

**Entre o ecrã e o teclado. A participação dos leitores no comentário às
notícias do PÚBLICO *online***

Between screen and keyboard. Readers' online comments in PÚBLICO

Fábio Ribeiro*

RESUMO

Sob o signo de uma geração pós-eletrónica, que se enreda e anseia pela posse de dispositivos técnicos e tecnológicos (Tornero, 2004), vários têm sido os estudos que têm vindo a problematizar, do ângulo das Ciências da Comunicação, a introdução dos cidadãos na agenda mediática, mais concretamente no jornalismo (Ribeiro, 2013; Dahlgren, 2006; Winocur, 2003). De acordo com a inspiração mais recente de algumas destas abordagens, a este processo designa-se por 'participação dos cidadãos nos média' (Carpentier, 2011), como fenómeno social que concebe a contribuição de espetadores, leitores (da imprensa em papel ou *online*) e ouvintes no discurso dos média, em formatos como programas de opinião pública, cartas dos leitores, comentários às notícias *online*, entre outros. No contexto deste artigo, fixamo-nos justamente neste último exemplo, com o estudo das dinâmicas que se cruzam nas caixas de comentário da edição *online* do jornal PÚBLICO. Este trabalho exorta, de alguma maneira, para a necessidade de refletir melhor sobre as políticas de gestão dos comentários dos jornais *online*, nos termos das próprias possibilidades interativas, dos abusos e comportamentos desviantes de linguagem de certos participantes, na necessidade absoluta de credibilizar este espaço de comentário transversal à generalidade dos média nacionais. Ao longo deste artigo, procuraremos trazer as principais linhas de uma investigação que questionou a função de espaços como este, interrogando o jornalista responsável pelo formato e uma amostra de participantes e leitores anónimos que intervieram na notícia mais comentada de março de 2012.

Palavras-chave: interatividade, participação, *online*, jornalismo, PÚBLICO, comentários, notícias.

* Universidade do Minho, Portugal. E-Mail: fabiofonsecaribeiro@gmail.com

ABSTRACT

Taking into account claims of a post-electronic generation, which gets anxious and engaged in technological devices (Torneró, 2004), several studies have been able to underline, from the Communication Sciences' perspective, how citizens can participate in the media scope, especially in journalism (Ribeiro, 2008; Dahlgren, 2006; Winocur, 2003). According to some scientific research, this process has been described as 'citizens' participation in the media' (Carpentier, 2011), as a social phenomenon which intends to foster public contributions to the media, within tv viewers, listeners and (online) readers throughout public opinion forums, letters-to-the-editor, online commenting, etc. In the context of this article, we may focus in the particular case of the online news comment section of Portuguese newspaper PÚBLICO. This article draws the attention to the current media policies towards online commenting, in terms of actual interactive possibilities, including the controversial question of inappropriate comments. According to several researchers, there is a absolute necessity to foster credibility in these spaces, which have been a popular and common feature in Portuguese media ecosystem.

In this paper, we underline the main guidelines of a wider research which intended to question the actual social function of online newspapers commenting, bringing also some contributions from PÚBLICO journalist, as well as an analysis into the most commented online news in March 2012.

Keywords: interactivity, participation, online, journalism, PÚBLICO, comments, news.

Received on: 2013.10.25

Approved on: 2013.12.28

Evaluated by a double blind review system

1. INTRODUÇÃO

A participação em espaços promovidos pela Internet tira partido de uma crença relativamente generalizada de que a atualidade digital oferece maiores possibilidades interativas entre os cidadãos e os jornalistas (Dahlgren, 2006, Carpentier, 2011). Avaliando uma dessas formas criadas pelo *online* para conhecer a opinião dos seus leitores relativamente aos conteúdos publicados, a primeira década do século XXI tem sido propícia à generalização de formatos que apelam à reação imediata e instantânea dos leitores a grande parte dos conteúdos publicados nas edições *online* da generalidade dos jornais. Neste caso, as caixas de comentário às notícias constituem um exemplo digno dessa perspetiva dada a sua vulgarização (Reis & Lima, 2011).

Partindo da possibilidade teórica que sugere a abrangência de um público mais vasto através da edição *online* de um jornal, um dos problemas que ameaça tornar-se crónico para as direções editoriais resume-se na dificuldade de consolidar um modelo sólido na gestão dos comentários dos leitores aos conteúdos publicados. Pelo menos esta poderia ser a ideia que retiraríamos a propósito da diversidade de práticas seguidas pelos média portugueses para controlar esse tipo de contribuições. Na verdade, não será necessário dispensar uma análise exaustiva para compreender que as diversas edições *online* dos jornais com maior circulação no nosso país autorizam uma certa permissividade de opiniões pouco dignas do ponto de vista da linguagem, com recurso ao calão, ao insulto, à confrontação ou à ofensa.

2. O SIGNO DA PARTICIPAÇÃO NO CONTEXTO JORNALÍSTICO: A DIFICULDADE NA GESTÃO DOS COMENTÁRIOS *ONLINE*

A discussão que este tema tem levantado nos media nacionais surge em sintonia com outros debates realizados a nível internacional, nomeadamente num dos vários blogues da BBC. Num texto do jornalista Charles Miller¹, destacavam-se alguns problemas que a abundância desregulada de comentários pode suscitar. Miller lembra que, em diversas ocasiões, a procura de notícias pode não estar diretamente relacionada com uma predisposição de alguém em querer informar-se ou contextualizar-se, mas, por outro lado, perceber qual é a sensibilidade popular ao tema em questão, na secção dedicada aos comentários *online* nesse jornal. O autor recorda aquele que será o problema principal neste contexto, relacionado com a capacidade insuficiente de

¹ <http://www.bbc.co.uk/journalism/blog/2011/01/explains-his-idea-here.shtml>, acedido em 10/01/2011

recursos humanos que as redações dispõem para gerir o volume de comentários realizados, avaliando sobre a sua natureza publicável. Existem ainda estratégias de *software* que, devidamente instruídas, podem ajudar a banir algumas contribuições menos próprias, contudo o autor destaca a adaptabilidade que os leitores/transgressores das normas apresentam para contornar estes obstáculos. A este propósito, Miller refere um caso *suis generis*, do jornal checo Novinky, em que todos os leitores que pretendam comentar no *site* do diário (Novinky.cz) têm forçosamente que preencher um formulário para que possam receber em casa, nos dias seguintes, a chave de ativação para procederem ao registo no *online* e, conseqüentemente, comentarem as notícias desse órgão de comunicação. Na verdade, os responsáveis por essa publicação checa tomaram esta decisão depois de verificarem o avultado número de comentários nos seus conteúdos, frequentemente despojados de normas cívicas ideais para responderem com coerência ao ambiente democrático saudável pretendido pela organização. Segundo Miller, parece que a medida surtiu o efeito desejado, desencorajando muitos desses intervenientes, uma vez que, logo após a concretização plena dessa medida, o *site* testemunhou uma redução no número de comentários, de 50 mil para 4 mil comentários *online* por dia. Miller refere que o número de *pageviews* triplicou, devido à melhor qualidade desse tipo de intervenções, o que eventualmente terá cativado setores mais sensíveis à devassa do ‘comentarismo’ que outrora se verificava. Não muito distante geograficamente, o jornal eslovaco *Pravda* exige a autenticação dos leitores *online* através de *sms*, antes da publicação de um comentário. Estes casos servem para refletirmos sobre a possibilidade de multiplicação dos canais de autenticação para desencorajar os prevaricadores ao nível do comentário. A complexificação de procedimentos no universo *online*, sobretudo tendo em conta a mobilidade de muitos internautas, pode diminuir a motivação para interagir com esse meio.

Os comentários desenvolvidos nestes espaços podem representar a possibilidade real de um debate *online*, em sintonia até como o entendimento clássico desse conceito, que sugere o confronto, a interpelação direta dos intervenientes, entre outros aspetos. Contudo, esta eventualidade teórica tem igualmente merecido determinadas reflexões. A instituição de pesquisa norte-americana The Nieman Foundation for Journalism at Harvard colocou justamente esta questão num texto em que pretendiam discutir se os

comentários *online* representavam um «diálogo ou uma diatribe?»². Em 2008, a National Public Radio (NPR) fez um convite generalizado aos cerca de 27 milhões de ouvintes que acompanham as suas emissões diariamente no território norte-americano, para partilharem ideias, sugerir estórias, realizar comentários, críticas ou reclamações, tendo por base a ideia de uma participação do cidadão enraizada num debate civilizado na comunidade digital da NPR³. A promessa auspiciosa de uma interatividade e debate responsável colidiu com as dificuldades que foram sendo progressivamente sentidas ao longo do tempo. Como explica um dos responsáveis, a rádio concluiu que os temas mais polémicos transfiguram o sentido originalmente pretendido: «aqueles que ficaram encarregues pela dinâmica desta comunidade digital sentiram-se, por vezes, como se estivessem a montar um cavalo num *rodeo*». Deste modo, a estação pública de rádio resolveu moderar, antes da publicação, os comentários dos ‘agressores’, informando-os desta decisão, repetindo o processo até o leitor provar a sua ‘inocência’, isto é, quando fosse capaz de encadear uma série de comentários que não contrariassem as normas estabelecidas: «é uma forma de controlar os *trolls* digitais, ainda que muitos deles se dediquem a criar novas contas, novos perfis», refere Mark Stencel, editor principal da secção digital. O jornalista reiterava ainda que, não obstante os desvios cometidos e o carácter refinado para publicar comentários ilícitos, a maioria dos comentários e dos diálogos apresentava um conteúdo interessante e dinamizador: «sabemos que podemos contar com o nosso público para opiniões fortes. Estamos habituados a isso. As nossas regras residem (...) na boa educação e não na utilização de obscenidades».

Ora, no panorama português, o caso do PÚBLICO representa a assunção clara da constante mutação de políticas que regem a moderação dos comentários *online*. A aceitação automática dos comentários dos leitores vigorou como política dominante até 5 de março de 2011. Nesta data, coincidindo com o 21º aniversário do jornal, a direção anunciava uma mudança na política de publicação de comentários *online*. Referia a então diretora do jornal, Bárbara Reis, que «a partir de amanhã (...) todos os comentários dos leitores do PÚBLICO *online* vão passar a ser lidos antes de serem publicados», justificando-se:

² <http://www.nieman.harvard.edu/reports/article/102647/Online-Comments-Dialogue-or-Diatribe.aspx>, acedido em 14/06/2012

³ De acordo com número de junho de 2012, 500 mil ouvintes já tinham realizado o registo no *site* para pertencer a esta comunidade.

«esta decisão, em ponderação há muito tempo, responde a uma preocupação da redação e de muitos leitores do nosso site, que há anos pedem mais controlo na publicação de comentários. Preferimos acabar com a publicação imediata de comentários a dar voz e palco a mensagens difamatórias que violam os critérios de publicação do PÚBLICO e as regras básicas da cortesia e da boa cidadania. Acreditamos também que esta mudança vai elevar a qualidade da discussão no PÚBLICO *online*»⁴.

Desta maneira, o jornal passou, a partir de então, a «premiar» os leitores que optassem pelo registo antes de escrever o comentário, mas este procedimento já não seria obrigatório como anteriormente era exigido. «Uma equipa de 20 pessoas vai ler todos os comentários enviados para o PÚBLICO *online* antes de estes entrarem em linha. A ferramenta de denúncia desaparecerá, visto que todos os comentários serão lidos antes de serem publicados», explicava a redação com maior detalhe. Com o intuito de recompensar o bom comportamento dos leitores e comentadores, o diário pretendia valorizar o fórum dos cidadãos, pelo que decidiram avançar para a publicação diária, no jornal impresso, dos dois melhores comentários publicados no *site*, junto à secção das *Cartas à Diretora*.

No entanto, a 22 de novembro de 2012, uma nova alteração surgiria, acompanhada pela remodelação gráfica do *site* do PÚBLICO. Neste sentido, o jornal decidiu assumir-se como «o primeiro diário português a lançar um modelo de gestão de comentários centrado na comunidade: serão os leitores a rejeitar ou a aprovar comentários dos próprios leitores». Este novo entendimento de moderação resultava da atribuição mútua de níveis de credibilidade e reputação entre leitores, participando na aprovação ou rejeição de comentários que conferem ganhos e perdas de pontos nessa categoria de credibilidade. Esta comunidade dispunha de uma página pessoal dos leitores, onde se podiam incluir informações relativas ao historial da sua participação, partilhas de contactos, fotografias, hiperligações, para páginas pessoais, blogues e redes sociais. Com esta medida, a direção pretendia incentivar o debate responsável, apelando à qualidade dos comentários, publicando diariamente um ou mais comentários na página principal do *site* ou da secção onde se insere a notícia. Tal como referia o

⁴ http://www.publico.pt/Media/mudanca-na-publicacao-de-comentarios-online_1483210, acedido em 04/03/2011

PÚBLICO⁵, este novo modelo partia de três conceitos fundamentais: a reputação do leitor (valorizada ou punida pelos seus pares em função dos seus comentários); o papel do PÚBLICO (o jornal atribui a capacidade de os leitores serem autossuficientes, eximindo-se apenas à regulamentação das regras e a intervir nos casos necessários de transgressão às normas); e a interação alargada, fruto de um esclarecimento alargado sobre a atualidade, entre a exposição de pontos concordantes e dissonantes.

3. METODOLOGIA

Símbolo, provavelmente, de um novo sentido de interação entre jornalistas e leitores, no contexto digital, decidimos observar a notícia mais comentada de um determinado mês do ano, pela possibilidade teórica de encontrar aí mais respostas ao inquérito por questionário entretanto enviado. Ainda que o tema da notícia possa, desde logo, definir o público que comentou, importa-nos refletir junto desses inquiridos as questões que temos vindo a tratar, independentemente desta orientação metodológica ter provocado um possível enviesamento na estruturação dos leitores inquiridos. Na seguinte tabela explicamos convenientemente a Metodologia de Investigação seguida:

Tabela 1 - Metodologia de investigação seguida.

Metodologia de Investigação seguida: comentários PÚBLICO online	
Técnica	Dimensões
Análise da notícia mais comentada em Março de 2012	Autores Título Tema Número de comentários Comentários por modalidade de participação (registo no site, Facebook, Twitter)
Inquérito por questionário a comentadores nesta notícia com recurso ao Limesurvey	Sexo Idade Nível de instrução Localidade de residência Situação profissional Rendimento do agregado familiar Relacionamento com as caixas de comentário do PÚBLICO online Frequência de acompanhamento das caixas de comentário do PÚBLICO online Frequência de participação nas caixas de comentário do PÚBLICO online Representações sobre a influência social e política das caixas de comentário do PÚBLICO online Motivações para a participação Dificuldades na participação
Entrevista ao gestor de redes e jornalista do PÚBLICO, Hugo Torres.	Comentário a alguns dos resultados e reflexões do estudo.

Fonte: Elaboração própria, 2012.

⁵ <http://www.publico.pt/nos/comentarios-e-inqueritos>, acedido em 09/12/2012. Nesta ligação também se pode consultar as regras que devem presidir aos comentários publicáveis.

Deste modo, a notícia que recolheu mais comentários no *site* do PÚBLICO, em março de 2012, tinha como título «Professores com salários mais altos do que trabalhadores com a mesma qualificação»⁶. Assinada pelas jornalistas Bárbara Wong e Graça Barbosa Ribeiro, a notícia dava eco dos mais recentes dados da OCDE que colocavam Portugal, logo a seguir à Espanha, como um dos países em que os salários dos professores são mais altos. Inscrita, portanto, na área temática da educação, esta notícia recolheu um total de 135 comentários⁷, distribuídos pelas seguintes modalidades de participação: 108 através do sistema de registo próprio do PÚBLICO, 26 através do Facebook, por leitores que realizaram o *login* nesta rede e comentaram as notícias, identificando assim o seu autor e respetivo *link*; e um comentário através do Twitter.

3.1 Reflexões com os participantes nas caixas de comentário às notícias online do PÚBLICO

Acedendo às informações constantes destas possibilidades participativas, solicitámos aos participantes o preenchimento de um inquérito por questionário através da plataforma *online Limesurvey*⁸, pertencente ao LASICS (Laboratório de Sistemas de Informação para a Investigação em Ciências Sociais) da Universidade do Minho. O inquérito esteve disponível para resposta durante um mês, em Abril de 2012, e os resultados foram analisados pelo SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Neste sentido, descrevemos de que forma as respostas foram obtidas: no Twitter, o único comentador respondeu ao inquérito proposto; no Facebook, dos 22 comentadores, apenas foi possível contactar 16, uma vez que as definições de privacidade assumidas pelos utilizadores impediram esse contacto. Desses, recebemos apenas duas respostas completas; através do sistema de registo do PÚBLICO, depois de

⁶ <http://www.publico.pt/Educa%C3%A7%C3%A3o/professores-com-salarios-mais-altos-do-que-trabalhadores-com-a-mesma-qualificacao-1537826>, acessado em 14/03/2012 Publicada em 14/03/2012, às 15h57.

⁷ O comentário mais votado foi o seguinte: «Pois, mas o problema não são os salários dos professores que são altos; os dos outros trabalhadores é que são vergonhosamente baixos em Portugal. Andem lá, srs. executivos do Governo, aproveitem esta para pôr o resto da população contra os professores e perpetuar a diferença entre ricos e pobres neste nosso país do terceiro mundo». Recolheu 119 votos e foi realizado através do Facebook.

⁸ Outras formas de interação com a notícia: 45 leitores votaram, numa média de classificações de duas estrelas (embora se desconheça com propriedade qual é sentido de assinalar a peça informativa na escala das estrelas, de 1 a 5. Não é líquido compreender se o PÚBLICO pedia aos leitores para se pronunciarem sobre a qualidade da escrita jornalística); Partilhas pelo Google + (2), Twitter (2), Facebook (60); Assinalar a função ‘Gosto’ através de *link* direto para o Facebook (482); número total de visualizações foi de 27354; e, finalmente 11 blogues ligaram-se a este artigo, isto é, colocaram nas suas páginas esta notícia.

ter sido contactada a direção do *online*, tivemos de aguardar um parecer e o aval do advogado do jornal. Ora, seguindo essa recomendação, foi-nos referido que o contacto com esses leitores teria de ser feito pelo próprio jornal, uma vez que os endereços eletrónicos não poderiam ser facultados ao investigador, o que, em teoria, poderia constituir matéria de ação legal, no que respeita à violação da privacidade que o diário garante aos seus leitores. Em resumo, dos 108 endereços contabilizados, recebemos 22 respostas⁹. No total, apenas foi possível recolher os inquéritos de 25 leitores.

3.2. Amostra

Quanto à caracterização da amostra em termos de género, verificámos uma distribuição quase equilibrada, na medida em que dos 25 inquiridos, 11 são mulheres e 14 são homens, constituindo o caso mais equilibrado na generalidade dos estudos. Relativamente à idade, podemos constatar uma dispersão de dados junto de faixas etárias mais baixas. Com menos de 50 anos, podemos encontrar 16 inquiridos, mais de metade do total. Num conjunto de dados cuja amplitude se encontra dos 28 aos 69 anos, este estudo de caso contraria a anterior tendência de um público mais adulto, uma vez que a média de idades se fixou nos 46 anos, sendo que a moda foi de 36 e 56 anos, com dois participantes cada

O nível de instrução dos inquiridos fixa-se, quase na totalidade, no ensino superior, sendo que os licenciados ocupam a maioria neste grupo específico (14). Oito concluíram o mestrado, enquanto o bacharelato e o doutoramento registaram um participante. Apenas um inquirido manifestou ter um nível de escolaridade correspondente ao secundário (12º ano). Quanto à localidade de residência dos inquiridos, encontrámos Porto (8) e Lisboa (6), nas mais representadas. Seguem-se Setúbal, com três, Leiria, Coimbra, Vila Real e Braga, com um inquirido, sendo que o facto mais notório acaba por ser o número de quatro indivíduos registados de participantes da Região Autónoma dos Açores (Mapa 1).

⁹ Foi-nos igualmente comunicado o facto de, no ato que antecede a publicação do comentário por parte do leitor, o jornal pede a inserção de um endereço eletrónico que identifica o comentador. O PÚBLICO não verifica a veracidade desse contacto, pelo que existe sempre a possibilidade de o *e-mail* colocado não ser correto ou inválido.

Mapa 1 – Localidade de residência dos inquiridos do PÚBLICO *online*



Fonte: Elaboração própria, 2012.

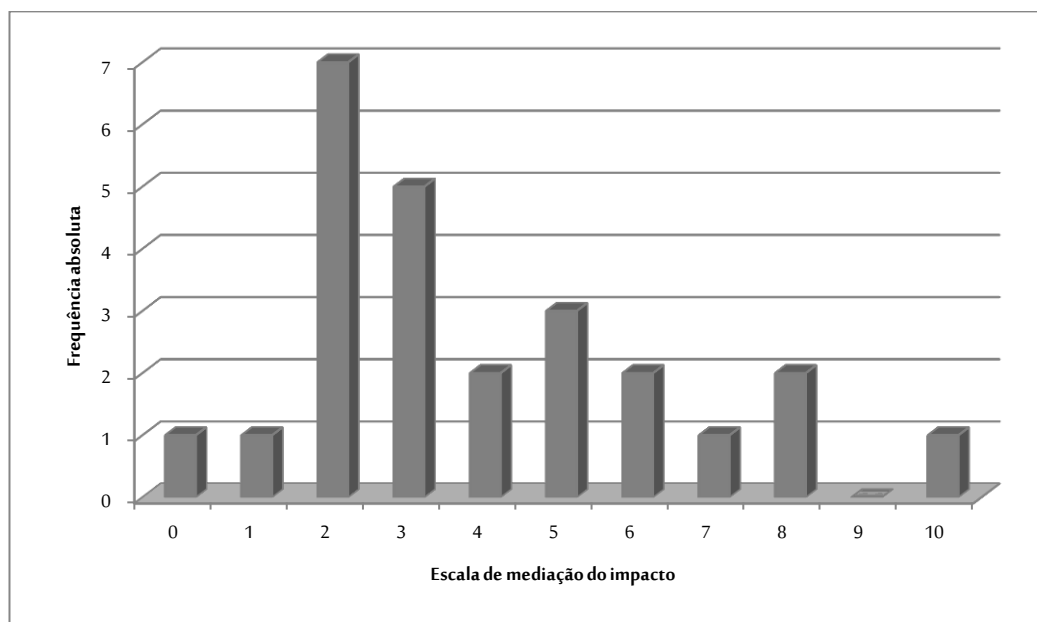
No momento da administração dos questionários, a situação profissional dos inquiridos era maioritariamente ativa (19 em 25), existindo dois desempregados, três reformados e um estudante. No âmbito dos ativos, podemos perceber, de facto, como o tema da notícia estruturou o público que lhe deu forma através do comentário: 22 eram professores, entre o 1º e o 3º ciclos. No lote de outras profissões representadas, registámos dois engenheiros e um médico. Em relação ao rendimento mensal bruto do agregado familiar, 19 assinalaram a que se refere ‘acima de dois salários mínimos’. Três optaram por responder ‘não sei/não respondo’, enquanto dois referiram que o seu rendimento varia entre um e dois salários mínimos e apenas um selecionou a opção abaixo de um salário mínimo. Por fim, a eventual estrutura associativa dos indivíduos não parece ser tão complexa como nos casos anteriores, uma vez que apenas 5 dos 25 inquiridos afirmaram ter um vínculo desta natureza, sendo que três pertencem a organismos de defesa dos professores (FENPROF) e apenas um revelou ter filiação política e partidária no Partido Socialista. Um desses inquiridos optou por não revelar este ponto.

4. RESULTADOS

Analisando a forma como os inquiridos se relacionam com as caixas de comentário do PÚBLICO *online*, grande parte (12) desconhece a primeira vez que comentou uma notícia neste *site*. Contudo, parece que existe uma relativa longevidade no comentário nesta amostra, já que sete inquiridos referiram que participam neste espaço há mais de dois anos, antes de 2010. Ainda assim, quatro destes inquiridos sublinharam que esta foi a primeira vez que comentaram. A partir de 2011 e 2012, registámos ainda dois participantes. Relativamente à frequência com que acompanham os comentários às notícias *online* do PÚBLICO, encontramos novamente dados que podem sugerir uma atenção particular dos inquiridos a este espaço participativo: 18 leem durante a maior parte da semana, quatro ‘entre uma a duas vezes por semana’ e três ‘todos os dias’.

No que diz respeito à frequência com que participam neste espaço, a maioria (13) deixa ‘entre um a cinco comentários’ por semana, o que denota uma certa assiduidade. Apenas um inquirido admitiu que, em média, coloca as suas opiniões nas notícias ‘entre seis a 19 vezes semanalmente’. Para além dos quatro que se estream no comentário, um grupo ainda expressivo de sete pessoas referiu que os seus comentários surgem mais esporadicamente nestas secções, o que será inferior a um comentário por semana. Posteriormente, os inquiridos discutiram a influência de formatos como as caixas de comentário *online* nas decisões políticas, sociais e económicas, com a seguinte representação:

Gráfico 1 – A influência política e social das caixas de comentário *online*.



Fonte: Elaboração própria, 2012.

A maioria dos inquiridos não acredita no potencial de influência destes espaços nas políticas e na sociedade, de um modo geral. Podemos, ainda assim, dividir esta escala numérica em três partes: a maioria dos participantes (16) atribuiu uma valorização entre um e quatro pontos, o que, para efeitos estatísticos traduz uma influência reduzida e limitada; entre o nível seis e 10, isto é, em terrenos positivos, registámos seis inquiridos, enquanto três ficaram pelo nível intermédio (5 pontos). Neste cenário, não será de estranhar que a média dos valores atribuídos seja de 4 valores¹⁰ e o valor modal de 2 (7 inquiridos).

Em termos das motivações e das dificuldades ou constrangimentos que os participantes sentem nestes espaços, a forma de recolha dos dados assumiu uma natureza distinta. Ora, em detrimento de assinalarem através de ‘sim’ ou ‘não’, os inquiridos foram confrontados por uma lista de afirmações a respeito deste tema, tendo por isso a possibilidade de se manifestarem em torno de uma determinada escala de concordância. Relativamente às motivações pessoais para participar, existem, fundamentalmente, várias razões que conduzem os indivíduos a intervir nestes espaços: dar as suas opiniões sobre o tema noticiado (18 registos); debater assuntos que afetam

¹⁰ Arredondamento à unidade.

diretamente as várias vertentes das suas vidas (16). Curiosamente, a função da participação como momento em que o cidadão cede um testemunho pessoal ao público revela-se um motivo pouco expressivo, com apenas três nomeações. No âmbito das motivações etiquetadas pela referência 'outro', podemos ainda sublinhar quatro, que se colocaram relativamente à urgência de esclarecer opiniões pouco formadas pelo público, a indignação sentida em relação à notícia, os comentários de outros utilizadores e, finalmente, um inquirido que se sentiu compelido a contribuir para informar os restantes leitores. Os apelos feitos pelo jornal para participar, a necessidade de combater a solidão ou isolamento e ainda o comentário influenciado por amigos, familiares ou desconhecidos que não chamaram à atenção de qualquer inquirido.

Relativamente aos constrangimentos à participação, pedimos aos inquiridos que mostrassem o seu nível de (dis)concordância sobre as afirmações apresentadas. Deste modo, entre obstáculos admitidos pelos leitores podemos destacar a pouca disponibilidade de tempo dos inquiridos para participar (14 citações), a eventual reflexão pouco estimulante dos comentários (7) e os seus reduzidos efeitos na vida quotidiana (5). Posteriormente, quatro inquiridos sublinharam o facto de que, por vezes, não se sentem úteis devido ao suposto elevado número de comentários. O mesmo número de concordâncias relativamente ao ponto que sugeria a repetição dos mesmos leitores nestes espaços ou até mesmo no que denunciava o vocabulário limitado dos participantes. Em três casos cada registámos afirmações que apontam à censura de comentários por parte do PÚBLICO *online* ou da pouca divulgação das formas de participação neste espaço.

5. LINHAS DE PENSAMENTO GENÉRICAS: CONCLUSÕES

De um modo transversal, podemos sublinhar alguns aspetos que percorrem todo este estudo. Inscrita na temática da educação, a notícia mais comentada recolheu um total de 135 comentários. Interessava-nos, portanto, perceber o conteúdo que efetivamente contou com uma mobilização mais ativa dos leitores, sendo que esta não foi de todo a notícia mais lida daquele mês. Ora, neste ponto encontramos aqui uma ligeira limitação, sobretudo se tivermos em linha de conta a necessidade de obter um maior número de respostas por parte dos inquiridos. No entanto, partimos para esta opção devido à intenção de procurar conhecer os comportamentos dos participantes que se enquadram numa dinâmica mais ativa com o jornal, neste caso em torno do

comentário. Quanto às modalidades de participação, parece que o registo próprio no PÚBLICO *online* continua a ser a preferencial, perante o Facebook e o Twitter.

Tendo em conta que a inclinação temática da notícia pode desde logo condicionar a obtenção de resultados específicos dos participantes, o número de inquiridos praticamente se reparte entre homens (14) e mulheres (11). Existe também uma amplitude alargada na idade dos participantes, dos 28 aos 69 anos, e uma expressiva participação de inquiridos de zonas litorais e até dos Açores (4 participantes). Parece que existe uma relativa longevidade no comentário nesta amostra, já que sete inquiridos referiram que participam neste espaço há mais de dois anos, antes de 2010, ao mesmo tempo em que a maioria dos inquiridos não acredita no potencial de influência destes espaços nas políticas e na sociedade, de um modo geral

Relativamente às motivações para comentar, as de maior destaque foram: dar as suas opiniões sobre o tema noticiado (18 registos); debater assuntos que afetam diretamente as várias vertentes das suas vidas (16). As dificuldades para participar limitam-se à pouca disponibilidade de tempo dos inquiridos para participar (14 citações), à eventual reflexão pouco estimulante dos comentários (7) e aos seus reduzidos efeitos na vida quotidiana (5).

Confrontado com alguns destes dados, o jornalista e gestor de redes *online* do PÚBLICO, Hugo Torres identifica uma série de fatores críticos que podem interferir no processo de formação da opinião pública: «os níveis de literacia, os hábitos de consumo, a forma como lemos as notícias, a forma como as figuras públicas comentam, tudo isto influencia no modo como o leitor comum interpreta a notícia. É muito difícil ultrapassar essa barreira invisível». Lembrando que os leitores com ideias «mais vincadas, tendem a participar mais, pela simples razão de terem ideias muito enraizadas, afirmando-as de forma veemente e cabal», o gestor de redes considera que, da mesma forma que no caso de assuntos sobre Ciência existe um conjunto de participantes com elevado poder de argumentação, existirá uma outra fatia de leitores com agendas próprias de atuação, ao nível do discurso visceral, pouco ponderado e meramente reativo. A qualidade da escrita, um aspeto igualmente decisivo, é recordado pelo responsável, uma vez que refere a existência de determinados comentadores que, ao entrarem naquele espaço participativo para diminuir a qualidade do debate, acabam por afastar quem inicialmente se deslocou até esses circuitos para promover uma discussão saudável e de qualidade. Em jeito de resposta a algumas destas questões, Hugo Torres referiu que a recente

criação de um novo modelo de gestão de comentários resulta que ainda tenham uma ideia pouco rigorosa do seu impacto. Contudo, relativamente à sugestão de aumento do número de caracteres no comentário, o jornalista foi taxativo: «os 800 caracteres foi um número que inventámos, se fossem 750 seria o mesmo, um limite adequado para expor uma ideia qualquer. Mais do que isto, seria excessivo». Neste sentido, lembra que a intervenção do jornalista junto dos comentários às notícias que escreveu será uma alteração importante, para elevar a qualidade do debate».

A partir deste estudo de caso que desempenha fundamentalmente o papel de tubo de ensaio para outros de maior envergadura neste âmbito, ficam registadas algumas tensões. Entre a necessidade que os leitores sentem de participar num espaço em que, no fundo, não acreditam dispor de grande influência social, e a dificuldade com que o próprio PÚBLICO tem na gestão deste tema. Parece de algum modo claro que a imprensa *online* terá de assumir definitivamente a responsabilidade de assumir o espaço das caixas de comentários como forma atrativa de potenciar o diálogo, eliminando as dispersões de linguagem, criando mecanismos de controlos próprios que ajudem a um diálogo elevado nestes espaços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carpentier, N. (2011) *Media and Participation – A site of ideological-democratic struggle*, Bristol/Chicago: Intellect.
- Dahlgren, P. (2006) ‘Civic participation and practices: ‘Beyond deliberative democracy’’, in Carpentier *et al.* (eds) *Researching media, democracy and participation* [http://eprints.lse.ac.uk/3309/2/Researching_media%2C_democracy_and_participation.pdf, acessado em 15-05-2011] Tartu: Tartu University Press, 23-34.
- Reis, A. & Lima, H. (2013) *A cultura participativa nos sites de rádio portuguesas*, Atas Congresso Confederación Iberoamericana de Asociaciones Científicas y Académicas de la Comunicación.
- Ribeiro, F. (2013) *A participação dos cidadãos nos média portuguesas: estímulos e constrangimentos*, tese de doutoramento, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho: Braga.
- Tornero, J. (2004) ‘A new model for promoting digital literacy’, *Digital Literacy*, http://ec.europa.eu/education/archive/elearning/doc/workshops/digital_literacy/position_papers/per_ez_tornero_jose.pdf, acessado em 05/05/2009.
- Winocur, R. (2003) ‘Media and Participative Strategies: The Inclusion of Private Necessities in the Public Sphere’, *Television New Media*, 4 (1): 25-42.

Webgrafia

- <http://www.bbc.co.uk/journalism/blog/2011/01/explains-his-idea-here.shtml>, acessado em 10/01/2011
- <http://www.publico.pt/Educa%2C%A7%2C%A3o/professores-com-salarios-mais-altos-do-que-trabalhadores-com-a-mesma-qualificacao-1537826>, acessado em 14/03/2012

Entre o ecrã e o teclado. A participação dos leitores no comentário às notícias do PÚBLICO online
Fábio Ribeiro

http://www.publico.pt/Media/mudanca-na-publicacao-de-comentarios-online_1483210, acedido em 04/03/2011

<http://www.publico.pt/nos/comentarios-e-inqueritos>, acedido em 09/12/2012

How to cite this article:

Ribeiro, F..(2013). *Entre o ecrã e o teclado. A participação dos leitores no comentário às notícias do PÚBLICO online* International Journal of Marketing, Communication and New Media. Online, Vol.1, nº 1, p. 148-164. Disponível em <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcm>.