, assim, analisar as duas categorias referentes a um tipo de linguagem mais negativo. Apesar de a ideia inicial, que apontava a liderança de ambas em questão de resultados, não se ter verificado, os comentários *incorretos* e *impróprios* obtiveram duas das percentagens mais elevadas nas duas situações, 27% e 23%, respetivamente, no caso da página principal e 21% e 29%, no caso das notícias sobre Kadafi. No grupo dos comentários com linguagem *incorreta* encontram-se as ocorrências de erros gramaticais e ortográficos graves, a presença de ataques (independentemente da existência, ou não, de erros), bem como agressividade ou tensão identificadas não só pela própria linguagem utilizada, mas também pelo recurso a algumas expressões em *caps lock*. Sobre uma notícia que expunha o caso de um cidadão chinês acusado de atropelar uma criança duas vezes e que continha imagens em vídeo do incidente, captadas com câmaras de segurança do local, um utilizador apontou o seguinte:

"Todos já sabemos como são os chinocas em relação a estes casos... mas por favor JN NÃO TENTEM SER COMO ELES COLOCANDO VÍDEOS DESTE TIPO pois isso arrepia e bem a quem tem filhos... já chegou o da miudita de dois anos... tenham um pouco de civismo pá!!! Este tipo de notícias não interessam nem ao Pai Natal..."

Paulo, 26 Outubro 2011

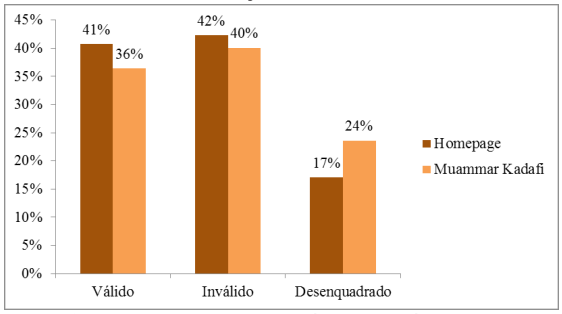
Como já referido anteriormente, 23% dos comentários feitos a notícias da *homepage* e outros 29% feitos a notícias sobre Kadafi foram considerados *impróprios*. Significa isto que apresentavam erros ortográficos e/ou gramaticais, recorriam a "palavrões", seja de forma explícita, em diminutivos ou substituídos por símbolos, insultos, diretos ou indiretos (expressões de racismo, xenofobia, ataques a minorias sociais e membros de outras religiões), ameaças pessoais ou a grupos sociais ou outro tipo de comportamentos, como o recurso ao sarcasmo ou a *all-caps*. Um dos exemplos mais explícitos deste tipo de linguagem surgiu no debate em torno de uma notícia que relatava o caso de nove jovens detidos, residentes em bairros problemáticos e membros de um gangue criminoso que a Polícia Judiciária havia desmantelado. Apesar de a notícia não incluir qualquer referência à nacionalidade dos indivíduos, o autor do comentário concluiu:

"Os brasileiros sempre foram mal vistos devido a terem uma tendência para o crime violento. Não admira que ninguém goste deles ou que os queira ter por perto. Deviam sair da Europa o mais rapidamente possível, pois não foram suficientemente civilizados para circularem na Europa"

Anónimo, 29 Outubro 2011

Um dos propósitos desta investigação passava, também, pela avaliação dos debates entre os comentadores. Para isso, procedeu-se, em primeiro lugar, à elaboração de uma escala que considerava os comentários como *válidos*, *inválidos* ou *desenquadrados*, numa tentativa de analisar a capacidade, ou não, que os utilizadores tinham de argumentar os seus pontos de vista e de não se afastarem do tema debatido.

Gráfico n.º 3: Classificação da validez dos comentários



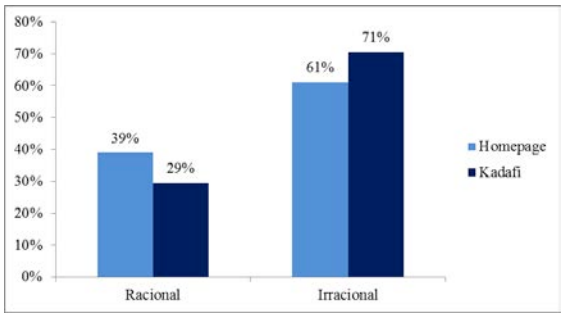
Desta forma, 41% dos comentários da página principal e 36% dos comentários sobre o coronel líbio foram considerados *válidos*, ou seja, comentários que apresentassem pontos de vista coerentes sustentados com argumentos ou que apenas dessem uma opinião não argumentada, desde que escrita corretamente e que não se limitasse a concordar ou discordar com um determinado comentador. Paralelamente, os comentários classificados como *inválidos* obtiveram um valor muito aproximado, cerca de 42% nas notícias mais genéricas e 40% nos artigos de Kadafi. Nesta categoria foram integrados os comentários que se limitavam a concordar ou discordar com determinadas opiniões, sem apresentar argumentos, os que recorriam a uma linguagem desadequada como método de resposta e os que continham sarcasmo ou ataques mútuos. Os resultados mais surpreendentes surgiram nos comentários classificados como *desenquadrados*, ou seja, que fomentassem uma discussão diferente do tema da notícia, insistissem na simples correção ortográfica sem participar no debate ou que, num ato publicitário, remetessem os utilizadores para ligações a outros sites (tanto noticiosos, como de cariz pessoal). Nesta categoria, os comentários à *homepage* reuniram 17% e os artigos sobre Muammar Kadafi rondaram os 24%. A baixa percentagem de participações desenquadradas foi, de facto, inesperada, uma vez que, ao longo da análise, surgiram diversos comentários que, além de compararem o tema das notícias à situação política em Portugal, aproveitavam para, em tom irónico ou de ataque, criticar o Governo. Por esta razão, a perceção inicial lançava este indicador para números mais elevados.

Apesar de a denúncia (e posterior exclusão) de comentários impróprios no Jornal de Notícias ser permitida, a falta de uma equipa destacada apenas para esta tarefa impede a total eficácia do processo, permitindo que alguns comentários não sejam verificados e, por conseguinte, permaneçam publicados.

Posteriormente, procedeu-se a uma seleção dos comentários que geraram respostas, de modo a avaliar a racionalidade da discussão e, também, a existência de

diálogo entre os participantes. Numa primeira análise concluiu-se que, dos 376 comentários às notícias da *homepage*, apenas 85 geraram resposta, dos quais 39% originaram um debate *racional*, ou seja, um debate com argumentações coerentes, presença de pontos de vista diversificados e atitudes de civismo que, utilizando linguagem correta, procuravam respeitar os membros do debate, os diferentes pontos de vista e evitar o conflito. Comparativamente, as restantes situações de debate, 61% do total, foram classificadas como *irracionais* não só pela falta de argumentação que, além da falta de argumentos, incluía o simples acordo ou desacordo com a opinião apresentada e a fuga ao tema do comentário principal, mas também pela não-civilidade traduzida por comportamentos de conflito, desrespeito pela sociedade e pelos restantes utilizadores, ataques, linguagem forte, pejorativa ou insultuosa, sarcasmo e recurso a *all-caps*. Quanto às notícias sobre o coronel Kadafi, dos 737 comentários, 156 geraram debate. Mais especificamente, 29% das ocorrências foram avaliadas como *racionais* e as restantes 71% como *irracionais*. É importante salientar que, nesta fase, os resultados obtidos estiveram de acordo com a ideia inicial.

Gráfico n.º 4: Classificação da racionalidade do debate

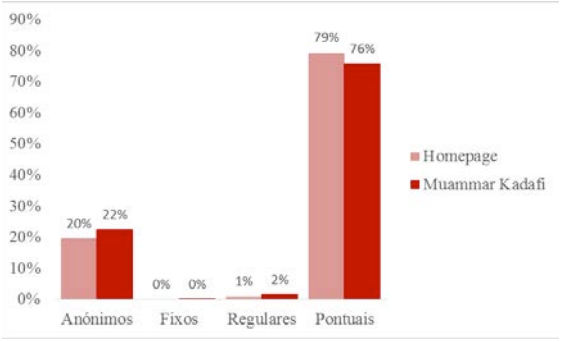


3.2 Os utilizadores do JN

Um outro aspeto de importância para a investigação prende-se com o estudo dos próprios utilizadores que comentam as notícias. Existem comentadores regulares? Qual a percentagem de anónimos? Qual a expressão dos que se identificam? Apesar de o JN permitir o registo do utilizador no site, não o impõe como fator obrigatório ao ato de comentar. Isto significa que qualquer pessoa está apta a comentar as notícias, sem registo prévio, desde que respeite as normas da *Conduta do Utilizador*, presentes nos *Termos de Uso e Política de Privacidade* do site, sob pena de remoção do comentário.

Para uma análise mais pormenorizada dos utilizadores foi feito um levantamento dos *nicknames* encontrados e das vezes que cada um aparecia, de forma a verificar se existiam comentadores regulares do site, ou se apenas tinham optado por participar esporadicamente. No intuito de facilitar uma análise estatística, visto tratar-se de um elevado número de ocorrências, foi criada uma escala de avaliação de frequência dos comentadores: *pontuais*, que correspondem a um máximo de quatro *posts*, *regulares*, entre os cinco e os 10 comentários, *fixos*, mais de 10 e *anónimos* que, tal como a designação indica, são os que se apresentam no espaço de discussão como "Anónimos", tornando-se impossível verificar quantos comentários pertencem a cada anónimo especificamente.

Gráfico n.º 5: Análise da frequência dos utilizadores



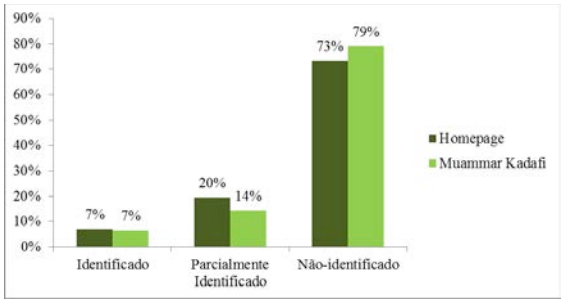
Tanto nos comentários à *homepage*, como nos comentários sobre Kadafi, apenas os resultados dos utilizadores "Anónimos" ficaram aquém das expectativas iniciais, correspondendo a 20% no primeiro caso e a 22% no segundo. Nas restantes categorias, a *homepage* reuniu 79% de utilizadores *pontuais*, apenas 1% de comentadores *regulares*, registando-se apenas três ocorrências, e nenhum comentador *fixo*, ou seja, com mais de 10 comentários. No caso da morte do coronel líbio o panorama não sofreu grandes modificações. Além da percentagem de anonimato, os *pontuais* conseguiram uma visibilidade de 76%, os *regulares* obtiveram 2%, ou seja, apenas nove comentadores e, por último, os *fixos* também com 0% de visibilidade com apenas uma presença.

Como já discutido em capítulos anteriores, o anonimato é uma das ferramentas mais utilizadas pelos cibernautas. Quase todos os sites de discussão (informativos, blogues, fóruns de discussão, salas de chat, etc.) dispõem de uma opção de "Aparecer como Anónimo", ou "Entrar como Convidado", permitindo esconder a identidade de cada um. Mesmo nas páginas de registo obrigatório a autenticidade dos dados fornecidos não pode ser garantida a 100%, exceto em casos que impliquem dados identificativos específicos (bilhete de identidade ou carta de condução, por exemplo) ou bancários (nos casos de compras *online* ou de registos feitos mediante pagamento

de mensalidades/anuidades).

Por outro lado, para analisar o grau de identificação no Jornal de Notícias, e tendo sempre em conta a dificuldade em provar a veracidade dos dados fornecidos, os nomes de utilizador foram analisados individualmente e classificados como *identificados*, que indicam o primeiro e o último nome, *parcialmente identificados*, que fornecem apenas o primeiro nome ou o apelido e *não-identificados*, que correspondem não só aos "Anónimos", mas também a nomes claramente fictícios, simples expressões soltas, iniciais ou diminutivos.

Gráfico n.º 6: Grau de identificação dos utilizadores



No contexto da *homepage*, a maior percentagem, 73%, concentra-se nos utilizadores *não-identificados*, seguida pelos 20% de participações *parcialmente identificadas*, sobrando apenas 7% para os *identificados*. De igual modo, os resultados obtidos nos comentários sobre a morte de Kadafi não apresentam grandes oscilações, reservando-se, novamente, a maior parcela, 79%, para os *não-identificados*, seguindo-se os *parcialmente identificados*, com 14% e terminando com os 7% de *identificados*. Dadas as opções de ocultação de identidade colocadas ao dispor dos leitores e sendo certo que existe uma maior liberdade e facilidade de expressão no contexto dos media digitais, as conclusões obtidas quanto ao grau de identificação dos utilizadores estiveram de acordo com os pressupostos iniciais.

Conclusões

Da análise aos 1113 comentários recolhidos no âmbito da investigação foi possível extrair conclusões, relacionadas não só com os comentários em si, mas também com os próprios utilizadores.

Em primeiro lugar é necessário referir que o Jornal de Notícias pratica uma política de pós-moderação. Assim, a moderação dos comentários é feita, primeiramente, pelo próprio público ou pelos jornalistas da redação, através da opção "denunciar este comentário" que, sem o apagar, o envia para uma base de armazenamento dos comentários denunciados onde, posteriormente, são avaliados pelos jornalistas.

De uma maneira geral, a maioria da linguagem utilizada nos comentários foi classificada como sendo *moderada*. Quanto às categorias de *incorreta* e *imprópria*, apesar de não serem as dominantes, obtiveram resultados na fasquia dos 20% em ambos os casos, sendo que o menor grau de expressividade foi obtido nas categorias de linguagem *cuidada* e *correta*.

Para avaliar as capacidades argumentativas dos utilizadores foram realizados dois tipos de análise: um que procurava explorar a habilidade argumentativa de cada utilizador e a fuga, ou não, ao tema da notícia e outro que, a partir de uma seleção dos comentários com resposta, avaliava o tipo de discussão que os utilizadores eram capazes de gerar.

Relativamente à primeira análise, saliente-se que a divisão entre comentários considerados *válidos* e *inválidos* esteve equilibrada e que as participações *desenquadradas* foram as que reuniram menor percentagem em ambos os casos (importa referir que, neste último caso, os desvios remetiam, maioritariamente, para analogias à política governamental portuguesa e por críticas ao Governo). Quanto à segunda análise, dos 1113 comentários recolhidos, apenas 241 originaram situações de debate que, posteriormente, foram avaliadas quanto à capacidade argumentativa, linguagem e civismo. Dos resultados obtidos, importa referir que apenas uma pequena parte foi classificada como *racional* e que a grande maioria foi considerada *irracional*, sendo possível concluir que, de uma maneira geral, os utilizadores do JN dispõem de capacidades argumentativas menos elaboradas optando, muitas vezes, por simplesmente concordar ou discordar das restantes opiniões ou recorrendo a ataques e a uma linguagem ofensiva como método de resposta.

Os utilizadores, por sua vez, foram investigados a nível de frequência nos comentários e a nível de identificação na comunidade. De uma perspetiva geral, os comentadores foram estudados de acordo com a frequência de participação de cada um. Desta análise foi possível concluir que mais de 80% dos utilizadores se apresentavam como "Anónimo" perante a comunidade sendo impossível verificar quantos dos comentários pertencem a cada anónimo. Os utilizadores *pontuais* obtiveram uma expressividade consideravelmente baixa e os *regulares* e *fixos* registaram resultados quase nulos. Estes dados permitem concluir que, neste estudo de caso em particular, apesar da facilidade de expressão permitida pelos meios digitais, são poucos os utilizadores que marcam presença regular nos debates públicos sobre a agenda mediática.

A última categorização feita aos utilizadores do JN procurava avaliar o seu grau de identificação na comunidade. Os utilizadores foram analisados um a um e avaliados em três categorias: comentadores *identificados*, que reuniram a menor percentagem, comentadores *parcialmente identificados* e, por último, comentadores *não-identificados*, a categoria com maior grau de expressão. Estes dados permitem comprovar a ideia de que a maioria dos utilizadores de espaços de discussão prefere esconder a sua identidade, não só aparecendo como "Anónimo", mas recorrendo a um nome de utilizador que não corresponde ao seu nome verdadeiro.

Resta, apenas, uma pequena anotação sobre os utilizadores que se identificaram, sublinhando a possibilidade de os dados por eles fornecidos não corresponderem à realidade, sendo, no entanto, impossível verificar a sua autenticidade sem recurso a documentos oficiais.

Bibliografia

Bodle, R. (2011). *Upholding online anonymity in internet governance: affordances, ethical frameworks and regulatory practices*. GigaNet Sixth Annual Sympasium, Nairobi.

Brock, D. et al. (2005). *Online collaborative exercises: the implications of anonymous participation*. Perspective on Physician Assistant Education, Volume 6, nº 1.

Calhoun, C. (1993). *Civil Society and the Public Sphere*. Public Culture, University of Chicago.

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social. (2010). *Deliberação 2/CONT-NET/2011*. Participações contra as edições eletrónicas do Diário de Notícias, Jornal de Notícias, i e Público, pelo teor dos comentários dos leitores às notícias sobre a morte de Carlos Castro.

Crozier, M. (2009). *The case of anonymity in online forums*. [online] http://corporate.bangthetable.com/2009/09/20/the-case-for-anonymity-in-online-forums/ (vários acessos).

Dahlberg, L. (2001). *Computer-mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis*. Massey University.

Domingo, D. et al. (2008). *Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond*. Journalism Practice, Routledge.

Ferreira, G. (2010). *Internet e deliberação – A discussão política em fóruns online*. Media & Jornalismo, nº 16, Volume 9, nº 1.

Ferreira, G. (2011). *Democracia digital e participação política: o acesso e a igualdade na deliberação online*. Media & Jornalismo, nº 18, Volume 10, nº 1.

Gimmler, A. (2001). *Deliberative Democracy, the Public Sphere and the Internet, Philosophy & Social Criticism*, SAGE Publications.

Goode, L. (2009). *Social news, citizen journalism and democracy*. New Media & Society, SAGE Publications.

Habermas, J. (1964). *The Public Sphere: An Encyclopedia Article*. Tradução de Sara Lennox e Frank Lennox (1974), New German Critique, nº 3.

Habermas, J. (1994). *The structural transformation of the public sphere: an inquiry into a category of bourgeois society*. Cambridge, Massachussets: The MIT Press.

Jornal de Notícias, www.jn.pt, vários acessos entre Setembro de 2011 e Fevereiro de 2011.

Keyser, J. and Raeymaeckers, K. (2010). *Bottom-up or going down? The journalistic value of open online feedback opportunities*. Center for Journalism Studies, Universiteit Gent.

Noci, J. D. et al. (2010). *Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers*. Internation Symposium on Online Journalism, Texas.

Papacharissi, Z. (2002). *The Virtual Sphere: the Internet as a Public Sphere*. New Media & Society, SAGE Publications.

Papacharissi, Z. (2002). *The Virtual Sphere 2.0: the Internet, the Public Sphere and Beyond*. Temple University.

Rebillard, F. and Touboul, A. (2010). *Promises unfulfilled? 'Journalism 2.0', user participation and editorial policy on newspaper websites*. Media, Culture & Society, SAGE Publications.

Reich, Z. (2008). *How citizens create news stories*. Journalism Studies, Routledge.

Vujnovic, M. et al. (2010). *Exploring the Political-Economic Factors of Participatory Journalism*. Journalism Practice, Routledge.