

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO
E INFORMAÇÃO

**JORNALISMO *ONLINE* E OS ESPAÇOS DO LEITOR:
UM ESTUDO DE CASO DO NETESTADO**

Luciana Mielniczuk

Dissertação de Mestrado apresentada
como requisito parcial para a obtenção
do título de Mestre em Comunicação e
Informação.

Orientador:

Profª Drª Marília Levacov

**Porto Alegre
1998**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO
E INFORMAÇÃO

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação

elaborada por _____, como
requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação e
Informação.

Comissão Examinadora:

Prof. Dr. Flávio Vinícius Cauduro

Prof^a. Dra. Christa Berger

Prof. Dr. Sérgio Capparelli

17691

T
07
M631J

FBC
1999/238385-0
1999/08/17
9560

AGRADECIMENTOS

Muitas foram as pessoas que contribuíram para que este trabalho fosse realizado. Algumas foram particularmente importantes. Antes de mencioná-las, porém, expresso meu reconhecimento à importância das instituições de apoio à pesquisa. Foi através da FAPERGS, CNPq e CAPES que tive a oportunidade, desde os primeiros semestres da graduação, de participar de projetos, conviver e aprender com pesquisadores.

Sou especialmente grata:

À Prof^a. Dr^a Marília Levacov, orientadora do trabalho, pelo constante estímulo para a realização desta pesquisa;

Ao Grupo Estado e aos funcionários com quem mantive contato, particularmente os editores Luciano Martins e Luiz Octávio Oliveira, pela valiosa colaboração, sem a qual este trabalho não seria realizado;

Ao Prof. Dr. Sérgio Capparelli, sempre disponível para leituras e conversas;

Aos leitores que participaram das entrevistas, parte fundamental deste trabalho;

À Prof^a Maria Izabel Timm, coordenadora do projeto no qual comecei a acessar a Internet;

Ao Sérgio Oliveira, amigo virtual, por ter ensinado-me muitas coisas sobre a Internet;

Ao Antonio Augusto Schuh, por ter ensinado-me a programar em HTML e sempre ter sugestões interessantes;

Aos meus colegas de docência na ULBRA, Prof. Mário Rocha e Prof^a. Andréia Athaydes, pelo incentivo, e ao Prof. Max Larcher, por várias conversas e por uma 'dica', que foi a solução num momento de impasse;

Às amigas, Raquel Longhi e Suzy dos Santos, que conheci durante o curso, e à Andréa Brächer, amiga de infância, pela solidária e divertida convivência;

Ao Fabiano Mielniczuk, pela torcida;

Ao João e Jussára Mielniczuk, meus pais, que através de suas trajetórias ensinaram-me a acreditar e a gostar da Universidade;

Ao Paulo Pezat, por várias coisas, mas principalmente pela inesgotável paciência.

SUMÁRIO

| | |
|---|-------|
| LISTA DE FIGURAS | p. 8 |
| LISTA DE QUADROS | p. 9 |
| RESUMO | p. 10 |
| ABSTRACT | p. 11 |
| 1 INTRODUÇÃO | p. 12 |
| 2 O ESTADO DE S. PAULO | p. 19 |
| 2.1 A história do jornal de papel | p. 20 |
| 2.1.1 O projeto político | p. 23 |
| 2.1.2 O projeto econômico | p. 30 |
| 2.1.3 O projeto pedagógico | p. 34 |
| 2.2 O jornal na era digital | p. 36 |
| 2.2.1 O Estado de S. Paulo e as novas mídias | p. 37 |
| 2.2.2 NetEstado: O Estado de S. Paulo na Internet | p. 39 |
| 3 NOVAS MÍDIAS | p. 49 |
| 3.1 Internet | p. 54 |
| 3.1.1 Recursos da Internet para a comunicação entre pessoas | p. 61 |
| 3.2 Publicações eletrônicas | p. 66 |
| 3.3 Interatividade | p. 74 |
| 3.4 Leitor | p. 84 |
| 4 ASPECTOS METODOLÓGICOS | p. 92 |
| 4.1 Coleta de dados e informações | p. 96 |
| 4.1.1 Amostra | p. 97 |
| 4.1.2 Observação estruturada | p. 99 |

| | | |
|-------|---|--------|
| 4.1.3 | Visita e entrevistas semi-estruturadas | p. 100 |
| 4.1.4 | Entrevistas em profundidade | p. 101 |
| 4.2 | Descrição e interpretação dos dados | p. 104 |
| 5 | DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS | p. 107 |
| 5.1 | O produto NetEstado | p. 107 |
| 5.2 | NetEstado: o discurso oficial | p. 121 |
| 5.2.1 | Definição do jornal | p. 121 |
| 5.2.2 | Conceito de interatividade | p. 124 |
| 5.2.3 | Importância em ouvir o leitor | p. 126 |
| 5.3 | Com a voz, os leitores | p. 126 |
| 5.3.1 | O mais importante em um jornal <i>online</i> | p. 129 |
| 5.3.2 | Interatividade | p. 132 |
| 5.3.3 | Interatividade e NetEstado | p. 138 |
| 5.3.4 | Outras considerações | p. 141 |
| 6 | CONCLUSÃO | p. 146 |
| | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | p. 156 |
| | GLOSSÁRIO | p. 166 |
| | ANEXOS | p. 171 |
| | ANEXO A: Família Mesquita | p. 172 |
| | ANEXO B: Organograma da empresa | p. 174 |
| | ANEXO C: Documento redigido por Campos Salles | p. 176 |
| | ANEXO D: Formulário disponibilizado pelo NetEstado | p. 180 |
| | ANEXO E: <i>E-mail</i> enviado pelo jornal aos leitores | p. 184 |
| | ANEXO F: Roteiro da entrevista com os leitores | p. 186 |
| | ANEXO G: Roteiro da entrevista com o editor | p. 189 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|-------------|---|--------|
| Figura 1 - | Primeiro <i>layout</i> do NetEstado | p. 40 |
| Figura 2 - | Segundo <i>layout</i> do NetEstado | p. 42 |
| Figura 3 - | <i>Layout</i> atual do NetEstado | p. 45 |
| Figura 4 - | Processo multi-interativo existente no contexto leitor x jornal <i>online</i> | p. 83 |
| Figura 5 - | Níveis de navegação | p. 109 |
| Figura 6 - | Tela da editoria de economia | p. 111 |
| Figura 7 - | <u>Link Comentários e sugestões sobre o NetEstado</u> | p. 114 |
| Figura 8 - | Tela do Fórum | p. 115 |
| Figura 9 - | Matéria 'MST - O Filão da Terra' | p. 117 |
| Figura 10 - | Matéria 'Eleições' | p. 118 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|--------|
| Quadro 1 - Resumo dos procedimentos metodológicos | p. 96 |
| Quadro 2 - Modelo de análise de dados qualitativos | p. 106 |
| Quadro 3 - Amostra dos leitores | p. 127 |
| Quadro 4 - Aspectos importantes que os leitores apontam em um jornal <i>online</i> | p. 142 |
| Quadro 5 - Percepção dos leitores sobre o que é interatividade | p. 143 |
| Quadro 6 - Interatividade e NetEstado | p. 144 |

RESUMO

Esta dissertação é um estudo de caso sobre o **NetEstado**, a versão *online* do jornal **O Estado de São Paulo**. Com o desenvolvimento das publicações *online* na Internet, estas passam a utilizar os recursos interativos existentes na rede para a comunicação entre as pessoas. Para verificar como a questão da interatividade está sendo tratada neste jornal, foram adotados os seguintes procedimentos: acompanhamento da publicação, através da observação de alguns exemplares; entrevistas com o editor-executivo; e entrevistas em profundidade com um grupo de leitores residentes em Porto Alegre - RS. Através da análise dos dados, foi possível conhecer as percepções do jornal e de leitores acerca do assunto, assim como apontar os aspectos onde há sintonia ou divergências.

ABSTRACT

This dissertation is a case study about **NetEstado**; the online version of **O Estado de São Paulo** newspaper. Concerning the development of online publications; we can observe that the interactive resources are present on the web to facilitate the communication among people. In order to check how the interaction is being dealt with in this newspaper; the following procedures were taken into consideration: careful observation of samples of the publication; interviews with the executive-editor and careful interviews with a group of readers from Porto Alegre-RS. Through the analysis of the data; it was possible to get to know about both the readers and the newspaper's perceptions regarding the subject; and it was also possible to point out the aspects that are similar from the ones that diverge.

1 INTRODUÇÃO

A motivação para realizar o presente estudo decorre da preocupação com as modificações pelas quais as publicações jornalísticas escritas estão sendo submetidas devido à utilização das novas mídias, especificamente a Internet.

O modelo tradicional de meios de comunicação de massa caracteriza-se por apresentar uma estrutura de transmissão de informações unidirecional, onde uma única fonte emissora difunde a informação para uma massa de receptores dispersos geograficamente. Assim funcionam, por exemplo, o rádio, a televisão e o jornal impresso.

Num cenário recente, surgem as mídias digitais que, devido a algumas de suas características, introduzem a idéia de redes de comunicação. Estas são constituídas por canais bidirecionais de fluxo de informação, tornando possível emitir e receber informações através do mesmo meio e, praticamente, ao mesmo tempo.

As colocações acima levam em consideração somente a questão estrutural dos meios de comunicação. Visão que, embora possa ser útil para fins

ilustrativos, não contempla a complexidade do processo ao deixar de abordar questões relativas aos pólos da emissão e da recepção. Observando os caminhos percorridos pelas teorias que estudam a Comunicação, nota-se, como será tratado posteriormente, um crescente interesse por tais assuntos. De um processo simplificado e unidirecional, a comunicação mediada - seja pelos meios tradicionais ou pelas novas mídias - passa a ser estudada como uma realidade complexa, onde o receptor também pode assumir o papel de sujeito responsável por parte do processo.

Como consequência das atuais transformações técnicas dos meios de comunicação, são esperadas mudanças em vários segmentos, como o cultural, o social, o econômico, o político. A expectativa é de que, na passagem do mundo dos átomos para o mundo dos *bits*, ocorram tantas alterações na sociedade atual quando da passagem das sociedades orais para as sociedades escritas, ou quando do surgimento da tipografia e a consequente difusão da informação em larga escala.

A disseminação de novas tecnologias da comunicação (resultantes do desenvolvimento e da aplicação das tecnologias da área de Informática somadas às da área da Telecomunicações), ao possibilitar o surgimento de novas mídias, colocam-nos diante da necessidade de entender processos muito recentes para poder repensar modelos e conceitos básicos relacionados à área da Comunicação. Inserem-se, neste contexto, as publicações eletrônicas jornalísticas desenvolvidas para a Internet - o tema investigado neste trabalho.

Estas publicações, concebidas para o universo das novas mídias, marcam o momento em que a informação escrita se desprende do suporte tradicional - o papel -, transformando-se em sinais digitais, levando consigo as possibilidades de uso dos códigos de outras mídias, como o rádio e a televisão. Surgem então, como consequência da convergência das mídias e da utilização de um novo meio, possibilidades inéditas relacionadas à produção e veiculação de material jornalístico.

Uma questão muito bem colocada por Machado (1995, p.18), quando refere-se às publicações eletrônicas desenvolvidas para a Internet, é de que "embora ainda seja cedo para definir o seu formato, sabe-se já que o jornal eletrônico não será apenas uma versão *online* da forma impressa". A afirmação acima leva a perceber que, embora não conhecendo direito as possibilidades oferecidas pelas novas mídias, em breve teremos publicações diferenciadas dos modelos com os quais estamos habituados. Dentre estes aspectos diferenciais, enquadram-se novas situações propostas à participação dos leitores.

A Internet é considerada a mais popular das mídias que se utilizam de computadores e, talvez, a que ofereça opções mais diversificadas para a comunicação entre pessoas. Desenvolvida no final dos anos sessenta, nos Estados Unidos, a Internet é uma rede de computadores de abrangência mundial pela qual circulam informações. Na sua origem, a rede eletrônica era um recurso utilizado apenas por universidades ou instituições governamentais, que possibilitava a transferência de informações digitalizadas de forma não muito

amigável - através de uma interface de comandos digitados. O usuário, então, precisava possuir conhecimentos específicos de informática.

A situação evoluiu de tal forma que, na década de noventa, ocorreu a popularização da Internet. Tal fato deve-se a diversas razões, entre elas, o desenvolvimento da tecnologia que também permitiu o acesso ao usuário leigo. Um exemplo é o *World Wide Web* (WWW) que tornou possível a transferência e acesso de dados em hipermídia de forma bastante simplificada, através da utilização de uma interface icônica.

É principalmente através do WWW que as publicações eletrônicas estão disponíveis na Internet. Somada à possibilidade de acesso de informações em hipermídia, estas publicações possuem características que lhes são próprias. Entre elas, o fato de utilizarem canais que permitem a transmissão bidirecional de informações. Ou seja, em termos potenciais, as publicações na rede podem utilizar-se dos recursos de comunicação entre computadores oferecidos pela rede tanto para difundir como para receber ou ainda para permitir que seus usuários troquem informações entre si.

Dentro do contexto descrito anteriormente, o presente texto visa centrar as atenções na questão da interatividade nos jornais *online*. Embora não seja um termo recente, pois já aparece desde a década de trinta em estudos da área, a palavra interatividade ganhou destaque, inclusive no âmbito não acadêmico, com a difusão das novas mídias. É compreensível, então, que o conceito - no uso vulgar assim como no acadêmico - corra o risco, em algumas

vezes, de ser tratado de uma maneira um tanto imprecisa. Situações como esta podem gerar confusões, pois é grande a probabilidade do mesmo conceito, ao ser utilizado por pessoas e grupos distintos, estar imbuído de significados diferentes.

Diante deste panorama, é possível indagar como a interatividade é tratada nos jornais *online* e se autor e leitor possuem o mesmo entendimento e expectativas acerca do assunto. Para viabilizar o trabalho proposto e responder a esta indagação, que orienta a investigação, optou-se por realizar um estudo de caso tendo como unidade de análise o **NetEstado**, a versão *online* do jornal **O Estado de São Paulo** na Internet. O objetivo geral, então, fica assim definido: estudar o jornal *online* **NetEstado** sob a perspectiva da interatividade. Como objetivos específicos foram estabelecidos:

I - Verificar os recursos utilizados pela publicação para que o leitor estabeleça alguma interatividade com o jornal;

II - Analisar a opinião do jornal sobre o assunto interatividade;

III - Analisar a opinião de leitores da versão *online* sobre as possibilidades de interatividade oferecidas pelo jornal.

O trabalho está dividido em seis capítulos. O capítulo 2, intitulado 'O Estado de São Paulo', além de apresentar o **NetEstado**, traz informações sobre o jornal **O Estado de São Paulo** desde a sua fundação. Subdividido em '2.1 A história do jornal de papel' e '2.2 O jornal na era digital', aborda aspectos importantes para o entendimento da postura o jornal diante da questão em

estudo. Neste bloco de texto, eventualmente, aparecem alguns termos técnicos, que são trabalhados no capítulo 3.

Com o título de 'Novas Mídias', o capítulo 3 é resultado da pesquisa bibliográfica sobre o assunto. Neste momento são elaborados, para o âmbito deste trabalho, os conceitos de novas mídias, interatividade, autor, leitor, entre outros. Estas definições, além de terem norteado a condução do estudo, servem também de baliza para a posterior leitura e cruzamento das informações coletadas.

As opções metodológicas realizadas para a abordagem do assunto, bem como os procedimentos adotados para a coleta e análise das informações estão justificadas e explicadas no capítulo 4, chamado de 'Aspectos Metodológicos'.

No bloco referente aos dados obtidos, o capítulo 5 - 'Descrição e Interpretação dos Dados', são apresentadas e discutidas as informações coletadas. Aqui o principal objetivo é apresentar e comparar as formulações oriundas de três vertentes: observação do jornal, entrevistas com funcionários e entrevistas com leitores. Tais vertentes acabam por determinar a subdivisão do capítulo. Este capítulo serve como o principal embasamento para a formulação das conclusões do presente trabalho, que são apresentadas no capítulo 6, juntamente com algumas sugestões para futuros estudos.

Como já foi mencionado, a difusão e utilização das novas mídias é um fenômeno recente. E, como tal, um processo dinâmico, em constante

movimento. Fato que se torna, em um só tempo, instigante e assustador. Instigante por ser um objeto de estudos muito rico, uma realidade complexa e pouco conhecida. Assustador por que o desconhecido ainda não apresenta pegadas a serem seguidas e o dinamismo - próprio das coisas em formação - provoca sobressaltos e exige rápidas, e às vezes drásticas, mudanças de rumo no trabalho.

Dadas as características do assunto em questão e as opções metodológicas adotadas - algumas relacionadas a limitações financeiras ou questões de viabilidade -, o presente estudo não almeja alcançar posições definitivas. Acredita-se que, mesmo dedicando-se a um único caso, é possível contribuir para a discussão que se estabelece em torno do assunto, ao sinalizar aspectos para a reflexão acerca de determinados problemas e alertar questões sobre outros que têm merecido pouca atenção ou que, por serem recentes, ainda não tenham sido investigados.

2 O ESTADO DE S. PAULO

Este primeiro capítulo é essencialmente descritivo, tendo a intenção de apresentar o **NetEstado**, assunto do estudo em questão. Visa também trazer aspectos importantes da trajetória do jornal **O Estado de S. Paulo**, desde a fundação, no final do século passado, até sua participação na Internet.

A retomada da história do jornal, sob determinados pontos de vista, se faz necessária para possibilitar o entendimento acerca de posturas da empresa diante de algumas questões referentes às novas mídias.

Para embasar o presente texto, além de bibliografia específica da área, foram consultados documentos pertencentes ao arquivo do jornal (sendo a maioria cópias xerográficas de edições antigas), realizadas entrevistas com funcionários da empresa e análise de edições do jornal *online*.

2.1 A história do jornal de papel

Com a primeira edição circulando no dia 4 de janeiro de 1875, as origens do jornal **A Província de São Paulo**, como era intitulado na época, remetem à Convenção de Itu¹ realizada em 1873. Durante o evento, um grupo com princípios democráticos, decididos a lutar pela implantação do regime republicano, cogitou a compra de um jornal para defender tais idéias. No ano seguinte, em 1874, durante o Congresso Republicano, foi designada uma comissão para tratar da fundação do jornal.

Após a aquisição de uma tipografia, começou a circular o jornal² que, mesmo sendo criado para defender os ideais republicanos, declarava-se independente e desvinculado de partidos políticos. Em junho do mesmo ano, a tiragem alcançava 2.200 exemplares.

¹ Um dos primeiros encontros realizados pelo Partido Republicano Paulista, que aconteceu na cidade de Itu. Naquele período, entre 1874 e 1889, foi o congresso mais concorrido, contando com a participação de 133 congressistas (Casalecchi, 1987, p. 49-50).

² Os sócios fundadores da empresa Pestana, Campos e & Cia, responsável pela edição de **A Província de São Paulo**, eram: Capitão Bento Augusto d'Almeida Bicudo (fazendeiro em campinas); Antonio Pompeu de Camargo (fazendeiro em Campinas); Americo Brasiliense de Almeida Mello (advogado em São Paulo); João Manoel de Almeida Barbosa (fazendeiro em Campinas); Manoel Ferraz de Campos Salles (advogado em Campinas); Rafael Paes de Barros (fazendeiro em São Paulo); João Tobias de Aguiar s Castro (fazendeiro em Itu); Manoel Elpidio Pereira de Quiroz (fazendeiro em campinas); João Tibyriça Piratininga (fazendeiro em Itu); José de Vanconcellos de Almeida Prado (fazendeiro em Itu); José Pedroso de Moraes Salles (capitalista em Campinas); Francisco Salles (fazendeiro em Campinas) Martinho Prado Junior (fazendeiro no Patrocinio das Araras); José Alves de Cerqueira Cesar (advogado no Rio Claro); Cândido Valle (negociante no Rio Claro); Francisco Glycerio de Cerqueira Leite (advogado em Campinas); Francisco Rangel Pestana (advogado em São Paulo); e Américo de Campos (jornalista em São Paulo). (O ESTADO..., 1960).

Julio Mesquita, que em 1902 tornaria-se dono do jornal, morava em Campinas onde exercia a profissão de advogado. Começou a colaborar com a seção de política em 1884 e, dois anos mais tarde, em 1886, deixou de ser um colaborador distante passando a fazer parte da redação do jornal. Depois de uma temporada na Europa, assumiu, em 1888, o cargo de redator-gerente, um pouco antes de ser eleito deputado³. No ano de 1891, Julio Mesquista tornou-se diretor do jornal, que já possuía o nome de **O Estado de S. Paulo**. A alteração do nome foi feita em 1º de janeiro de 1890, após a proclamação da República, ocorrida em 15 de novembro de 1889.

Ao longo dos 123 anos de existência, o jornal - que mudou de sede por oito⁴ vezes - chegou à quinta geração da família Mesquita (ver ANEXO A). Julio de Mesquita Filho e Francisco Mesquita, os descendentes de Julio Mesquita, morto em 1927, dedicaram-se respectivamente à área editorial e às áreas técnica e administrativa. A terceira geração da família, que conduziu os negócios até o final da década de oitenta, constituiu-se por Julio de Mesquita Neto e seu irmão Ruy Mesquita (filhos de Julio de Mesquita Filho) juntamente com

³ Foi deputado estadual (dois mandatos) e deputado federal pelo Partido Republicano Paulista na década de noventa do século passado. Em 1912, substituiu Cerqueira César, que morreu em 1911, no Senado estadual de São Paulo.

⁴ Nos dois primeiros anos funcionou na Rua do Comércio, nº 14, esquina com a Rua das Casinhas, que depois passou a ser chamada de Rua do Palácio e atualmente chama-se Rua do Tesouro. A Rua do Comércio, hoje, é a Rua Alvarez Penteado. Em 1877, **A Província de São Paulo** mudou-se para a Rua da Imperatriz, nº 14 (atual Rua Quinze de Novembro). Mais tarde, em 1881, o jornal mudou-se para o nº 53 da mesma rua, na altura no Largo do Rosário. Em 1906, o jornal transferiu-se para a Praça Antonio Prado (Palacete Martinico). No ano de 1913, as oficinas foram transferidas para a Rua 25 de Março e, em 1927, para a Rua Barão de Duprat, nº 41. A redação e administração ficaram na Praça Antonio Prado até 1929, quando foram transferidas para a Rua Boa Vista, nº 30 (esquina com a Ladeira Porto Geral). Ficaram no endereço citado até o ano de 1947, quando a redação e administração voltaram a funcionar junto com a oficina na Barão de Duprat, onde esta já estava instalada. Entre 1951 e 1976, redação, administração e oficinas funcionaram na Major Quedinho, nº 28, de onde se mudaram em 1976 para a Rua Engenheiro Caetano Alves, nº 55, na Marginal do Tietê, próximo à ponte do Limão, atual sede do jornal.

seus primos José Vieira de Carvalho Mesquita e Luiz Vieira de Carvalho Mesquita (filhos de Ruy Mesquita).

A mais drástica reformulação na área administrativa foi implantada na passagem das atribuições para a quarta e quinta gerações, que totalizavam 15 pessoas. O objetivo de tal reforma, ocorrida no final dos anos oitenta, foi o de agilizar o processo de decisão dentro do grupo, que mantinha-se muito ligado à questão familiar.

Foram estabelecidas dez unidades autônomas, com metas definidas anualmente, que são administradas pelos herdeiros ou por executivos assalariados (ver ANEXO B). O órgão máximo da administração é o Conselho Consultivo, presidido por Luis Vieira de Carvalho Mesquita, setor para o qual os diretores de cada unidade devem prestar contas. A interligação entre as unidades e o Conselho Consultivo é feita pelo diretor superintendente do grupo, Francisco de Mesquita Neto, único dos descendentes com formação superior específica na área de administração.

Tais unidades estão classificadas em três categorias. As unidades de negócios utilizam recursos próprios e geram resultados, sendo independentes com relação ao ciclo de planejamento e operações. Com a tarefa de prestar serviços para as demais unidades, as unidades de operações podem obter receitas pela prestação de serviços a terceiros. Por último, as unidades corporativas prestam apoio às demais, principalmente nas atividades financeiras,

contábeis e de informações gerenciais, recursos humanos, relações institucionais, entre outros⁵ (ver tópico 2.1.2 O Projeto Econômico).

Para melhor apresentar tópicos importantes sobre a história do jornal que, como já foi referido, mais tarde vão ajudar a compreender alguns posicionamentos do Grupo diante das possibilidades técnicas oferecidas pela Internet, a trajetória do **OESP** é analisada a partir da perspectiva de um tripé, apoiado em um projeto político, um projeto econômico e um projeto pedagógico.

2.1.1 O projeto político

Ilustrando o que se entende por projeto político, serão levantados três momentos da trajetória deste veículo em que é assumida uma postura bastante definida diante dos fatos. Postura esta que revela os valores nos quais a instituição acredita.

⁵ As unidades referidas são: - *Unidade de Negócios Estado*. Responsável pela edição e comercialização do jornal **O Estado de São Paulo**; - *Unidade de Negócios Jornal da Tarde*. Responsável pela edição e comercialização do **Jornal da Tarde**; - *Unidade de Negócios Radiodifusão*. Formada pela rádio, estúdio e gravadora; - *Unidade de Operações Agência Estado*. Agência de notícias que, além de atender os veículos do grupo, possui cerca de 200 clientes; - *Divisão de Catálogos*. Opera desde 1985 na confecção de listas telefônicas e guias de informações; - *Divisão de Vendas Gráficas*. Responsável pela produção gráfica de livros, revistas, impressos comerciais e jornais para terceiros; - *Divisão de Produção e Distribuição*. Setor que administra a produção gráfica (editoração, pré-impressão e impressão) dos jornais, listas telefônicas e guias, assim como a distribuição nos pontos de vendas e aos assinantes; - *Unidade de Finanças*. É uma unidade corporativa, cuja função é assegurar uma administração eficaz na área financeira; - *Unidade de Controle*. Também de ordem corporativa, mantém o fluxo de informações gerenciais visando a tomada de decisões; - *Unidade de Recursos Humanos e Relações Institucionais*. Orienta as demais unidades para uma administração moderna e eficaz dos recursos humanos, prestando serviços gerais e executando ações de apoio para a difusão e preservação da imagem corporativa.

O primeiro momento diz respeito à luta pela abolição da escravatura e pela proclamação da República, no final do século passado. Nos anos quarenta, em um segundo momento, o **OESP** fez oposição à ditadura Vargas, atitude que acarretou na intervenção do jornal por cinco anos. E mais recentemente, no Golpe de 64, caracterizando o terceiro momento, o jornal prestou total apoio aos militares na deposição do então presidente João Goulart para depois tornar-se crítico do regime militar.

Abolição e República

Já em outubro de 1874, meses antes da inauguração, foram estabelecidos “não só os pontos doutrinários que ‘A Província’ deveria sustentar, isto é, o seu programa político, como também traçaram as normas de sua conduta perante a opinião pública” (Aranha, 1937, p. 12).

No documento (ver ANEXO C) redigido por Américo Brasiliense e Campos Salles, integrantes do grupo de fundadores, fica transparente em alguns itens a posição republicana, de natureza democrática, bem como a postura favorável à abolição da escravatura.

“(...) 4ª - Eleição direta sob bases democráticas; 5ª - Presidentes de províncias eleitos por estas; (...) 12ª - A reforma relativa ao elemento servil ou a sua substituição pelo trabalho livre se fará, não por medida geral, mas pelas províncias, conforme os seus interesses peculiares, tendo por base a indenização e o resgate” (Documentos..., 1937, p. 29).

Estas foram as principais batalhas que ocuparam os 14 primeiros anos de existência do jornal. Quanto à abolição, nos editoriais eram cobradas das autoridades questões como o esquecimento ocorrido quando da elaboração da Lei do Ventre Livre: a educação dos filhos da mulher escrava. Os editoriais também eram o espaço para críticas à sanção do projeto que abolia os açoites como pena legal ou para os protestos contra a força usada pelo Império nos comícios abolicionistas. No dia 10 de agosto de 1887, pode-se ler no editorial o seguinte trecho referindo-se ao fato dos comícios no Rio “serem perturbados com traques e bombas, recurso de moleques, quando o problema caminha para uma solução pacífica” (São Paulo..., 1975).

A ‘Seção Judiciária’, coluna fixa no jornal, além de outras funções, servia para esclarecer a conduta adequada diante da complicada legislação do momento acerca do assunto escravidão.

Dias após a abolição da escravatura, em 13 de maio de 1888, os editoriais do jornal chamavam a atenção da população para o tarefa de libertar os brancos. O trabalho de propaganda contra o Império era intenso, que, por vezes, ficava acalorada. Por exemplo, a família real era destrutada, para referir-se ao Imperador D. Pedro II, **A Província de São Paulo** chamava-o de “o velho de São Cristóvão”⁶. Outro exemplo é o título do editorial de 29 de maio de 1889, denominado ‘Pela Revolução’.

⁶ No Rio de Janeiro, o Palácio Imperial ficava localizado no Bairro de São Cristóvão.

No dia 16 de novembro, o regime republicano foi saudado pelo jornal com a capa contendo, em letras grandes, somente as seguintes palavras: viva a República. Nos dias seguintes foi anunciada a troca do nome do jornal, que passaria a se chamar **O Estado de S. Paulo**. No entanto, a troca efetiva demorou ainda 40 dias, apenas na edição de 1º de janeiro de 1890, que o novo nome apareceu impresso no cabeçalho do periódico.

Ditadura Vargas

Durante o período Vargas, no final da década de 30, o **OESP** fez forte oposição ao governo⁷, recusando-se a publicar fotografias e o nome dos políticos então no poder, referindo-se a eles somente pelo cargo que ocupavam.

“Realmente, dentre os grandes órgãos da imprensa nacional era o Estado o que intransigentemente se opunha ao Estado Novo, mantendo-se, na medida em que podia, na linha da pregação democrática e liberal. Não vendia nem mudava sua opinião e recusava-se a fazer propaganda do regime e dos governantes. Proibido de externar seus pontos-de-vista, pois a censura era férrea e apoiada pelas baionetas, fazia-o de modo indireto, tudo aproveitando para farpear o governo e exaltar a democracia e seus processos” (Galvão, 1970, p. 102).

⁷ Para as eleições presidenciais de 1938, **O Estado de S. Paulo** apoiava a candidatura de Armando de Salles Oliveira, então governador de São Paulo e candidato de oposição ao partido de Vargas. Na iminência de perder as eleições, Getúlio Vargas apoiou-se no discurso de que o País estava prestes a ser vítima de um levante comunista para decretar estado de sítio e, em 10 de novembro de 1937, dissolver o Senado e a Câmara dos Deputados bem como os legislativos estaduais e municipais, promulgado logo em seguida uma constituição totalitária.

Para silenciar tal posicionamento, o governo interveio no jornal entre 1940 e 1945, baseado na alegação de que os diretores e pessoas ligadas ao veículo planejavam⁸ uma revolução contra o regime vigente.

Fechado desde 25 de março, dia da ocupação, em 7 de abril de 1940 o jornal voltou a circular sob a direção do jornalista Abner Mourão, indicado pelo Conselho Nacional de Imprensa. Tendo o novo diretor plenos poderes, o **OESP** transformou-se em um porta-voz do Estado Novo. Em função de dificuldades financeiras, agravadas pela crise internacional do papel, os acionistas, viram-se obrigados a vender suas ações ao governo. Julio de Mesquita Filho, mesmo fora do País, recusou-se a vender sua parte.

Assim que a ditadura caiu, o jornal foi devolvido aos seus antigos donos, mediante o pagamento das quantias que o governo estadual havia investido na compra das ações e no aumento do capital da empresa. No dia 8 de dezembro de 1945, o jornal voltou a circular com o nome dos verdadeiros donos estampado no cabeçalho.

Este período, que também levou membros da família Mesquista ao exílio, não é contado pelo jornal. Exemplo disso é um trecho do texto intitulado 'Ajude-nos a contar a história do Estado' publicado na edição do dia 26 de janeiro de 1973, onde é explicado que o jornal completaria 100 anos de fundação em

⁸ No dia 24 de março, dia anterior ao da ocupação, o jornal foi invadido por um contingente da Força Pública, os funcionários foram retirados do prédio e as instalações do jornal foram revistadas pelos policiais. No dia seguinte, em uma nova abordagem, ao ser realizada outra revista foram localizadas metralhadoras escondidas no sótão do corredor em frente a sala da secretaria (Galvão, 1977).

1975, mas seriam comemorados apenas 96 anos de existência (Ajude-nos..., 1973).

Golpe de 64

O governo de João Goulart, que seguiu a renúncia presidencial de Jânio Quadros em 1961, foi considerado pelo **OESP** como um período conturbado. Sobre a vitória do presidencialismo no plebiscito de 1963, o editorial de 6 de janeiro publicava: "De amanhã em diante passaremos a viver sob o peso de um presidencialismo que terá muito mais a feição de uma ditadura" (São Paulo..., 1975).

A posição do jornal fica explícita através do depoimento de Julio Mesquita Filho:

"Entrevistado pela televisão na noite de 27 de dezembro, Julio de Mesquita Filho reitera sua fé democrática. E interrogado sobre se vinha participando de conspirações contra a situação, declarou que, se entendia por isso a luta em defesa a democracia, era um inveterado conspirador" (São Paulo..., 1975).

As reformas de base propostas por Jango eram vistas como propósitos subversivos e uma afronta à democracia. O envolvimento do jornal em defender os ideais liberais era tanto que, nas instalações do jornal eram realizadas reuniões com militares e civis inconformados com a situação. Julio de Mesquita Filho chegou a elaborar um roteiro "para servir de guia nos primeiros

tempos de um regime de exceção em caso de ocorrer um golpe de Estado” (São Paulo..., 1975) coordenado pelos militares.

Nos editoriais, os dias que se seguiram à deposição de João Goulart, em 1º de abril, foram de exaltação ao sucesso do movimento e à participação de São Paulo.

Mas nem tudo transcorreu de acordo com as orientações elaboradas no 'roteiro' de Julio de Mesquita Filho. Os militares não estavam cumprindo com a promessa de seguir os passos indicados e as divergências começaram a dar margem às críticas e lamentações que vieram a ser publicadas nos editoriais.

O segundo presidente após o golpe militar, General Costa e Silva, iniciou seu mandato em 1968. Apesar de possuir esperanças no âmbito político-administrativo, o jornal explicitava sua preocupação com a expansão do militarismo, que “poderia prejudicar a meta fundamental da revolução de março - a democracia” (São Paulo..., 1975).

Um ponto culminante foi o editorial do dia 13 de dezembro, pouco antes do AI-5, intitulado 'Instituições em frangalhos', que causou a apreensão dos números impressos e a instalação da censura prévia na redação com a presença de um censor do governo (São Paulo..., 1975).

E foi assim que, de uma posição de total apoio, **OESP** passou a fazer dura oposição ao regime militar, sendo controlado pela censura e publicando, nos anos setenta, poemas de Camões ou receitas culinárias

esdrúxulas nos espaços que deveriam ser ocupados por textos vetados pela censura.

Fatos como os narrados anteriormente mostram que o jornal sempre manteve explícita sua posição ideológica fazendo com que isso fosse o mais importante na sua missão enquanto veículo de comunicação. O último exemplo, o do regime militar, mostra que a mudança de rumo do governo fez com que o jornal se afastasse do grupo com o qual concordava plenamente na época em que o presidente João Goulart foi deposto, mesmo que tal atitude causasse problemas de ordem editorial - com a atuação da censura - ou represálias financeiras conforme a que será abordado no tópico seguinte.

2.1.2 O projeto econômico

Como já foi referido, mesmo o surgimento do jornal estando intimamente comprometido com os ideais republicanos, no final do século passado, **OESP**, então **A Província de São Paulo**, desde a fundação declarava-se independente em relação ao Partido Republicano. Esta posição de estar comprometido com princípios ideológicos e políticos, mas ao mesmo tempo tentar manter independência em relação às instituições é uma conduta que marca a trajetória deste jornal.

Foi com a retomada da empresa, após a intervenção entre 1940 e 1945, que os irmãos Julio de Mesquita Filho e Francisco Mesquita intensificaram

as estratégias para expandir e consolidar o Grupo. Mas as medidas para manter a independência editorial acompanham o jornal desde a sua fundação. Era usual, nos primeiros anos, publicar chamamentos para o pagamento das assinaturas, inclusive em tom de advertência para os leitores cujo pagamento estivesse atrasado. Um exemplo é a nota de 4 de maio de 1880, sob a cartola 'Noticiário':

“Os senhores assinantes sabem que esta folha vive simplesmente do apoio do público e para manter a sua independência precisa merecer dos seus subscritores o especial obséquio de fazerem os pagamentos adiantados ou saldarem os débitos existentes em prazos curtos.

Às pessoas que têm contas de publicações e anúncios fazemos também igual pedido.

Nada mais incomoda a uma empresa que ter necessidade de mandar à casa de alguém conta de pequenos valores. Entretanto somos forçados a isso porque os pequenos débitos prefazem uma soma avultada em prejuízo da empresa e com desgosto dessas pessoas, às quais é indispensável importunar.

Para obviarmos tudo isso lembramos a conveniência de serem os artigos e anúncios pagos logo no ato do ajuste, como é costume em todas as grandes cidades” (Noticiário, 1880).

Uma das inovações do jornal - que foi fundado sem auxílio financeiro do Partido Republicano Paulista e apenas com o capital de particulares em forma de comandita⁹ - data de 1876. **A Província de São Paulo** foi o primeiro jornal a ser vendido de forma avulsa nas ruas de São Paulo. Assim, o francês Bernard Gregoire, “em uma cidade ainda não habituada ao fato (...) vai

⁹ “Tipo de sociedade comercial em que, ao lado dos sócios ilimitada e solidariamente responsáveis, há sócios que apenas entram com capitais, sem tomar parte da gestão dos negócios e cuja responsabilidade se limita ao capital subscrito” (Ferreira, 1986, p.434).

criar o costume a abrir brecha ao seu negócio” (São Paulo..., 1975). Segundo Sodré, “a população achou aquilo um dispaupério, houve repulsa à iniciativa que levaria à mercantilização das imprensa” (1966, p.260).

Observando fatos como esse pode-se concluir que desde o início existiu uma visão empresarial do grupo que fundou **A Província de São Paulo**. Uma posição precursora dado que até a década de 20, no Brasil, a atividade jornalística foi extremamente panfletária e mesmo que os jornais fossem vendidos como mercadoria não eram regidos por esta lógica.

Segundo Taschner (1992), os jornais não eram um empreendimento economicamente viável e somente após a I Guerra Mundial a imprensa brasileira entrou na fase industrial passando a estruturar-se definitivamente como empresa. Só a partir de então não se tratava mais de um jornal com uma empresa por trás e sim de uma empresa cujo produto era o jornal.

Assim como os outros jornais da época, além das assinaturas, **A Província de São Paulo** vivia de anúncios. Estes eram de “casas comerciais de amigos, de falecimentos, de missa, de partida de navios em Santos, de espetáculos de teatro, de chegada de médicos da Côrte, de negros fugidos” (Sodré, 1966, p. 260). Ao longo da história do periódico, o assunto anúncios sempre foi tratado da forma mais transparente possível. Exemplo desta postura foi o pronunciamento acerca dos boatos, no final de 1915, acusando o jornal de ter recebido subvenção do governo. A este respeito Julio Mesquita escreveu no editorial de 21 de dezembro o seguinte:

“(...) os governos, quer os que apoiamos, quer os que combatemos, pagam a publicidade, que freqüentemente procuram nas nossas colunas, para anúncios, editais, reproduções na seção livre e na editorial em todas as páginas. Não há nenhuma consideração de ordem moral que nos obrigue, ou nos aconselhe a fornecer aos governos publicidade gratuita. Se ela nos custa, a nós, rios de dinheiro, porque a havemos de fornecer sem uma justa remuneração? Os governos que apoiamos não pagam mais do que os que combatemos e ambos, pagam como o público nem mais nem menos. Isto basta para tranqüilidade da nossa consciência” (Julio..., 1975).

Entre as represálias financeiras sofridas pelo **OESP** destacaram-se o corte de anúncios feito em 1914, quando o jornal posicionou-se ao lado dos Aliados. A maioria dos comerciantes, de ascendência alemã, provocou um boicote ao jornal. Depois, na década de setenta, a empresa teve um veto do governo para a liberação de um empréstimo aprovado pela Caixa Econômica Federal. Os recursos para a construção da atual sede do jornal, na Marginal do Tietê, vieram de um banco internacional, o Banco de Boston.

Atualmente o grupo S.A. Estado de S. Paulo, empregando aproximadamente cinco mil pessoas, é composto pelas empresas O Estado de S. Paulo, Jornal da Tarde, Rádio Eldorado Ltda., Estúdio Eldorado Ltda., OESP Gráfica S.A., OESP Distribuição e Transportes Ltda., Agência Estado Ltda., Broadcast Teleinformática Ltda. Participa ainda como acionista controlador da PISA Papel de Imprensa S.A. e como acionista minoritário do Consórcio BCP que atua em São Paulo e região metropolitana na Banda B de telefonia celular.

A diversificação atual, sempre dentro da mesma linha de atuação, que é a informação, visa preservar a independência editorial do Grupo, pois este possui condições de manter sua linha de produção quase que de maneira autônoma.

2.1.3 O projeto pedagógico

Como pode ser observado no documento que firma as bases da organização da empresa (ver ANEXO C), a preocupação com a educação já era manifestada no final do século passado, através das seguintes teses defendidas: “(...) 2ª - Ensino livre e aprendizagem obrigatória; (...) e 8ª - O ensino secular separado do religioso, cabendo aquele às escolas e este à família e aos ministros de cada religião na respectiva Igreja” (Documentos..., 1937, p. 29).

A preocupação com a educação também apareceu, como já foi referido, na luta pela abolição da escravatura, quando o jornal cobrou das autoridades a educação para os filhos livres de escravas.

No final de 1880, as loterias criadas pelo Império para arrecadar fundos para a construção de um monumento à Independência foram pauta de muitos editoriais. O jornal defendia a idéia de que uma Universidade seria o fim mais adequado para o montante de três mil contos que se esperava arrecadar (500 contos poderiam ser destinados aos monumento e o restante à construção da Universidade). No editorial do dia 2 de dezembro lê-se que uma universidade

seria o “monumento verdadeiramente comemorativo da nossa independência” (São Paulo..., 1975).

O sonho de uma universidade só foi concretizado, na década de trinta, por Julio de Mesquita Filho e Armando de Salles Oliveira. Este, além de ter sido um dos diretores do jornal, foi governador de São Paulo. Exilado na Europa no início dos anos trinta, em função da derrota da Revolução Constitucionalista, na qual fazia oposição a Vargas, Julio de Mesquita Filho aproveitou a estadia no exterior para fazer contatos e pesquisar modelos para a Universidade de São Paulo (USP), universidade que idealizou e ajudou a implantar.

Em 1994, o Grupo lançou o projeto ‘Estadão na Escola’. A iniciativa fez com que o jornal chegasse nas escolas, sob forma impressa ou eletrônica, para o material jornalístico ser utilizado como recurso pedagógico. O jornal permitiu que as escolas acessassem sua BBS, para que a troca de experiências entre as escolas fosse realizada através de conferências eletrônicas.

Em 1996, o projeto ‘Estadão na Escola’ passou a ser acessado pela Internet, através do endereço <http://www.estadao-escola.com.br>. Entre as possibilidades oferecidas no *site* estão: - fórum de debates sobre assuntos importantes do momento; - consulta às matérias especiais da **NetEstado**; - consulta à hemeroteca, com matérias do jornal **OESP** desde 1994, especialmente catalogadas para este fim; - sugestões de atividades para professores; - serviços

especiais para os educadores, como agenda dos eventos em educação, *links* para bibliotecas, bancos de currículos, entre outros.

Além da presença na Internet, que funciona como um instrumento de trabalho, o projeto viabiliza semestralmente a edição de dois jornais: um feito pelos alunos e outro pelos professores. O material é redigido pelos participantes, editado pelo **OESP** e distribuído entre as escolas. Outra iniciativa é a realização de eventos que visam a atualização dos professores ou a integração entre os alunos. O 'Desafio Escolar', que congrega atividades esportivas, culturais, artísticas e jornalísticas, é um exemplo.

2.2 O jornal na era digital

A versão *online* de **O Estado de S. Paulo**, denominada **NetEstado**, está disponível na Internet desde dezembro de 1995. Porém a história do **OESP** com as redes de computadores é anterior à liberação da Internet comercial no Brasil. Para apresentar esta trajetória, no presente tópico retoma-se os principais aspectos da investida do jornal em novas mídias bem como procura-se descrever de forma bastante detalhada o produto que é hoje o **NetEstado**. Eventualmente, aparecem termos técnicos que, serão explicados no capítulo seguinte ou estão definidos no glossário.

2.2.1 O Estado de S. Paulo e as novas mídias

Em 1993, dois anos antes da Internet ser utilizada comercialmente no Brasil, o **OESP** lançou o projeto 'Estadão Multimídia', desenvolvido em conjunto com a Agência Estado e no qual era prevista a divulgação de informações através de seis canais de informação: *paggers*, *displays*, fax, BBS, *voice mail* e videotexto. O lançamento aconteceu no mês de agosto, durante a Comdex/Sucesu-SP, um dos maiores eventos de informática da América do Sul. Como o projeto estava iniciando, do conteúdo editorial do jornal, apenas o 'Caderno de Informática' foi totalmente disponibilizado pelo sistema BBS. A maioria das notícias distribuídas pelo jornal nos novos canais de informação era referente ao evento.

Um dos objetivos do projeto 'Estadão Multimídia' foi introduzir o conceito de edição contínua. De acordo com esta idéia, a informação deve chegar ao leitor o mais cedo possível com o propósito de antecipar a edição impressa ou de complementar as notícias já publicadas no jornal.

A operacionalização do projeto mobilizou cerca de 30 profissionais - editores, repórteres, analistas de sistema, programadores, além de técnicos em eletrônica e telecomunicações - que começaram a trabalhar 90 dias antes do evento.

No mês seguinte, em setembro de 1993, o sistema BBS passou a divulgar, além dos textos de informática, textos sobre lazer e serviços. Também

era oferecida a possibilidade de conversas entre os usuários que estivessem conectados no sistema ao mesmo tempo.

Em junho de 1994, por ocasião da Copa do Mundo, o projeto 'Estadão Multimídia' expandiu seus serviços com a disponibilização completa da cobertura do evento no Estadão BBS - subdivisão do projeto referente ao uso da BBS. No dia 26 daquele mês, em matéria publicada no jornal, o projeto era anunciado como "o primeiro jornal eletrônico do País. (...) É a primeira vez na imprensa brasileira que a cobertura de um evento internacional estará disponível num BBS" ("Estado"..., 1994).

Deixando de ser gratuito, em junho de 1995, o Estadão BBS, além de cobrar os serviços de seus usuários, ampliou a gama de textos oferecidos aos leitores. Juntamente com as áreas de informática e agricultura, também passou a ser oferecido o 'Suplemento Mulher'. Mais tarde, o serviço foi novamente ampliado, incluindo o 'Panorama', um resumo diário com as principais notícias de várias seções do jornal.

Mas a regulamentação da Internet comercial no País já estava em andamento e, com a possibilidade de disponibilizar as informações através de uma interface gráfica, o sistema BBS - pouco amigável - não fazia mais sentido.

2.2.2 NetEstado: O Estado de S. Paulo na Internet

No dia 9 de dezembro de 1995, o primeiro número do **OESP** *online* foi disponibilizado na Internet, já com o nome de **NetEstado**. O *site*, cujos serviços não são cobrados, é acessado pelos endereços <http://www.estado.com.br> e <http://www1.estado.com.br>¹⁰.

Muito diferente da forma apresentada hoje, as primeiras edições *online* possuíam um volume bastante pequeno de conteúdo e um *design* muito simples. Tais fatores podem ser explicados pela tecnologia pouco conhecida na época e pela pouca experiência dos profissionais envolvidos em projetos deste tipo.

Desde a inauguração foram feitas duas grandes reformulações no *design* do jornal assim como conteúdo disponibilizado no *site* aumentou e diversificou. Na primeira versão disponibilizada, como pode ser visto na Figura 1, o jornal possuía apenas os seguintes *links*: Panorama (resumo das notícias da edição impressa), Mulher (suplemento exclusivo da versão *online*), Especial (matérias trabalhadas especialmente para a versão *online*), Guias e Sua Opinião (questionário com o objetivo de conhecer a opinião do leitor sobre o **NetEstado**).

¹⁰ Por motivos de segurança, o *site* está disponível em dois provedores diferentes. Um é o ZAZ, um dos principais provedores comerciais do País, pertencente à RBS - Rede Brasil Sul de Comunicações. O outro provedor é a Instituto Universidade Empresa (UNIEMP), uma instituição de direito privado mantida por empresas paulistas juntamente com a Universidade de Campinas (UNICAMP). Tendo dois servidores, o jornal não corre o risco de ficar fora do ar por questões técnicas.

O ESTADO DE S. PAULO



▼ PANORAMA [Clique aqui para mais informações](#) ▼

Motta defende divulgação do conteúdo da "pasta rosa"

Nesta sexta-feira, o predidente Fernando Henrique fechou acordo para aliviar dívidas dos Estados . A Fiat reajustou os preços dos seus carros de 1,57% a 4%. Neste sábado, Caetano Veloso faz um show na esquina das avenidas Ipiranga e São João.



MULHER



ESPECIAL



GUIA

SUA
OPINIÃO

[\[MULHER\]](#) [\[ESPECIAL\]](#) [\[GUIAS\]](#) [\[SUA OPINIÃO\]](#)

Para melhor visualização, aconselhamos o uso do Netscape

Copyright 1995 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

Figura 1 - Primeiro *layout* do NetEstado.

O segundo *layout* do jornal foi disponibilizado em 9 de março de 1997. A mudança no *design* foi grande, a barra de navegação ganhou maior importância ocupando a parte esquerda da tela e sendo destacada também pelo tratamento gráfico recebido. As editorias passaram a ter *links* específicos,

situados na parte central. À esquerda, uma faixa vertical agrupava *links* para serviços, seção em inglês, notícias de última hora, entre outros. Ao final da tela, em forma retangular horizontal estava a seção denominada 'Diretório Estadão', que remetia para outros *sites* do Grupo.

Comparando com a primeira edição, em 9 de dezembro de 1996, a segunda apresentação do jornal, em março de 1997, trazia, além das mudanças no *design* a ampliação do conteúdo do jornal, ver Figura 2. São exemplos os links: Pesquisa (busca de assuntos por palavras-chave no Arquivo, mantido desde 1995); Arte Digital (uma galeria virtual), Manual de Redação (versão *online* do Manual de Redação do jornal), Variedades (serviços diversos), Fórum (espaço para publicação da opinião dos leitores acerca de assuntos propostos pelo jornal para debate), Grupo OESP (diretórios com informações institucionais), entre muitos outros *links*. A ampliação dos conteúdos não aconteceu de forma repentina, junto com a reformulação do *design*, e sim gradativamente ganhando destaque com as mudanças na tela de apresentação.

O terceiro, e atual, *layout* do **NetEstado** foi vista pela primeira vez pelos leitores na edição de 4 de dezembro de 1997. Desta vez a mudança não foi muito drástica, nem em termos de *design* nem com relação ao conteúdo do jornal. A principal alteração diz respeito às cores: em vez de azul, amarelo e verde, utilizadas anteriormente, ficaram como cores principais apenas o azul e o amarelo. Na barra de navegação, a novidade são as janelas menores que se


O ESTADO DE S. PAULO
NetEstado

9 de março de 1997

Rádio Eldorado
 AM 700

Rádio Eldorado
 Pioneirismo em informações
 sobre o trânsito

ESTADÃO
SUPLEMENTOS
COLUNISTAS
EDITORIAIS
ESPECIAIS
ARTE DIGITAL
PESQUISA
MANUAL DE REDAÇÃO
CLUBE ASSINANTE
VARIETADES
GRUPO OESP
FALE CONOSCO
FÓRUM
ÍNDICE

ESPORTES

O campo neutro de Presidente Prudente e a rivalidade entre os dois clubes fazem com que o Palmeiras, melhor time da primeira fase do Campeonato Paulista, ainda respeite o instável Corinthians no clássico deste domingo. O ex-corintiano Viola (*foto*) desafia o goleador Túlio



CIDADES

População de São Paulo aumenta menos, mas não evita a ocupação de áreas de mananciais

POLÍTICA

CPI dos Títulos agora quer pegar "tubarões" que se beneficiaram com o esquema dos precatórios

ECONOMIA

Estabilidade começa a tornar Brasil país com preços nacionais

INTERNACIONAL

Integrista governa Turquia com discrição, mas sonha alto

CADERNO2

Esquerda debate sua crise e busca credibilidade

GERAL

Novo açúcar poderá ser consumido por diabético

Agência Estado
Jornal da Tarde
Rádio Eldorado

Diretório Estadão

Rotas

Classificados

Listas Américas

Divulga-se

Guias

Assinaturas

 English
 section

**Últimas
 notícias**
**Suplemento
 Feminino
 sua vida, seus
 interesses**

Destaques

The New York Times
CD-ROM HELP!
 Clique aqui para
 comprar

Para melhor visualização aconselhamos o uso do Netscape 3.0 com resolução de vídeo 800x600

Copyright 1997 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

Figura 2 - Segundo layout do NetEstado.

abrem junto ao *link* escolhido (o recurso será explicado mais adiante neste mesmo capítulo), agrupando os *links* que estavam na extinta faixa vertical da esquerda.

Considerando seus *layouts*, a terceira fase do jornal apresenta como novidade o tratamento das matérias, com uma produção especializada para a Internet, processo que se dá de forma gradativa. Um exemplo é a utilização de *sons*, que pode ser verificada na matéria especial de cinema sobre o Oscar, e o recurso do *mouse-reading*¹¹, utilizado na matéria especial sobre o aniversário da cidade de São Paulo. Ambos exemplos estão no diretório Especiais.

Uma descrição mais detalhada do atual *site* do **NetEstado** pode ser feita a partir de duas perspectivas: a divisão das informações do *site* em seções distintas e a organização da tela de apresentação - a primeira tela - através de *links*.

O primeiro tipo de descrição consta na apresentação do *site* feita em anúncio publicitário veiculado dia 17 de setembro de 1998 no **OESP**. O **NetEstado** é dividido em cinco seções assim descritas:

- **Notícias:** Notícias do dia-a-dia (incluindo arquivo desde 1996) divididas de acordo com as editorias;

- **Suplementos:** A versão *online* dos suplementos do jornal impresso: segunda-feira (Informática), terça-feira (Viagem; Painel de Negócios; e

¹¹ *Mouse-reading* é a denominação dada ao seguinte recurso: ao passar o *mouse* sobre uma imagem clicável (imagem que é um *link*), esta transforma-se em um texto, permitindo ao leitor obter informações acerca do conteúdo da tela para a qual o *link* está remetendo.

Franquia), quarta-feira (Agrícola), sexta-feira (ZAP!; Empresas), sábado (Estadinho; e Feminino) e domingo (Telejornal);

- **Especiais:** Material editorial com tratamento mais aprofundado e desenvolvido especialmente para a versão *online*;

- **Classificados:** O anúncio destaca NetMóveis, NetJob e Autos;

- **Serviços:** Contém Manual de Redação e Estilo; Listas Amarelas; Tabelas e guias: IPVA, IPTU, etc.; Astrologia; Guia de TV; Colunistas; Previsão do tempo; Assinatura e serviços aos assinantes.

A segunda forma de descrever corresponde a organização dos *links*, na tela de abertura do **NetEstado**. A descrição da primeira página é feita com base na observação dos exemplares entre os dias 13 e 19 de setembro de 1998, datas que correspondem a uma semana de domingo à sábado. Para melhor realizar a descrição, para fins deste trabalho, a estrutura básica da *home page* foi dividida em quatro regiões principais, designadas pelas letras A, B, C e D, ver Figura 3.

Região A : Constitui-se do cabeçalho da tela, contendo à direita numa linha superior o logotipo do **NetEstado** e, à esquerda, o espaço para *banners* de publicidade. Na linha inferior estão os dois endereços do *site*, o logotipo do **OESP** e os *links* para Índice das Notícias e Últimas notícias/AE.


Cidades
Esportes
**Sabotagem reduz
 fornecimento de energia**


Bomba destrói torre de transmissão do sistema gerador de Itaipu no interior do Paraná e põe regiões Sul e Sudeste sob risco de blecautes; Furnas apela para que população e indústria economizem energia. Luiz Simões Machado (foto, à dir.), presidente de Furnas, e o diretor de Operações da companhia, Celso Ferreira, querem ação da PF

Economia
Com juros de 49%, indústria pára, diz Piva

 THE WALL STREET JOURNAL

Internacional

Democratas pedem punição suave a Clinton

Geral

Sem-Terra fazem greve de fome no Pará

**Em Futebol:
 Oseas faz a diferença e
 Palmeiras derrota Ponte Preta**

Santos perde a invencibilidade no Sul

Flamengo já está na área de rebaixamento
Meninas do Vôlei batem Rússia e encenam GP

Fórmula Indy
Política

Crise não muda votos em São Paulo


Caderno 2

Novo thriller mostra que Brian DePalma voltou à boa forma


Suplementos
Editoriais
Colunistas
English section
Brazil this week

 JT web
 Agência Estado
 Rádio Eldorado

 diretório **ESTADÃO**

 Classificados / Marketplace / Listagens / Anúncios
 Assinaturas / Assinaturas / Assinaturas / Assinaturas

Premio de Midia Estado

1968
 DO SONHO AO PESADELO
 Microsoft Internet Explorer

Figura 3 - Layout atual do NetEstado.

Região B : Esta área limita-se à barra de navegação¹² do **NetEstado**, que possui as seguintes possibilidades: Estadão (capa), Especiais, Suplementos, Arte Digital, Variedades, Seu Bairro, Pesquisa, Manual de Redação, Serviço ao Assinante, Grupo OESP, Fale Conosco, Fórum e Mapa do Site. A barra de navegação está localizada abaixo do cabeçalho ocupando um espaço vertical à esquerda da tela.

Ao clicar sobre cada um dos *links* desta barra e mantendo o botão do *mouse* pressionado, o leitor abre uma pequena janela, dentro da própria barra de navegação, contendo as opções que o *link* oferece. Por exemplo, ao clicar em Suplementos, na janela menor aparecem as opções de suplementos: Feminino, Agrícola, ZAP!, etc. O usuário possui duas opções: clicar no *link* Suplementos e ir para uma outra tela com o índice dos suplementos ou clicar em Suplementos, segurar o *mouse* e clicar diretamente no suplemento desejado. A segunda opção subtrai a passagem por uma tela índice.

Região C: Ocupa a parte central da tela, onde concentram-se os *links* para as editorias: Economia, Política, Cidades, Geral, Internacional, Caderno 2 e Esportes. Em cada editoria sempre há chamada para uma, duas ou três matérias. É nesta área também que fica o *link* para o 'The Wall Street Journal'.

Região D: Situada no final da página, em sentido horizontal, é uma seção denominada 'Diretório Estadão'. A região está dividida no sentido longitudinal em duas. Na parte superior, estão *links* para a parte editorial. Com

¹² Conjunto de *links* que aparece constantemente, em geral no mesmo lugar, no *site*, com a função de orientar a navegação do usuário.

exceção de [English Section](#) e [Brazil this week](#), os outros três links - [Suplementos](#), [Editoriais](#) e [Colunistas](#) - estão aparecendo pela segunda vez, pois já constam da barra de navegação. Na parte inferior desta região são encontrados os *links* para outros *sites* do Grupo Estado, sejam de cunho editorial ou de serviços. São eles: [JT Web](#), [Agência Estado](#), [Rádio Eldorado](#), [Classificados](#), [Marketplace](#), [Listas Amarelas](#), [Assinaturas](#), [Roteiro](#), [Divirta-se](#) e [Guia](#). À esquerda do 'Diretório Estadão' estão os *links* [Prêmio de Mídia Estadão](#), [1968 do Sonho ao pesadelo](#) e [Internet Explorer](#).

Para viabilizar seu *site*, o **NetEstado** conta com uma equipe de 15 pessoas (editor-executivo, editor, cinco jornalistas contratados, dois jornalistas *free-lancer*, gerente técnico, designer, três assistentes técnicos e uma secretária) e ocupa uma sala própria no mesmo andar da redação do jornal impresso.

O *site*, atualizado diariamente entre 22 e 23 horas com a edição do dia seguinte, não é igual em termos de conteúdo à versão impressa. Fato que acontece por duas razões. Primeiro, a versão impressa não está disponível totalmente na internet (ficam de fora matérias menores e seções de notas, entre outros). Segundo, o **NetEstado** é considerado um produto que, embora ligado ao jornal **OESP**, possui certa independência. O **NetEstado** não é apenas um serviço ligado ao jornal impresso. Por este motivo, embora a maior parte do material utilizado para a edição eletrônica seja produzido pela redação do jornal impresso, a equipe do jornal *online* possui autonomia no tratamento destas informações.

Na redação do **NetEstado**, o esforço na produção de matérias jornalísticas concentra-se na elaboração das matérias especiais (que podem ser acessadas através do *link* Especiais e são desenvolvidas exclusivamente para a versão na rede), que são disponibilizadas conforme a oportunidade e os acontecimentos que as pautam (Martins, 1998)

Concluída a descrição do *site* e de alguns aspectos da produção do **NetEstado**, encerra a apresentação do jornal *online* e também este primeiro capítulo. As informações aqui abordadas de forma eminentemente descritiva, serão aprofundadas no capítulo 5, referente à descrição e interpretação dos dados. Mas para tanto são necessárias algumas definições conceituais. Por este motivo, o capítulo seguinte constitui-se em uma revisão de literatura que embasará a leitura das informações coletadas.

3 NOVAS MÍDIAS

A função deste capítulo é fazer a conceituação de alguns termos que são utilizados no trabalho, sendo o principal deles a interatividade. Este, de acordo com o referido na introdução, vem sendo largamente utilizado, carregado de sentidos diversos para as mais variadas finalidades. A própria tarefa de estudar a fundo este conceito constituiria-se em um trabalho acabado em si. Como não é esse o propósito, para fins deste texto, o conceito de interatividade será abordado dentro de um recorte estabelecido pelos objetivos do estudo: a interatividade em jornais na Internet.

Diversos autores, entre os quais Kimberley (1995) e Stark (1994), acreditam que está ocorrendo uma revolução na indústria dos meios de comunicação. Stark (1994) a atribui a dois fatores. Primeiro, à capacidade de transformar qualquer signo em forma digital, de modo que possa ser acessado por computador. Por signo, o autor entende texto, gráficos, sons e imagens. O segundo fator está relacionado ao desenvolvimento tecnológico das telecomunicações, permitindo que um volume maior de informações seja transmitido com melhor qualidade para um número maior de pessoas.

A capacidade de transformar tipos diferentes de sinais analógicos em sinais eletrônicos, representados por dados numéricos, para serem transportados através do mesmo canal, somada à realidade oferecida por canais de transmissão - como por exemplo a fibra ótica, que possui a capacidade de transmitir uma grande quantidade de dados, podendo ainda ser utilizada em sentido bidirecional - vão alterar o cenário da comunicação mediada tal como o conhecemos.

Pool define novas tecnologias de comunicação como

“una forma abreviada de referirse a 25 dispositivos principales, incluidos la televisión por cable, las grabadoras y los discos de video, los satélites, el telefax, las redes de computadoras, el procesamiento de información por computadoras, los interruptores digitales, las fibras ópticas, los láseres, la reproducción electrostática, la televisión de pantalla grande y alta definición, los teléfonos móviles y los nuevos procedimientos de impresión” (1993, p. 31).

Por novas mídias, entendemos os meios que surgem ou são reformulados a partir do desenvolvimento e da disseminação das novas tecnologias de comunicação. Nestas circunstâncias, tanto a Internet como a TV a cabo são consideradas novas mídias. A primeira foi desenvolvida há um par de décadas, enquanto a segunda constitui-se em uma função nova atribuída a um meio que já existia. Segundo Lemos (1997), as novas mídias agem em duas frentes: prolongam e multiplicam a capacidade dos meios tradicionais ou criam novas mídias. Por exemplo, computadores, videotextos - como o Minitel, celulares, *paggers*, TV digital, entre outros.

As novas mídias são tecnologias muito ligadas àquelas tecnologias da família C⁴I², fórmula proposta por Giovannini que significa: comandos, controles, comunicações, computador, informações, inteligência (1987). Sem querer negar o caráter de novidade ao fenômeno das novas mídias, Bettetini chama a atenção para o fato de que “si consideramos su historia, nos damos cuenta de que éstos son a menudo el resultado de tendencias, investigaciones y manifestaciones vivas en nuestro contexto cultural a partir al menos de los años sesenta” (1995, p.18).

Com a afirmação anterior, o autor esclarece que as mídias atuais surgiram das investigações realizadas em laboratórios e, principalmente, da mudança que houve na forma de pensar os instrumentos informáticos, pois o computador era apenas uma máquina para fazer cálculos. Das pesquisas realizadas na década de sessenta, surgiram os circuitos integrados digitais; as filmagens televisivas; a integração entre informática e redes de telecomunicação; o *narrowcasting*¹³; o hipertexto; a realidade virtual. A partir da década de setenta, estas tecnologias começam a tomar forma. O surgimento das novas mídias vai se dar a partir da integração destas descobertas entre si e a disseminação entre os usuários.

Sobre o aparecimento destas mídias, Paulapuro (1991) remete ao final dos anos setenta e início dos oitenta, quando começaram a ser difundidos a televisão a cabo e por satélite, o videotexto, o teletexto, assim como passaram a

¹³ Segundo Bettetini, “una forma de distribución orientada al consumo por parte de grupos específicos de usuarios” (1995, p.20).

ser utilizados, nos escritórios, os computadores pessoais, muitas vezes ligados em rede (Bettetini, 1995).

Considerando a estrutura física de um sistema de comunicação, este pode ser descrito como

“1) una serie de *nodos*, o terminales, cada uno de los cuales es un dispositivo de *entrada* o de *salida*, o de ambas funciones; 2) un medio de transmisión entre los nodos; 3) a veces in dispositivo interruptor que determina qué nodos se conectan con cuáles otros; y 4) también a veces un dispositivo de *almacenamiento* para retener mensajes y transmitirlos posteriormente. Puede ser un sistema de comunicación de una sola vía - como la radio y la televisión -, en que un nodo habla y los restantes escuchan; o puede ser uno sistema de comunicación de dos vías, como el teléfono” (Pool, 1993, p. 31).

É a partir da colocação feita pelo autor sobre sistema de comunicação de duas vias, na última frase, que será feita a principal diferenciação entre os meios tradicionais e as novas mídias. Com exceção do telefone, que no seu uso corriqueiro, contempla apenas a participação de duas pessoas, os meios tradicionais como o rádio, a televisão, o jornal impresso, possuem uma estrutura estelar, onde uma única fonte emissora difunde uma mesma mensagem para um público heterogêneo e disperso geograficamente.

Uma das principais características das novas mídias é a possibilidade da transmissão bidirecional de dados - que se soma à tecnologia digital, alta capacidade e velocidade de transmissão de dados. Não se fala mais de uma estrutura centralizada, mas de uma estrutura em rede - onde os diversos pontos conectados possuem a capacidade tanto de receber quanto de transmitir

informações. Atualmente, a Internet é um ótimo exemplo para ilustrar esta situação.

Sobre a bidirecionalidade de transmissão de informações no telefone e na Internet,

“(...) com exceção das conferências telefônicas, a estrutura bidirecional de comunicação do telefone é limitada em relação à multidirecionalidade da Internet. Além disso, se você negligenciar a secretária eletrônica, o telefone como mídia auditiva, circundado pela voz humana, não permite a auto-preservação a qual é independente de nossa própria presença. É exatamente isso que se torna possível através da *World Wide Web*” (Sandbothe, 1996, p.9).

Na tentativa de criar uma classificação para as novas mídias, uma vez que não é possível enquadrá-las nas categorias que servem aos meios tradicionais (jornalismo gráfico, televisão, rádio, entre outros), surgem diversas propostas, de caráter variado. Bettetini (1995) apresenta-nos, de forma superficial, quatro propostas de classificação das novas mídias:

- a primeira delas seria um ‘mapa da indústria da informação’, onde o meio seria posicionado - partindo de uma localização central para outras periféricas - levando em consideração o produto e o serviço que são oferecidos;

- em relação à configuração tecnológica, há os meios *online* (como a Internet, bancos de dados e outros tipos de redes) e os *off-line* (que não estão conectados em rede, como o CD-ROM, por exemplo);

- as novas mídias também podem ser classificadas de acordo com o tipo de serviços que oferecem: bancos de dados, televidas, jogos, entre outros;

- por último, o deslocamento físico exigido do usuário também pode ser levado em conta na hora de diferenciar as novas mídias, permitindo a divisão em mídias domiciliares e não-domiciliares.

Esta descrição é útil para melhor desenhar o objeto de estudo. De acordo com as colocações anteriores, conclui-se que um jornal na Internet utiliza-se de uma mídia *online*, domiciliar e que, prioritariamente, oferece serviços de informação.

3.1 Internet

O jornal *online*, da forma como interessa a este trabalho, só existe como decorrência direta do surgimento da Internet, pois depende da tecnologia relacionada à rede para ser produzido e difundido. Por este motivo, é necessário discorrer um pouco sobre o meio através do qual este tipo de publicação é disponibilizado.

A Internet possui uma história complexa e que envolve vários aspectos. Para Leiner (1997) e os demais autores de 'A Brief History of the

Internet', um documento elaborado e disponibilizado pela Internet Society¹⁴, o desenvolvimento da Internet gira em torno de quatro tópicos:

- a questão da evolução tecnológica, que inicia com as primeiras pesquisas relativas à rede de comutação de pacotes;

- os aspectos relativos ao funcionamento e à gerência de uma infraestrutura complexa e global;

- os aspectos sociais originários da organização e do trabalho conjunto dos internautas para desenvolver a tecnologia envolvida pela Internet;

- e, por último, os aspectos relacionados com a comercialização, envolvendo não só o desenvolvimento competitivo de serviços de redes privadas, mas também o desenvolvimento comercial de produtos relacionados com a tecnologia da Internet.

Será dada ênfase apenas no primeiro tema citado, pois uma apresentação da Internet feita pelo viés do desenvolvimento tecnológico é suficiente para a compreensão do funcionamento básico da mesma.

Concebida pelo governo dos Estados Unidos, durante a década de sessenta, a Internet tinha como finalidade atender às necessidades de segurança daquele País. Em plena Guerra Fria, os norte-americanos desenvolveram uma rede de computadores, sem um nó central, cujos terminais eram capazes de

¹⁴ A Internet Society é uma organização internacional, não-governamental, que tem por objetivos a coordenação da Internet e a cooperação em relação às tecnologias de redes de computadores bem como a aplicação destas.

estabelecer a comunicação entre si e transmitir informações. A natureza descentralizada da rede permitia que as informações trafegassem por diversas rotas alternativas. Assim, se um ponto da rede estivesse incapacitado de manter a conexão, a comunicação entre os demais pontos não sofreria prejuízos.

Em 1962, a Defense Advanced Research Projects Agency (DARPA)¹⁵ entregou para a RAND Corporation, uma agência ligada ao governo americano, a incumbência de criar um sistema que garantisse as comunicações governamentais em caso de ataque inimigo. Decorridos dois anos, em 1964, a RAND apresentou o relatório intitulado 'On Distributed Communication', sobre redes de comutação de pacotes.

"O conceito de comutação de pacotes, partindo do pressuposto que a rede era insegura em qualquer circunstância, evitava um modelo centralizado, prevendo que todos os 'nós' seriam interligados por caminhos redundantes e teriam autonomia para gerar, transmitir e receber mensagens. As mensagens seriam divididas em pacotes (pequenos grupos de dados), os quais seriam endereçados separadamente e remetidos de uma máquina a outra. O itinerário específico que cada pacote percorreria seria irrelevante; o importante é que o modelo garantiria que todos os pacotes chegassem a seus destinos e seriam reagrupados, reconstituindo a mensagem original. Como a idéia era criar diversos canais redundantes, ligando os diversos 'nós' da rede entre si, seria necessário destruir praticamente toda a rede para impedi-la de funcionar". (Rangel, 1996, p.90).

¹⁵ A DARPA é um órgão criado em 1957, ligado ao Departamento de Defesa dos Estados Unidos cujo objetivo, na época, era desenvolver alta tecnologia para as forças armadas norte-americanas. Originalmente, foi criada com o nome de ARPA (Advanced Research Projects Agency). No início dos anos setenta, o nome foi trocado para DARPA. Voltou a ser ARPA no princípio dos anos noventa. Em 1996, voltou a ser DARPA novamente. Optou-se por utilizar sempre a denominação DARPA, por ser o nome atual (Leiner, 1997).

O plano para a implementação de uma rede real, baseada na comutação de pacotes, foi apresentado pela DARPA em 1967. No ano seguinte, quatro instituições - University of California Los Angeles (UCLA), Stanford Research Institute (SRI), University of California Santa Barbara e University of Utah - começaram a participar do projeto.

Em 1971, outras universidades, instituições de pesquisa e órgãos governamentais estavam conectados. Eram 15 nós (pontos de ligações) e 23 *hosts* (servidores) distribuídos pelo território dos Estados Unidos. A internacionalização da ARPANET começou em 1973 com a participação da Inglaterra e da Noruega.

Na metade da década de setenta, o crescimento da ARPANET superou as expectativas de seus idealizadores e as pessoas conectadas à rede podiam trocar mensagens, conectar-se como terminal remoto em um servidor, assim como remeter e copiar arquivos de outras máquinas.

Em 1984, a ARPANET passou a ser gerenciada pela National Science Foundation (NSF), um órgão independente do governo americano. Dois anos mais tarde, a NSF, no intuito de incentivar o desenvolvimento da rede, criou cinco centros de supercomputação. Estes centros, cujas conexões entre si eram feitas com uma velocidade de 56.000 *bits* por segundo (56 Kbps), superior às conexões até então existentes, passaram a ser conhecidos como o *backbone* (espinha dorsal) da National Science Foundation Network (NSFNET). Ligados a estes centros, foram estruturadas redes regionais. Tal esquema viabilizou

economicamente a participação de instituições de ensino, que não precisariam pagar altas contas telefônicas para estar em contato com algum destes centros. Bastava estar conectado a uma rede regional, que por sua vez estava ligada a um dos centros. No mesmo ano de 1984, a ARPANET foi dividida em duas: a MILINET (para os militares) e a ARPANET (para os pesquisadores). Referindo-se ao ano de 1986, Rangel diz que "(...) entre fevereiro e novembro, o número de *hosts* pulou de dois mil para cinco mil" (1996, p.83).

Devido à contínua expansão da NSFNET, esta passou a englobar, no início dos anos noventa, além de instituições de pesquisa, empresas comerciais. Um fator de fundamental importância para o crescimento da Internet neste período foi o desenvolvimento, em 1989, no Centre Européen pour la Recherche Nucleaire (CERN), na Suíça, da modalidade hipertextual da rede, o World Wide Web (WWW), que veio facilitar a utilização da rede por usuários sem conhecimentos de informática.

"Pouco depois, o *National Center for Supercomputing Applications (NCSA)*, dos EUA, começou a pesquisar uma interface amigável para a WWW, que aproveitasse as tecnologias do *what you see is what you get (WYSIWYG)*, das *windows*, dos ícones e do *point-and-click* (...). Na primeira metade de 1993 surgiu então uma versão inicial multiplataforma de interface gráfica, o *Mosaic*, um *browser* (programa navegador) que originou posteriormente versões mais sofisticadas, como o *Netscape* e *Explorer*" (Cauduro, 1998, p.61).

O início da década de noventa também foi marcada pela aprovação de um projeto de lei norte-americano denominado 'High-Performance Computing

Act of 1991' de autoria do então senador Al Gore, vice-presidente e também presidente do Senado dos Estados Unidos durante o governo de Bill Clinton.

“Essa lei de autorização promove a liderança técnica, permitindo que todos os pesquisadores tenham acesso a supercomputadores avançados e a valiosas informações. A lei também chama a atenção para a coordenação e a combinação de esforços para conexão de várias repartições públicas em uma única rede de alta velocidade que conectará todas as instituições de pesquisa e órgãos públicos.” (Laquey, 1994, p.20).

A National Research and Education Network (NREN), como esta rede está sendo denominada, será a sucessora da Internet para assuntos de educação e pesquisa nos Estados Unidos.

O Brasil ligou-se à Internet em 1988, através de três conexões com os Estados Unidos a partir da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), do Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) e da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Atendendo ao objetivo de facilitar a comunicação entre pesquisadores e educadores brasileiros com o exterior, várias instituições de ensino começaram a estabelecer conexões com os órgãos citados.

Através do Ministério da Ciência e Tecnologia, foi constituído um Grupo de Trabalho para organizar e incentivar os esforços que já vinham sendo realizados no sentido de se constituir redes acadêmicas no País. O grupo, que em 1989 viria a apoiar o lançamento da Rede Nacional de Pesquisas (RNP), era formado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), pelo Conselho Nacional

de Pesquisa (CNPq), Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), Fundação de Amparo à Pesquisa do Rio de Janeiro (FAPERJ) e Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

A RNP foi implantada somente em meados de 1990 e, sob o coordenação do CNPq, gerencia a Internet no Brasil. Dois anos mais tarde, em 1992, nas vésperas da Conferência Mundial sobre Ecologia e Desenvolvimento da ONU (ECO 92), realizada no Rio de Janeiro, foi instalado o *backbone* da rede no Brasil. "Em julho de 1993, a RNP contava com cerca de 120 endereços IP, de 60 entidades ligadas diretamente à Internet, das quais 20 eram universidades" (Laquey, 1994, p.254).

A fase comercial da Internet, no Brasil, iniciou em 1995. Já em 1996, um ano após, havia cerca de 200 provedores particulares de acesso e 200 mil usuários brasileiros (Pecis, 1996).

A partir do final de 1997, a RNP começou a desenvolver ações no sentido de iniciar a investida brasileira rumo a Internet2. Este é um projeto de âmbito mundial que consiste no empenho do meio acadêmico (em parceria com a iniciativa privada e governo de diversos países) para o desenvolvimento de ferramentas e aplicações para redes eletrônicas de alto desempenho visando não só a utilização nas universidades mas também a transferência da tecnologia desenvolvida ao setor comercial.

3.1.1 Recursos da Internet para a comunicação entre pessoas

Como foi exposto, pela sua configuração tecnológica, a Internet funciona em uma estrutura de rede, possibilitando a transmissão bidirecional de informações entre os computadores conectados. Segundo December (1995), através da Internet é possível estabelecer a comunicação pessoa-pessoa, um para muitos e muitos para muitos. Em concordância com December, Morris e Ogan definem a rede como "a multifaceted mass medium, that is, it contains many different configurations of communication. Its varied forms show the connection between interpersonal and mass communication (...)"(1997).

December (1998) classifica a comunicação mediada por computador (CMC -Computer Mediated Communication) em três categorias, de acordo com a abrangência: Interpessoal, de Grupo e de Massa. A seguir estão descritos alguns dos recursos de comunicação oferecidos pela Internet, organizados de acordo com a proposta de December:

Interpessoal

- Correio eletrônico

O correio eletrônico pode ser definido como um sistema "... que possibilita a troca de mensagens entre usuários dos computadores interconectados através de uma rede de comunicação". (Moura, 1995, p.31) A distância geográfica não é empecilho para a velocidade na troca de mensagens,

e, em alguns casos, o *e-mail* (correio eletrônico) enviado pode demorar poucos minutos até chegar ao seu destino.

Para utilizar o correio eletrônico na Internet é necessário possuir uma conta de acesso em algum servidor e saber o *e-mail* do destinatário. Assim como para sobrescritar uma correspondência convencional necessitamos escrever o nome do destinatário, da rua, da cidade, do estado e do país, ao enviar uma mensagem eletrônica devemos informar a localização do destinatário. Os endereços eletrônicos, por esse motivo, possuem, além do nome do usuário, o nome do computador, do domínio e do subdomínio. O endereço eletrônico, segundo Moura, "... é composto por dois campos separados pelo sinal @. À esquerda do sinal @ está o nome do usuário (*username*, *user id* ou *account name*). À direita do sinal @ tem-se o nome do computador, nome da instituição e a sigla do país em que se localiza a instituição, nessa ordem" (1995, p. 33). Dessa forma, uma conta na máquina denominada *vortex*, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), será assim estruturada: **nome-do-usuário@vortex.ufrgs.br**. O *username*, na maioria dos casos, é escolhido pelo próprio usuário. Há servidores, no entanto, que o atribuem de forma arbitrária.

- *Talk*

O *talk* é um recurso que permite a duas pessoas manterem um diálogo, em tempo real, independentemente da distância física que as separa. "É possível, então, estabelecer uma conversa sobre qualquer assunto, em tempo de

resposta instantânea, ao invés do estilo escreva-espere do correio eletrônico.” (Kehoe, 1994, p.46).

Durante um *talk*, a tela de cada um dos usuários divide-se ao meio, em duas partes. Na parte superior aparece o que o usuário está digitando, e a inferior é reservada para o que o interlocutor escreve.

Atualmente este recurso não é muito utilizado, pois com o desenvolvimento de interfaces mais amigáveis, o *talk* perdeu espaço para o *ICQ* e o *CU-SeeMe*. Hoje em dia, nem todas as máquinas possuem a configuração necessária para a operacionalização do *talk*.

Grupo

- Listas de discussão

As listas de discussão, ou listas de correio eletrônico, são grupos de discussão ou grupos de interesse que funcionam a partir de um sistema de reendereçamento postal, uma das possibilidades oferecidas pelo serviço de correio eletrônico. Em outras palavras, “... uma lista de correspondência é simplesmente uma lista de endereços de pessoas interessadas em um determinado assunto. Cada lista tem seu próprio endereço de distribuição” (Laquey, 1994, p. 70), que segue a mesma lógica dos *e-mails* dos usuários comuns. O que acontece de fato é que cada mensagem enviada para o endereço da lista é remetida para todos os endereços nela inscritos.

Um aspecto importante de registrar é que as listas de correio eletrônico podem funcionar com ou sem a presença de um usuário que assume o papel de moderador do material a ser disponibilizado.

- *CU-See Me (See you - See me)*

Com o desenvolvimento tecnológico e sua disseminação, cada vez mais recursos de imagens estão sendo incorporados. Mini-câmeras de vídeo instaladas junto aos monitores permitem que, dependendo do programa utilizado para estabelecer a comunicação entre máquinas, a imagem do usuário também seja transmitida. Um exemplo é o sistema denominado *CU-See Me*, que funciona de forma semelhante à video-conferência.

Massa

- *ICQ (I seek you)*

O ICQ é um sistema que, através da designação do Universal Internet Number (UIN) para os usuários cadastrados, permite localizar e comunicar-se com outras pessoas. Para isso é preciso que as partes possuam UIN e estejam conectadas a servidores de ICQ. Entre as possibilidades oferecidas pelo ICQ estão a troca de *e-mails*, os diálogos em tempo real e os *chats*.

- *Internet Relay Chat*

Programas como o *Internet Relay Chat*, ou simplesmente IRC, permitem o diálogo simultâneo entre várias pessoas de qualquer parte do mundo. Uma vez conectado ao IRC, seja através de um cliente local ou de um servidor público, o usuário deve escolher o canal do qual deseja participar. Os diversos canais são determinados em função do assunto a ser tratado. A metáfora utilizada neste sistema é a de salas, onde os assuntos são diferentes. Por exemplo, ao conectar-se a um servidor de IRC o usuário pode escolher entre diferentes salas: política, namoro, maiores de 40 anos, e assim por diante.

- *Usenet*

Para Laquey, a Usenet "... é um sistema de conferência mundial, que engloba todos os tipos de organização (universidades, organizações comerciais, órgãos governamentais e computadores domésticos) e com um único objetivo: transmitir notícias" (1994, p. 79). O sistema possui algumas diferenças em relação às listas de correio eletrônico. Nestas, as mensagens são enviadas a todos os participantes. No caso da *Usenet*, os textos são recebidos e armazenados pelos servidores. A notícia não vai até o usuário; ele é que deve acessá-la.

As notícias na *Usenet* estão organizadas em grupos – por assunto, de forma hierárquica – chamados *newsgroups*. Assim, entre as principais categorias dos *newsgroups* há o *comp* (debates sobre *hardware*, *software* e protocolo), o *rec* (assuntos recreativos e *hobbies*) e o *sci* (assuntos científicos).

Por exemplo, os grupos destinados a discutir assuntos recreativos sempre serão intitulados *rec.alguma-coisa.alguma-coisa*, como é o caso do *rec.humor.fanny*.

Assim como as listas de correio eletrônico, os *newsgroups*, podem funcionar com ou sem moderador.

3.2 Publicações eletrônicas

Em decorrência das transformações de ordem tecnológica na área da comunicação, surgiram novos produtos desenvolvidos de acordo com as características das novas mídias. Produtos que são planejados para explorar as potencialidades destas mídias e atender às novas necessidades do público. Entre estes produtos estão os jornais *online* - as publicações eletrônicas desenvolvidas para a Internet.

Na tarefa de conceitualizar o termo publicações eletrônicas – em inglês *electronic publishing* –, Wyk (1993) considera que *publishing* alude à idéia de comunicar ou tornar público informações, idéias, sentimentos ou discussões, com a utilização de textos, gráficos e signos, necessariamente difundidos através de alguma mídia. Já o termo *electronic* refere-se à mídia usada para difundir a mensagem e usualmente remete às tecnologias relacionadas com o computador. Um exemplo é o CD-ROM. O importante é que o processo de recepção da

informação precisa estar relacionado com o uso do computador. Por esse motivo o leitor também passa a ser chamado de usuário.

De acordo com Stark (1994), as publicações eletrônicas são classificadas quanto ao seu modo de distribuição. Para o autor há quatro tipos de publicações:

- as difundidas por serviços *online* de redes de comunicação;
- as que se utilizam do CD-ROM como suporte;
- as que usam *broadcast* ou satélites; e
- as que funcionam a partir de combinações feitas com os itens anteriores.

Uma publicação eletrônica é produzida para ser disseminada através da mídia computadorizada, da mídia que se utiliza do computador para viabilizar o ato da recepção, ou seja, da leitura. Para fins deste trabalho, são consideradas como publicações eletrônicas aquelas publicações jornalísticas desenvolvidas para serem disponibilizadas na Internet, através do WWW. Restringindo mais ainda, são consideradas apenas as versões eletrônicas de jornais impressos.

Como foi explicado anteriormente, o WWW é um sistema hipertextual popularmente utilizado na Internet, que opera de acordo com o modelo cliente/servidor e foi desenvolvido no início da década de noventa no Centre Européen pour la Recherche Nucleaire (CERN), na Suíça. Este sistema

tornou possível a transferência e acesso de forma bastante simplificada de dados em hipermídia. É através do WWW, organizadas em *home pages*, que as publicações eletrônicas estão disponíveis na Internet.

Um aspecto interessante, como aponta Machado, é que "... o jornal e a revista semanal *já existem em forma digital em todas as fases de sua produção*, desde a recepção das matérias enviadas pelos correspondentes e agências noticiosas até a diagramação final, e só são convertidos em produtos físicos na hora de sua impressão" (1995, p.17). Gilder também chama a atenção para este aspecto dizendo que os processos de coleta, edição e diagramação são realizados através de equipamentos digitais avançados. Porém a "(...) impressão e distribuição do jornal permanece nas mãos dos impressores e motoristas de caminhão" (1996, p. 120).

"La introducción del ordenador en la empresa periodística ha sido fundamental para su desarrollo en sus diversas etapas y, lógicamente, para llegar ahora al periódico electrónico" (Armañanzas, 1996, p. 43). Sobre o processo de introdução dos computadores nas redações dos jornais, o autor descreve duas fases.

Na primeira fase, entre os anos cinquenta e setenta, foram adaptados equipamentos eletrônicos para auxiliar no processo de linotipia. Mais tarde surgem os equipamentos que vão permitir a fotocomposição, juntamente com o sistema *off-set*, que substituiu o processo tipográfico. Durante a segunda fase, iniciada na metade da década de oitenta, é disseminado o uso dos

computadores pessoais, juntamente com os processos integrados de produção, que permitiram a redução de mão-de-obra empregada nas etapas de composição e montagem das páginas (Armañanzas, 1996).

As publicações eletrônicas - ainda em fase de desenvolvimento - , planejadas para serem veiculadas na Internet, estão tomando uma forma que ainda não se sabe exatamente qual será, mas diferencia-se do modelo impresso, com o qual já estamos habituados. Na tentativa de descrever estas publicações, serão apontadas entre as suas características, aquelas que são mais pertinentes ao contexto deste trabalho:

a) o texto numérico

A numerização do escrito¹⁶ corresponde ao momento em que a informação escrita se desprende do suporte tradicional - o papel -, transformando-se em sinais digitais. Em outras palavras, e fazendo alusão à Negroponte (1995), é a passagem da representação do texto da forma de átomos para a forma de *bits*. Agora a escrita digitalizada pode ser difundida e apreendida através das telas dos computadores.

No texto eletrônico, as possibilidades potenciais de interferência são superiores que as possibilidades oferecidas pelo texto impresso. Uma vez que o escrito é digitalizado, a sua maleabilidade torna-se maior. Entre tantas outras operações é potencialmente possível indexar, desmembrar, anotar, copiar,

¹⁶ O processo de digitalização pode ocorrer de duas maneiras: o texto é escrito diretamente no suporte digital ou ele é escrito em um suporte convencional e depois passa por um processo de digitalização, como seria o caso de um texto "scaneado".

recompor, deslocar o texto, alterar o tamanho e os tipos das letras, refazer a diagramação (apresentação) do texto na tela.

Para Pool, a situação detalhada acima descreve o que ele denomina como uma nova subcultura que está surgindo: os escritores que utilizam redes de computadores. Segundo o autor, eles escrevem seus textos e gravam na memória de um computador, permitindo que alguns colegas leiam o material em questão. Estes, por sua vez, escrevem seus comentários, tornando-os, ou não, acessíveis a outras pessoas. “El ejemplar que, extraído de la computadora, se imprima algún día será el estado del texto en esa fecha. Lá autoría se convierte en empresa colectiva (...)” (Pool, 1993, p.262).

b) hipertexto

Referindo-se ao modelo das publicações impressas, Negroponte diz que

“(...) frases, parágrafos, páginas e capítulos sucedem-se numa ordem determinada não somente pelo autor, mas também pela configuração física e sequencial do próprio livro. Embora um livro possa ser lido aleatoriamente e os olhos do leitor possam passear ao acaso, ele se encontra confinado para sempre às três dimensões físicas que o delimitam” (1995, p. 66).

Como já foi referido anteriormente, vivemos o momento em que a informação escrita se desprende do suporte tradicional – o papel –, transformando-se em sinais digitais e, conseqüentemente, levando consigo a possibilidade do uso dos códigos de outras mídias como o rádio (som) e a televisão (imagem em movimento). Surgem, assim, perspectivas inéditas

relacionadas à produção de material jornalístico. Entre elas, a possibilidade de organizar as informações de uma forma associativa e não mais apenas seqüencial. O conceito de hipertexto passa, então, a pertencer ao mundo das publicações.

Nelson, autor da expressão criada nos anos sessenta, quando aborda o conceito de hipertexto, refere-se a "*nonsequential writing* - text that branches and allows choices to the reader, best read at an interactive screen. As popularly conceived, this is a series of text chunks connected by links which offer the reader different pathways" (Nelson *apud* Landow, 1992, p.4). Como explica Landow (1995), a expressão hipermídia abarca também outras formas de informação, como informações visuais, sonoras e animação, entre outras. O mesmo autor, porém não faz distinção entre os termos hipertexto e hipermídia. Na sua opinião, o termo hipertexto (que se refere a um meio informático) também remete a outras formas de discurso que não sejam somente a escrita.

A partir das condições propiciadas pelo desenvolvimento tecnológico em diferentes áreas, chegou o momento em que é possível organizar e disponibilizar as informações de uma forma muito diferente da qual se está habituado. Texto, sons e imagens (estáticas e em movimento), coexistem em uma única tela. São 'partes' da informação que tanto podem estar limitadas em si mesmas como podem remeter, sendo *links*, para outras informações ou mesmo hipertextos.

De acordo com Negroponete, "(...) há que se imaginar a estrutura do texto como um complexo modelo molecular (...)", pois devido às recentes possibilidades tecnológicas, a expressão de um pensamento através dos meios de comunicação pode, agora "(...) incluir uma rede multidimensional de indicadores apontando para novas formulações ou argumentos" (1995, p. 66).

c) distribuição mais abrangente, em menor tempo, com custos mais baixos

Imprimir para depois distribuir as publicações é o modelo vigente de produção do material impresso. Com esta prática enfrenta-se problemas como o a distribuição em um leque geográfico amplo e as questões relativas ao tempo¹⁷, assim como os altos custos das etapas que compõem o processo de impressão e o preço elevado do papel.

Segundo Levacov "(...) a ordem tradicional determinada pelas contingências do mundo impresso: imprimir e depois distribuir, começa a alterar-se (...) o documento é primeiro distribuído e depois, eventualmente, impresso na íntegra ou em parte" (1997). Este segundo modelo tem apresentado-se muito vantajoso para suprimir os problemas relacionados com o tempo e o espaço para a disseminação da informação, porém enfrenta obstáculos referentes ao estado da arte dos computadores, que ainda possuem telas com baixa resolução tornando a leitura desagradável.

¹⁷ Para vencer a barreira do tempo nos casos de grandes distâncias geográficas uma solução que vem sendo aplicada é a de constituição de redações virtuais. Nestes casos o material é transmitido sob forma digital para outra região e lá é impresso para então ser distribuído. (Armañanzas, 1996)

Comprovando a tendência descrita anteriormente, Gilder afirma que “quaisquer que sejam as técnicas eletrônicas ou fotônicas empregadas, a distribuição dos jornais se tornará bem mais barata, eficiente e rápida do que os métodos atuais: caminhões e bicicletas” (1996, p. 128).

Referindo-se às publicações eletrônicas, Tas diz que no futuro

“(…) vão fazer a gente navegar num texto em que cada palavra trará armadilhas que levem a outros mundos, de sons e imagens, com desdobramentos inimagináveis sobre uma folha de papel. Esse novo texto, chamado de hipertexto, promete ser uma forma de expressão mais próxima do passeio mental que percorremos quando pensamos. Saltitando de uma idéia para outra sem os grampos rígidos da linearidade e da lógica das palavras e frases” (1993, p.182).

Para ilustrar a citação acima, é possível reportar aos primeiros anos da televisão, quando a programação veiculada restringia-se aos programas radiofônicos de auditório. Os recursos técnicos foram sendo desenvolvidos e suas potencialidades descobertas ao longo do tempo. Para o mesmo exemplo pode-se utilizar o caso da invenção da tipografia. Este fato não provocou de imediato grandes alterações no *layout* das letras ou das páginas antes manuscritas. Os exemplos acima mostram que a partir do surgimento de novas tecnologias é necessário algum tempo para que sejam descobertas e efetivamente utilizadas as possibilidades oferecidas pelo novo meio.

d) utilização dos recursos de comunicação da Internet

Sendo disponibilizadas através da Internet, as publicações *online* passam a incorporar os recursos de comunicação oferecidos pela rede. O *e-mail* passa a ser utilizado como um canal a mais para que o leitor faça contato com o jornal (assim como é utilizado o telefone, fax e correio convencional). Utilizando também o *e-mail* como recurso técnico estabelecem-se fóruns de discussão entre os leitores. Outro recurso utilizado é o *chat* que tem basicamente duas finalidades: abrir um canal para a troca de informações entre os usuários ou, mediante agendamento prévio, abrir um canal de comunicação entre usuários e profissionais do jornal.

Os recursos de comunicação entre usuários oferecidos pela Internet, para fins deste trabalho, quando forem utilizados pela publicação *online* para estabelecer a comunicação entre usuários ou entre usuários e o jornal, serão denominados de recursos interativos.

3.3 Interatividade

Uma das características da comunicação mediada por computador é a interatividade, que também constitui-se em uma das principais diferenças entre a Internet e as mídias convencionais. A configuração tecnológica da rede, baseada em canais bidirecionais de fluxo de informação, permite a manifestação

imediatamente, por parte do receptor¹⁸ através do mesmo canal utilizado para a difusão da informação, o que não acontece nas mídias tradicionais.

Definir interatividade é uma tarefa um tanto difícil, visto que o termo tem sido utilizado em larga escala e sob pontos de vista diferentes. É abordado de forma distinta, por exemplo, por profissionais da área da informática, que trabalham no desenvolvimento de *softwares* de entretenimento (jogos eletrônicos); por jornalistas, que atuam na televisão; ou por psicólogos, interessados nos processos cognitivos infantis.

Mesmo dentro da área de Comunicação há uma grande diversidade de abordagens. Entende-se que a compilação bibliográfica ou o mapeamento acerca do conceito de interatividade constituiria em si só um estudo independente. Por estas razões, não será realizada uma revisão exaustiva, contrapondo autores de diferentes vertentes. O propósito é definir um conceito de interatividade adequado à proposta deste trabalho, que é estudar um jornal *online*. Interatividade então, neste texto, fará referência apenas a jornais disponibilizados na Internet e não a outros meios - CD-ROM, rádio, televisão, jornais convencionais.

A discussão acerca do assunto, como mostra Machado (1997), é antiga e não foi introduzida com advento da disseminação da microinformática. Na década de trinta, Brecht ao pensar sobre o rádio dizia:

“(...) hay que transformar la radio, convertila de aparato de distribución en aparato de comunicación. La radio

¹⁸ Sobre este assunto ver tópico 3.4.

sería el más fabuloso aparato de comunicación imaginable de la vida pública, un sistema de canalización fantástico, es decir, lo sería si supiera no solamente transmitir, sino también recibir, por tanto, no solamente oír al radioescucha, sino también hacerle hablar (...)" (1984, p.89)

Nos anos setenta, Enzensberger (1979) apontava a distância existente entre emissor e receptor, dizendo que o *feedback*, do ponto de vista técnico, estava reduzido ao mínimo possível. No mesmo período, em seus estudos sobre televisão, Williams (1992) chamava a atenção para a diferenciação entre reatividade¹⁹ e interatividade. O primeiro conceito estaria ligado à idéia de registrar a reação da audiência através de um menu de opções, já a interatividade implicaria em uma resposta genuína dos membros da audiência.

Vittadini defende a idéia de que para compreender e definir a interatividade proposta pelas novas mídias é necessário fazê-lo "(...) a través de la identificación de múltiples relaciones con otras formas de comunicación conocidas por nosotros" (1995, p.151).

Segundo a autora, o conceito de interação, identificado com qualquer campo do saber, abrangendo as ciências exatas e humanas, refere-se a um tipo de ação que envolve vários sujeitos. Caracteriza-se por

"situar-se en un espacio-tiempo en cuyo ámbito se establece un campo de acción común en el que los

¹⁹ Para Vittadini reatividade é "la capacidad de suscitar reacciones en los espectadores (...) Se trata, no obstante, de un tipo de influencia recíproca que no se refiere a un intercambio comunicativo singular y en el que el poder comunicativo no está equitativamente distribuido entre los interlocutores; también porque el canal de transmisión de las informaciones no es único y los que están a disposición de los usuarios se caracterizan por una potencia difusiva inferior" (1995, p.153).

sujetos involucrados deben poder entrar en contacto entre si. Es asimismo fundamental la capacidad de acción de cada sujeto, que debe estar en condiciones de influir en el sucesivo desarrollo de la interacción determinandolo con su actuación: cada acción de un sujeto debe constituir la premisa de las acciones realizadas posteriormente por los demás. En fin, la interacción se realiza sobre la base de una serie de reglas y puede llegar a introducir cambios en el contexto" (Vittadini, 1995, p. 151).

Na Comunicação, o diálogo interpessoal é uma forma de interação.

Uma situação em que duas ou mais pessoas colocam-se em contato direto ou através de alguma mediação para participar de uma ação comum, onde todos os sujeitos envolvidos possuem o poder de agir. Para cada ação proposta corresponderá uma reação distinta, modificando o contexto do grupo.

Aqui cabe um esclarecimento sobre o que é entendido por Comunicação. Winkin, retomando aspectos históricos, lembra do surgimento da palavra na língua francesa e na inglesa. No francês, 'comunicar' e 'comunicação' surgem na segunda metade do século XIV, "El sentido básico, 'participar en', está aún muy próximo al latín 'communicare' (participar en común, poner en relación)" (1994, p. 12). No século XVI, a partir do sentido de 'participação de dois ou vários' surge "el sentido de 'practicar' una noticia" (Winkin, 1994, p.12). 'Comunicar' passou a significar também 'transmitir'.

A evolução da palavra na língua inglesa não foi muito diferente. Quando a palavra apareceu, no século XV, estava carregada da origem latina e possuía o significado de comunhão, ato de compartilhar. Segundo Winkin, no final do mesmo século, 'communication' transformou-se também em "el objeto del que se participa en común, y dos siglos más tarde, em el medio para proceder esa

participación" (1994, p. 13). No decorrer do século XVIII, o termo adquiriu um caráter genérico e abstrato passando a designar também meios de transporte e, na segunda metade deste século começa a designar a indústria da imprensa, cinema, rádio e televisão, enfim, os meios de comunicação.

O estudo 'The Mathematical Theory of Communication', desenvolvido pelos engenheiros Shannon e Weaver, baseado no modelo do telégrafo, tornou-se conhecido na década de quarenta e exerceu influência sobre os estudos de Comunicação. Para Winkin, esta teoria limita-se à transmissão e não a comunicação. Em sua crítica, o autor diz que a comunicação segue um modelo de orquestra e não de telégrafo: "El modelo orquestal, de hecho, vuelve a ver en la comunicación el fenómeno social que tan bien expresaba el primer sentido de la palabra, tanto en francés como en inglés: la puesta en común, la participación, la *comuni6n*" (1994, p. 25).

Concluída a formulação do que se entende por Comunicação, da citação anterior destaca-se a importância da situação de estar em comum, da participação em um processo de comunicação. A partir disso concluir que o modelo tradicional dos meios de comunicação de massa - unidirecional e difuso - não proporciona nenhum tipo ou possibilidade de interação é uma afirmação limitada. Mesmo nesta situação, ocorrem formas e níveis diferenciados de interação, porém não é o objetivo deste trabalho discorrer sobre a questão. É cabível afirmar que os meios tradicionais não oferecem possibilidades para uma interação através de utilização do próprio meio em que a mensagem é difundida.

Tal possibilidade, a interatividade, é uma característica muito importante das novas mídias.

A interatividade seria “un tipo de comunicación posible gracias a las potencialidades específicas de unas particulares conFiguraciones tecnológicas” (Vittadini, 1995, p.154). De acordo com o autor, a interatividade é a comunicação viabilizada por determinada conFiguração tecnológica - recursos informáticos e canais bidirecionais de transmissão de informações - cujo objetivo é imitar, ou simular, a interação entre as pessoas.

Ao tratar do assunto interatividade, Lemos, propondo uma classificação para as formas de interação que fazem parte do nosso cotidiano, diz que “experimentamos, todos os dias, formas de interação ao mesmo tempo técnica e social” (1997). De acordo com o autor:

- **interação social**: diz respeito à relação homem-homem, também é denominada simplesmente interação;

- **interação técnica**: refere-se à relação homem-técnica²⁰. Esta relação é entendida como “uma atividade tecno-social presente em todas as etapas da civilização” (Lemos, 1997). Em outras palavras, esta instância, também denominada interatividade, caracteriza-se pela ação dialógica²¹ entre o homem e a máquina.

²⁰ Por técnica o autor entende ferramenta, objeto ou máquina, que é, e sempre foi, inerente ao social.

²¹ Sobre este assunto ver tópico 3.4.

Das colocações feitas por Vittadini e Lemos, depreende-se que existe uma diferenciação entre interação e interatividade. A primeira está relacionada ao contato interpessoal, enquanto a segunda é mediada - por computadores - e tem como finalidade possibilitar a interação.

Lemos (1997) divide ainda a interatividade - interação técnica - em analógico-mecânico ou eletrônico-digital. Esta última permite ao usuário, além de interagir com a máquina (única possibilidade oferecida pela interação analógico-mecânica), também interagir com o conteúdo, ou seja, com a informação. Para estes casos específicos, torna-se imprescindível fazer referência à importância da interface, pois ela é a zona de contato entre homens e máquinas. A função da interface é a de "(...) traduzir, articular espaços, colocar em comunicação duas realidades diferentes" (Bairon, 1995, p. 18).²²

Lemos sugere²³ ainda um tipo de interação fruto da relação máquina-máquina. Tal situação é ilustrada por Negroponte ao descrever a seguinte situação "(...) se sua geladeira nota que está faltando leite, ela pode 'pedir' ao carro para lembrá-lo de comprar leite a caminho de casa" (1995, p. 184). A principal questão é que os microprocessadores que integram nossos aparelhos domésticos ainda não funcionam em sistemas integrados. O autor explica que

"uma torradeira não deveria deixar queimar o pão. Ela deveria ter a capacidade de conversar com os outros aparelhos. Na realidade, seria algo bem simples estampar em sua torrada matinal o preço de fechamento de sua ação favorita. Antes, porém, é

²² Sobre o assunto interface ver LAUREL, Brenda. **Computer as theatre**. Addison-Wesley, 1993.

²³ Sugestão realizada durante o seminário Cybercultura, promovido pelo PPGCOM/UFRGS juntamente com o Curso de Mestrado em Comunicação Social /PUC-RS, em Porto Alegre, no mês de novembro de 1997.

necessário conectar a torradeira ao noticiário” (Negroponte, 1995, p. 184).

É interessante esclarecer que os diferentes níveis apresentados não possuem caráter de exclusão e sim de complementação.

Referindo-se especialmente à interatividade do tipo eletrônico-digital, que é o tipo proporcionado pela Internet, Vittadini (1995) propõe um modelo para a classificação dos níveis de interatividade²⁴ que, entre outros critérios, considera os tempos de resposta e a complexidade do diálogo.

O tempo que um sistema demora para responder a uma solicitação do usuário é determinante para a existência de interatividade. Quanto mais rápida for a resposta, respostas quase simultâneas, melhor será a qualidade do diálogo interativo. Quanto à complexidade do diálogo, a classificação do nível de interatividade se dá a partir da comparação com um processo de conversação interpessoal e a capacidade que o sistema possui de simular o comportamento de um interlocutor real. Neste contexto há três níveis de complexidade:

- baixa complexidade: são os sistemas baseados na seleção de respostas por parte do usuário mediante um menu de opções;

- alta complexidade: estes sistemas, mais complexos, levam em consideração as informações fornecidas pelos usuários em momentos anteriores, ao propor-lhes novas situações. É o exemplo da realidade virtual, “los

²⁴ A título de ilustração vale referenciar Laurel, que, juntamente com critérios objetivos, considera como um aspecto importante para avaliar o grau de interatividade do sistema o grau de envolvimento do usuário. Segundo ela: “you either feel yourself to be participating in the ongoing action of the representation or you don’t” (Laurel, 1993, p.20).

desplazamientos de objetos realizados en un entorno virtual son memorizados por el sistema y, aunque el usuario haya 'salido' de la habitación en la que ha realizado el desplazamiento, el resultado de su acción le es repropuesto en el momento en que vuelve a entrar" (Vittadini, 1995, p.169).

- complexidade intermediária: consiste nos sistemas interativos que permitem a comunicação entre os usuários através da troca de mensagens. Um exemplo é o Videotel, na Itália, um sistema de videotexto semelhante ao Minitel francês.

O último caso, o de complexidade intermediária, consiste, segundo a autora, em um caso de dupla interação - primeiro uma interação homem-máquina, seguido de uma interação homem-homem, através da máquina. Sendo assim, o espaço criativo estaria na interação social e não na possibilidade de interatividade proporcionada pela máquina, pois o sistema permite apenas a troca de mensagens em forma de texto. Por este motivo o nível de interatividade é apenas intermediário e não alto.

Lemos (1997) e Vittadini (1995) abordam a interatividade como um processo complexo e, em contextos diferenciados, ambos mencionam a coexistência de tipos diferentes de interações, foram citadas as relações homem-homem, homem-máquina, homem através da máquina, máquina-máquina. Para sintetizar tal abordagem, adota-se o termo multi-interativo para designar o conjunto de processos que envolvem a situação do leitor de um jornal *online*.

Entende-se que, diante do computador - conectado à Internet - o usuário

estabelece relações: a) com a máquina; b) com o a própria publicação, através de suas interfaces; e c) com outras pessoas - seja autor ou outros leitores - através da máquina.

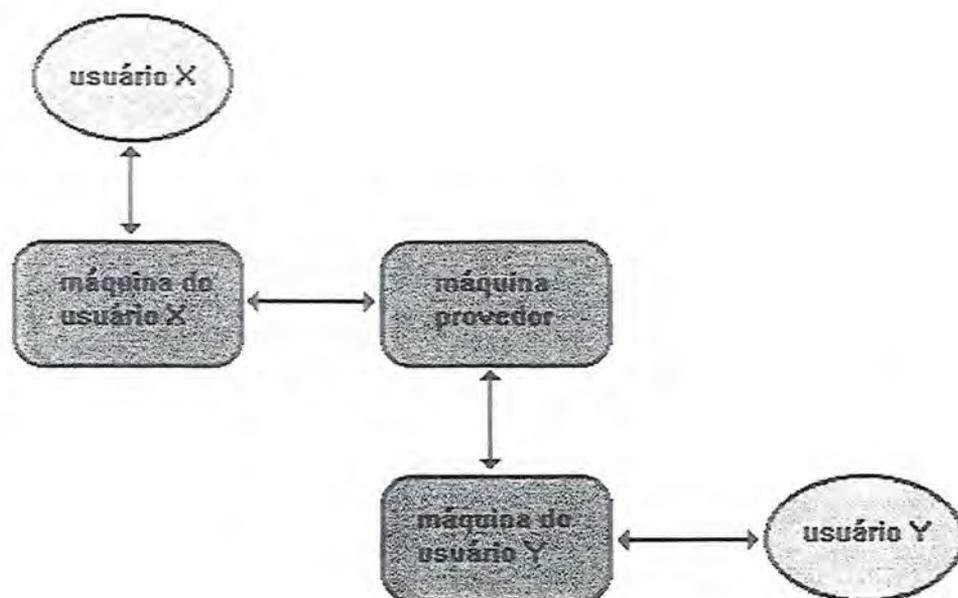


Figura 4 - Processo multi-interativo existente no contexto leitor x jornal *online*.

Para fins deste estudo, será privilegiada a situação em que as pessoas se utilizam do computador para interagir com outras pessoas, ou seja, situações de comunicação mediada pelo computador. Tal recorte é estabelecido para atender aos objetivos do trabalho, pois acredita-se que "(...) o que importa hoje, é muito mais a interação social através das novas tecnologias, que a simples melhoria da relação homem-máquina. O computador é um exemplo nesse sentido; surgido como máquina de calcular sofisticada, ele se transforma num verdadeiro instrumento convivial e interativo" (Lemos, 1997).

Sendo assim, de acordo com os autores consultados, o tipo de interatividade que será trabalhada é eletrônico-digital de complexidade intermediária.

Feita delimitação do sentido que se reveste a palavra interatividade neste contexto específico, é esclarecer que a ausência de outros autores não significa a refutação de suas idéias. As escolhas foram feitas de acordo com a natureza do estudo, o que tornou a abordagem bastante específica. Mais uma vez a referência: a interatividade aqui foi pensada apenas no âmbito das publicações *online*.

3.4 O leitor

Ao abordar questões relativas à interatividade, Vidali afirma que “otro desplazamiento, lexical e cognitivo, se presenta como necesario para quien quiere navegar por el espacio de la comunicación contemporánea: la sustitución del concepto de transmisión por de interacción (...)” (1995, p.274) .

Quando pensamos sobre os meios de comunicação tradicionais, trabalhando com a idéia de transmissão, os sujeitos de tal processo são considerados emissores e receptores. Ao deslocar as atenções para a questão nas novas mídias, a substituição do conceito de transmissão pelo de

interatividade, conseqüentemente vai causar um questionamento sobre os papéis e conceitos acerca dos sujeitos do processo.

Por tratar-se de uma situação recente, ainda não há estudos consolidados sobre os usuários de sistemas de comunicação em rede, em outras palavras, como devem ser abordados os “emissores” e “receptores” da realidade dos *bits*. Observa-se, no desenvolvimento histórico das teorias que estudam a Comunicação, algumas tendências que vêem no receptor um sujeito produtor de sentido e não apenas um ser influenciável pelas mensagens dos meios de comunicação, como acreditavam os primeiros pesquisadores da *Mass Communications Research*. Para estes, a audiência era tida como

“um blanco amorfo que abedece ciegamente al esquema estímulo-respuesta. Se supone que el medio de comunicación actúa según el modelo de la ‘aguja hipodérmica’, término forjado por el próprio Lasswell para denominar el efecto o el impacto directo e indiferenciado sobre los individuos atomizados” (Mattelart, 1997, p. 29)

A fórmula que deixou Lasswell conhecido, ‘quem, diz o quê, por que canal, para quem e com que efeito?’, é traduzida nas seguintes orientações de pesquisa sobre Comunicação:

“aqueles que estudam o ‘quem’ - o comunicador - se interessam pelos fatores que iniciam e guiam o ato comunicativo. Essa subdivisão do campo de pesquisa é chamada de *análise de controle*. Os especialistas que focalizam o ‘diz o quê’ ocupam-se da *análise de conteúdo*. Aqueles que se interessam principalmente pelo rádio, imprensa, cinema e outros canais de comunicação, fazem a *análise de meios (media)*. Quando o principal problema diz respeito às pessoas atingidas pelos meios de comunicação, falamos de *análise de audiência*. Se for o caso do impacto sobre as

audiências, o problema será de *análise de efeitos*" (Lasswell, 1975, p.106).

Já na década de trinta, na realização de estudos de efeito, começava-se a observar que os resultados obtidos nas pesquisas eram diferenciados de acordo com o perfil do público estudado (sexo, idade, classe social). Na década de quarenta, o enfoque sistêmico, baseado no modelo matemático de Shannon e Weaver²⁵, passou a considerar o *feedback*, ou seja, uma informação partindo do receptor que regressava à fonte.

Ainda nos anos quarenta, surgiu um grupo interdisciplinar de pesquisadores, conhecidos como escola de Palo Alto²⁶, nos Estados Unidos, que propôs uma visão circular do processo de comunicação, onde o receptor exerce um papel tão importante quanto o do emissor. Nos anos setenta surgiu, como uma decorrência dos estudos culturais, na década anterior, os estudos de recepção, onde o foco de atenção está no processo de leitura, ou decodificação, das mensagens (Mattelart, 1997).

Ao estudar a questão dos textos e a produção de sentido, pode-se adotar a seguinte divisão para classificar as teorias que estudam a relação entre leitores e textos (aqui o texto é entendido como o discurso do autor):

“Objectivist: meaning entirely in text (‘transmited’);
Constructivist: meaning is interplay between text and

²⁵ O modelo matemático de Shannon e Weaver é explicado por Mattelart como “un esquema lineal en el que los polos definen un origen y señalan un final, la comunicación se basa en la cadena de los siguientes elementos constitutivos: la *fuente* (de información) que produce un mensaje (la palabra por teléfono), el *codificador* o emissor, que transforma el *mensaje* en signos a fin de hacerlo transmisible (el teléfono transforma la voz en oscilaciones eléctricas), el *canal*, que es el medio utilizado para transportar los signos (cable telefónico), el *descodificador* o receptor, que reconstruye el mensaje a partir de los signos, y el *destino*, que es la persona o la cosa a la que se transmite el mensaje” (1997, p. 43).

²⁶ Nos anos oitenta houve uma retomada dos estudos da Escola de Palo Alto, que propunha a comunicação como um processo de interações.

reader ('negotiated'); Subjectivist: meaning is entirely in its interpretation by readers ('re-created')" (Chandler, 1998).

Enquanto os formalistas acreditam que o sentido está contido no texto e deve ser extraído pelos leitores (de acordo com este modelo a comunicação é vista como um processo de transmissão onde o sentido é algo transmitido de um emissor para um receptor passivo), os subjetivistas atribuem toda a responsabilidade para o leitor; a produção de sentido será determinada pelas atitudes e experiências de cada receptor. Já os construtivistas - este modelo também é denominado de construcionista, social interativo ou dialógico - acreditam que a produção de sentido ocorre através de um processo de negociação ou construção entre escritor e leitor.

Em um texto denominado 'Technological or Media Determinism', ao fazer uma crítica ao determinismo tecnológico, o qual é substituído pelo termo *media determinism*, Chandler diz que em oposição "(...) to media determinism is sometimes referred to as *audience determinism*, whereby instead of media being presented as doing things to people the emphasis is on people doing things with media" (1998). Em seguida ele acrescenta "some commentators on technology an society have adopted the stance of *social* or *cultural determinism*, according to which technologies and techniques are entirely determined by social and political factors" (Chandler, 1998). Uma posição moderada, segundo o autor, seria a de que o uso da tecnologia seria condicionada por fatores sociais, mas não determinada por eles.

A partir da exposição de algumas idéias de Chandler, é possível observar a complexidade da questão. Como a proposta não é esgotar o assunto, tal panorama serve para mostrar que, ao pensar os papéis de autor e leitor, quando o assunto são as publicações eletrônicas na Internet, a denominação emissor e receptor - da forma como são concebidos no modelo de comunicação que considera o processo como transmissão de informação - não dão conta da complexidade apresentada pela situação.

Fazendo uma reflexão sobre as necessidades que o cenário das novas mídias impõe às teorias que estudam a Comunicação, Trivinho diz que "(...) no contexto do *cyberpace*, todos os elementos convencionais do esquema comunicacional, assimilando inéditas características, experimentam um *processo imanente de inflação e de comutabilidade de funções* antes jamais observado" (1996, p.77).

Sobre o mesmo assunto, porém sob uma outra perspectiva, a da semiótica, Santaella demonstra preocupação semelhante dizendo que

"(...) as demarcações não são rígidas e inflexíveis por que o próprio advento da cultura das mídias, por si só, modificou sensivelmente todo o território da cultura, transformando-o num território movente, sem contornos definidos, onde formas de produção e recepção de mensagens intercambiam-se, cruzam-se, constantemente". (1992, p.25).

Levando em consideração as colocações acima, entende-se, para fins deste trabalho, os papéis de autor e leitor como sujeitos ativos (agentes intercomunicadores) no processo de troca de informações em uma estrutura

rizomática. Ou seja, de forma simplificada, em todos os pontos da rede há sujeitos, que desempenham os papéis de emissor e de receptor ao mesmo tempo.

Neste texto, autor é aquele que escreve a matéria jornalística, é responsável pela publicação ou pertence à equipe dos que por ela respondem. O leitor²⁷, aquele que lê o texto. O leitor interativo utiliza os recursos oferecidos pela comunicação mediada por computador, pela interatividade, para manifestar-se, assumindo também o papel de autor.

Um outro viés que pode ser utilizado para analisar a relação do leitor com o texto diz respeito, especificamente, à forma e ao suporte através do qual o texto escrito se apresenta. Em outras palavras, o objeto que se apresenta ao leitor. Sob esta perspectiva notam-se modificações no ato da leitura para acompanhar as alterações da escrita e de seus suportes.

Em um momento inicial, era um ato coletivo realizado em voz alta, quando eram poucos os que sabiam ler e os textos ainda não eram divididos em frases e parágrafos, nem mesmo as palavras eram espaçadas. Com a evolução do *design* das letras e do espaço ocupado por estas nos papiros e pergaminhos, a leitura ficou mais fácil. Disseminada entre um maior número de pessoas, tornou-se um ato reservado. Nas cabines de leitura das bibliotecas, o silêncio não chegou de imediato, ainda leu-se em voz alta por algum tempo.

²⁷ Fazendo referência especificamente a leitores de publicações eletrônicas poderá ser utilizado o termo usuário como sinônimo de leitor.

A utilização do suporte para o registro de informações, que permitiu um diálogo - mesmo que simbólico - entre autores e leitores, independente da divisão do mesmo tempo e espaço, exigia do leitor a mobilização do corpo inteiro para segurar o rolo ou *volumen*. Somente com o retalhamento em folhas e a organização do material escrito em forma de códex (a forma como conhecemos o livro impresso atualmente) é que o leitor pode, com o auxílio de uma mesa, depositar o livro sobre esta e ter as mãos livres para fazer anotações. Com a impressão em larga escala, tais anotações passaram a ser feitas no próprio texto, nas margens do papel.

Essa liberdade conquistada a partir do códex e que persiste atualmente em relação às publicações impressas restringe a interferência do leitor no texto impresso às anotações rabiscadas nos espaços em branco deixados pelas margens.

Se a passagem de uma sociedade oral para uma sociedade que se utiliza da escrita beneficiou a difusão do texto/discurso do autor, esta evolução, porém, não trouxe benefícios às possibilidades de *feedback* por parte do leitor. No modelo convencional da mídia impressa, elas são limitadas. A interação entre leitor e autor depende de outros meios, antigamente de cartas e, mais recentemente, inclui telefone, fax, correio-eletrônico.

Depois de conquistar as margens das publicações para realizar anotações, o próximo grande passo, no sentido de aproximar texto e leitor, ocorreu com o surgimento do texto eletrônico, onde as possibilidades potenciais

de interferência do leitor tornam-se quase que irrestritas. Como foi observado anteriormente, uma vez que o escrito é digitalizado, sua maleabilidade torna-se maior: o leitor é potencialmente capaz de realizar diversas operações, como indexar, desmembrar, anotar, copiar, recompor e deslocar o texto, entre outras (Chartier, 1994).

Ampliando esta perspectiva para o contexto das redes de computadores, como a Internet e a utilização do hipertexto, encontramos-nos em um espaço onde, no mundo escrito, autores e leitores nunca estiveram potencialmente tão próximos. A troca, o diálogo e a co-autoria²⁸, no recente cenário da comunicação mediada por computadores, assume dimensões até então desconhecidas por estes sujeitos.

²⁸ Sobre produção conjunta de hipertextos e co-autoria, ver BOLTER, David. **Writing Space: the computer, hypertext, and the history of writing**. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1991.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para realizar o estudo de um jornal *online* sob a perspectiva da interatividade, optou-se por realizar um estudo de caso do **NetEstado**. Este método caracteriza-se “(...) pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento (...)” (Gil, 1991, p. 58).

O estudo de caso surgiu nas primeiras décadas deste século, nos Estados Unidos, na Universidade de Harvard, como uma metodologia para o ensino na área de Administração. Os estudantes aprendiam através do estudo aprofundado de casos específicos (Serrano, 1994). De acordo com Gil, sua difusão está ligada à prática psicoterápica, com a reconstrução da história dos pacientes. Segundo o autor, o estudo de caso atualmente “é adotado na investigação de fenômenos das mais diversas áreas do conhecimento” (1991, p.59) e tem, nos estudos, exploratórios sua maior utilidade.

Nestes estudos, não se trabalha a verificação de hipóteses previamente estabelecidas. Na definição de Tripodi, os estudos exploratórios são:

“(...) investigações de pesquisa empírica que têm como finalidade a formulação de um problema ou questões, desenvolvendo hipóteses ou aumentando a

familiaridade de um investigador com um fenômeno ou ambiente para uma pesquisa futura mais precisa. (...) Procedimentos relativamente sistemáticos para a obtenção de observações empíricas e/ou para as análises de dados podem ser usados. Tanto descrições qualitativas como quantitativas do fenômeno são freqüentemente fornecidas e o investigador caracteristicamente conceitualiza as interrelações entre propriedades do fenômeno observado. Uma variedade de procedimentos de coleta de dados pode ser empregada no estudo relativamente intensivo de um pequeno número de unidades de comportamento. Os métodos empregados incluem, entre outros, entrevista, observação participante e análise de conteúdo. Procedimentos de amostragem representativa caracteristicamente não são usados. (...)” (1975, p. 65).

Através da obtenção e análise dos dados, de forma a permitir uma descrição detalhada do fenômeno, nos estudos exploratórios o investigador desenvolve, esclarece ou modifica conceitos e idéias com o objetivo de gerar hipóteses sobre assuntos pouco conhecidos, que serão pesquisados em estudos posteriores. O estudo de caso é uma estratégia bastante adequada para tais propósitos, pois é “um método muy útil para el análisis de problemas prácticos, situaciones o acontecimientos que surgen en la cotidianidad” (Rodriguez,1996, p.92).

Alguns autores, entre eles Triviños, dizem não ser possível traçar generalizações a partir da observação de um caso específico, pois os resultados da pesquisa são válidos apenas para o estudo realizado, contudo o valor deste tipo de estudos, como já foi referido, está em “(...) fornecer o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem

permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas" (1987, p.111). Para Rodríguez (1996) a principal característica dos estudos de casos está no descobrimento de novas relações e conceitos, o que surge a partir do exame minucioso dos dados coletados.

Para atingir os objetivos desejados, nos estudos de casos, é preciso que, antes de preocupar-se com o caráter representativo do caso a ser escolhido, o investigador detenha suas atenções para o caráter peculiar, subjetivo e idiossincrático do caso. "Se trata de seleccionar aquel diseño que nos permita aprender lo más posible sobre nuestro objeto de investigación, sobre el fenómeno en cuestión y sobre el que el caso, o casos, concreto nos ofrece una oportunidad de aprender (...)" (Rodríguez, 1996, p.99). Para conduzir a decisão de escolha do caso de estudo, o autor lista cinco itens a serem observados:

- 1) ser um caso de fácil acesso;
- 2) existir alta probabilidade de apresentar processos, programas, pessoas, interações e/ou estruturas relacionadas com as questões da investigação;
- 3) ser possível estabelecer uma boa relação com os informantes;
- 4) ser possível desenvolver as atividades previstas durante o tempo necessário;
- 5) ter certeza da qualidade e credibilidade do estudo.

Levando em consideração as questões levantadas por Rodríguez, acerca da escolha da unidade de análise, podemos justificar a escolha do **NetEstado** a partir dos seguintes critérios:

- um jornal brasileiro;
- um jornal que possui um *site* próprio e não tenha sua *home page* atrelada ao *site* da empresa de comunicação à qual pertence²⁹;
- um jornal que explore, de alguma forma, na versão eletrônica, os recursos de comunicação oferecidos pela Internet caracterizando-se por isto em um exemplo ilustrativo;
- um jornal que seja nacionalmente conhecido (distribuição nacional e tiragem expressiva) e reconhecido.

Tendo em vista a natureza do método de estudo de caso, acredita-se ser esta a opção mais adequada para a realização do estudo sobre a interatividade na versão *online* do jornal **OESP**. Através de uma descrição detalhada, da coleta de informações o mais abrangente possível e da interpretação das informações obtidas é possível conhecer de forma profunda esta realidade recente e ainda pouco pesquisada. Acredita-se também que o jornal escolhido atende a todos os requisitos necessários para a realização satisfatória do presente estudo.

²⁹ Há jornais que possuem um *site* próprio com os devidos *links* para outros endereços, mas há também jornais cujo *site* está estruturalmente atrelado ao *site* da empresa, mantendo o mesmo menu ou um *frame* que serve como guia para a navegação das páginas da empresa.

4.1 Coleta de dados e informações

Com o objetivo de obter informações numerosas e detalhadas o suficiente para apreender a situação em sua totalidade, realizando a descrição minuciosa de uma situação específica, no estudo de caso pode-se utilizar técnicas de coleta de dados bastante variadas como, por exemplo, observações, entrevistas e análise de documentos (Bruyne, 1991). Além de técnicas diferenciadas de coleta de dados, também opta-se por diferentes fontes para a coleta de informações, na tentativa de cercar o melhor possível o objeto de estudos. Antes de detalhar os procedimentos adotados, apresenta-se um quadro resumo das ações relativas a coleta de dados e informações:

Quadro 1 - Resumo dos procedimentos metodológicos

| Amostra | Técnica de coleta de dados | Objetivos |
|-------------------------|--|---|
| - o jornal (produto) | - observação estruturada | - verificar os recursos utilizados pela publicação para que o leitor estabeleça alguma interatividade com o jornal; |
| -o jornal (instituição) | - visita e entrevistas semi-estruturadas | - analisar a posição do jornal sobre o assunto interatividade; |
| - os leitores | - entrevistas em profundidade | - analisar a opinião dos leitores sobre as possibilidades de interatividade oferecidas pelo jornal. |

4.1.1 Amostra

A amostra utilizada na coleta de dados e informações foi dividida em três grupos: o jornal enquanto produto; o jornal enquanto instituição; e os leitores da versão *online*.

O Jornal (produto)

Para a realização do estudo, foi escolhida uma semana completa abrangendo as edições de domingo até sábado, (entre 13 e 19 de setembro de 1998), contemplando assim todas as variações editoriais e suplementos existentes na publicação.

O Jornal (instituição)

Para melhor conhecer o jornal, sua estrutura organizacional, o funcionamento da redação e a postura da empresa com relação ao jornalismo *online* foi realizada uma visita de três dias à redação assim como entrevistas com os editores do **NetEstado**. O contato manteve-se ao longo do trabalho via telefone e *e-mail*.

Os leitores

Como o enfoque deste trabalho é qualitativo, optou-se por realizar entrevistas em profundidade. A amostra ficou restrita aos leitores gaúchos, especificamente os moradores da capital, Porto Alegre. Este recorte ocorreu, principalmente, por motivos econômicos relacionados aos gastos que seriam necessários com o deslocamento para a realização de entrevistas com leitores residentes em outras cidades.

Foram utilizados os dados referentes a um formulário que o **NetEstado** disponibilizou em sua *home page* em 8 de maio de 1998 (ANEXO D), para que, voluntariamente, seus leitores respondessem às perguntas formuladas pelo veículo a fim deste montar um cadastro de seus usuários. No período entre 8 de maio e 8 de agosto, 3.451 pessoas preencheram o formulário. Destes, 78 gaúchos, sendo que, deste total, 35 residem em Porto Alegre.

O primeiro contato com o leitor foi feito, através do correio eletrônico, pelo próprio jornal (ANEXO E). Dos 35 porto-alegrenses contatados pelo jornal, oito manifestaram-se positivamente, correspondendo a 22,80% do grupo residente na cidade. Após o contato por *e-mail*, foram marcadas as entrevistas que aconteceram durante o mês de setembro de 1998.

4.1.2 Observação estruturada

Com o objetivo de conhecer os recursos utilizados pelo **NetEstado** para que seus leitores entrem em contato com o jornal, foi realizada a observação e descrição do periódico *online*, no que diz respeito ao assunto de interesse.

Quanto à técnica de coleta de dados, foi utilizada a observação estruturada. Explicando melhor, foi desenvolvido um roteiro com categorias a serem observadas. Esta prática possibilitou a análise sistemática em todas as edições estudadas, permitindo a organização e padronização das informações durante o decorrer do processo.

A importância em classificar, através das categorias, está em auxiliar na sistematização dos dados, estabelecendo semelhanças e diferenças (Sartori, 1991), a partir das quais foram construídos subsídios para descrever, sob o ponto de vista proposto qual nos propomos, a versão *online* do jornal estudado.

As principais categorias foram definidas previamente com base em uma análise anterior. Durante o desenvolvimento da observação, alguns aspectos foram incluídos ou suprimidos até que o roteiro utilizado para a observação chegou na forma final. É importante esclarecer que, neste tipo de estudos, muitas vezes, determinados aspectos da realidade estudada só passam a ser percebidos durante o desenvolvimento dos trabalhos. Por este motivo, o fato da observação estar previamente estruturada não foi um fator limitante, pois outros pontos além dos previstos foram registrados, quando relevantes para o assunto. Neste

aspecto, foi importante possuir acesso ao arquivo das edições *online*, pois as consultas foram realizadas quantas vezes se fez necessário.

4.1.3 Visita e entrevistas semi-estruturadas

Para atender ao objetivo específico II, que é verificar o posicionamento do jornal *online* diante do assunto interatividade, foi realizada visita às instalações do jornal bem como a realização de entrevistas semi-estruturadas com o Editor Executivo. Em complementação à visita e às entrevistas, também foi utilizado o correio eletrônico, quando necessário, para posterior esclarecimento de dúvidas ou detalhamento de informações.

O roteiro da entrevista (ANEXO F) teve por objetivo introduzir os principais tópicos da conversa, para que a meta fosse alcançada: obter uma descrição detalhada sobre o funcionamento do setor. No entanto, no transcorrer das entrevistas, surgiram aspectos que não estavam contemplados no roteiro inicial e que, por serem relevantes, foram explorados junto ao entrevistado. As entrevistas, totalizando aproximadamente seis horas, foram gravadas em fita-cassete e posteriormente transcritas.

4.1.4 Entrevistas em profundidade

Para analisar a opinião de leitores da versão *online* sobre as possibilidades de interatividade oferecidas pelo **NetEstado** (objetivo específico III) foram realizadas entrevistas em profundidade com oito leitores, todos residentes em Porto Alegre.

A entrevista pode ser definida como uma técnica de coleta de informações através da interação oral e direta entre dois indivíduos - entrevistador e entrevistado. De acordo com Cohen & Manion (1990) as entrevistas podem ser classificadas em:

- *entrevista formal*: quando existe um conjunto de perguntas e as respostas devem ser registradas de forma normatizada;
- *entrevistas menos formais*: o pesquisador possui liberdade para mudar a ordem das perguntas, explicar com outras palavras ou até ampliá-las;
- *entrevistas completamente informais*: o investigador possui uma lista com assuntos-chave que introduz ao longo da entrevista como se fosse um simples diálogo;
- *entrevistas não-dirigidas*: nestes casos o entrevistador adota uma posição subordinada, deixando que o entrevistado conduza a conversa.

Para realizar as entrevistas com os leitores do **NetEstado**, foi adotado o modelo completamente informal, ou apenas informal, pois ela é uma “inestimável técnica *exploratória*” (Mann, 1979, p.105). Neste tipo de entrevista o informante possui a liberdade necessária para estender-se e expor suas idéias, possibilitando, segundo o autor citado anteriormente, o conhecimento do fenômeno estudado.

Rodríguez (1996), que denomina a entrevista informal de entrevista em profundidade, diz que, através desta técnica, o pesquisador procura aproximar-se das idéias e das crenças dos informantes. “No es el propio conocimiento o explicación lo importante, lo realmente interesante son las explicaciones de los otros” (Rodríguez, 1996, p. 168). Para este autor, existem três pontos característicos da entrevista em profundidade:

- partir de um propósito explícito; o pesquisador deve iniciar falando sobre algum assunto relacionado à pesquisa para que o entrevistado se sinta a vontade para expressar suas opiniões com naturalidade;
- explicar ao informante a finalidade e a orientação geral do estudo que está sendo realizado;
- formular questões ao longo da entrevista solicitando que o informante elabore novamente com suas palavras, que detalhe melhor alguma situação, entre outros.

Para Taylor & Bogdan, é muito difícil estabelecer a priori o número de pessoas que devem ser entrevistadas em um estudo qualitativo. "In theoretical sampling the actual number of 'cases' studied is relatively unimportant. What is important is the potential of each 'case' to aid the researcher in developing theoretical insights into the area of social life being studied" (1984, p.83).

Segundo os autores não há uma fórmula simples que garanta o sucesso de uma entrevista, mas existem alguns pontos que podem ajudar o entrevistador a criar a atmosfera necessária. Entre alguns cuidados que o entrevistador deve tomar estão: - não expressar julgamento; - deixar as pessoas falarem; - demonstrar atenção no que o informante diz; - prestar atenção nos próprios gestos e palavras para não ser indelicado.

Na realização das entrevistas foi utilizado um guia, um roteiro, para que fosse assegurado abordar todos os tópicos importantes com todos os entrevistados (ANEXO G). Isto não significa que o roteiro tenha funcionado como um fator limitador, ele apenas serviu para lembrar o entrevistador de abordar todos os aspectos importantes para a entrevista. De uma forma genérica é possível descrever as entrevistas da seguinte forma:

1º momento: apresentação pessoal e linhas gerais da pesquisa sem explicitar os objetivos da mesma; explicar a importância da participação do informante;

2º momento: introdução do assunto da entrevista a partir de um pequeno relato pessoal sobre o envolvimento com o assunto de interesse;

3º momento: indagação sobre os tópicos de interesse para o estudo;

4º momento: finalização, agradecimento e, se necessário, agendamento de outra entrevista.

No terceiro momento, o da abordagem sobre a opinião do leitor, foram utilizadas perguntas de opinião ou valorativas e perguntas sensoriais (Rodríguez, 1996). Por exemplo: 'Na sua opinião, qual o significado....', 'Qual seria a sua sugestão para que...', 'Poderías descrever sua experiência com...'

Todas as entrevistas foram previstas para a duração de 30 minutos, aproximadamente, tendo sido gravadas e depois transcritas. É importante esclarecer que os entrevistados não foram agraciados com brindes ou recompensas financeiras e que houve o compromisso em não divulgar suas identidades .

4.2 Descrição e interpretação dos dados

Sobre a análise de dados qualitativos, Triviños (1987) e Serrano (1994) concordam que as características próprias da pesquisa qualitativa

favorecem a flexibilidade na interpretação dos mesmos. Para Serrano, "(...) en la metodología cualitativa el análisis de datos no se atiene a unas directrices fijas y concretas, pues pueden existir diversos enfoques, perspectivas y orientaciones" (1994, p. 301). Segundo a autora, o problema está em que os pesquisadores não apresentam muita disposição para descrever detalhadamente seus procedimentos metodológicos a este respeito após a pesquisa realizada.

Rodríguez, define a análise de dados como "(...) un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación" (1996, p. 200). O sentido da análise de dados qualitativos, seria, para Serrano, "reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una visión lo más completa posible de la realidad objeto de estudio" (1994, p. 302).

Com o objetivo de explicitar os procedimentos adotados durante a análise dos dados, é utilizado o modelo da análise de dados qualitativos³⁰ proposto por Rodríguez no qual estão descritas as tarefas "que constituyen el proceso analítico básico, común a la mayor parte de los estudios" (1996, p. 204).

³⁰ "Cuando hablamos de análisis de datos cualitativos, en cualquier caso, nos referimos a tratamientos de los datos que se llevan a cabo generalmente preservando su naturaleza textual, poniendo en práctica tareas de categorización *análisis de contenido*, que aquí preferimos no usar, dadas las connotaciones que por su origen posee: inicialmente, el análisis de contenido surgió como una estrategia de investigación diseñada para ser aplicada a informaciones preexistentes (artículos de prensa, publicidad, documentos, diversos, etc), basada en la codificación, que consideraba a las categorías como variables susceptibles de tratamiento cuantitativo. (Rodríguez, 1996, p.201).

Quadro 2 - Modelo de análise de dados qualitativos.

| Etapa | Procedimentos / Tarefas |
|--|--|
| A - Redução dos dados | A I - Separação em unidades A II - Identificação e classificação das unidades A III - Síntese e agrupamento |
| B - Disposição e transformação dos dados | |
| C - Obtenção e verificação das conclusões | C I - Obtenção de resultados e conclusões C II - Verificação das conclusões |

As etapas estabelecidas no quadro anterior estão detalhadas no próximo capítulo, à medida em que o trabalho de análise dos dados for desenvolvido.

5 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As informações apresentadas neste capítulo provém de três vertentes: 1) observação do jornal, permitindo que seja apresentada a percepção do pesquisador sobre o **NetEstado**; 2) de entrevistas realizadas com o editor-executivo do **NetEstado**, que possibilita a análise do discurso oficial do jornal sobre a versão *online*; e 3) de entrevistas realizadas com os leitores, para verificar a opinião dos usuários. Todo o trabalho de coleta de dados teve como pano de fundo e questão principal o assunto interatividade.

5.1 O produto NetEstado

Para realizar a análise do **NetEstado** foi feita a observação dos exemplares entre os dias 13 e 19 de setembro de 1998, datas que correspondem a uma semana, de domingo à sábado. A primeira tela, como já foi detalhado no primeiro capítulo, está dividida em quatro regiões (ver Figura 3): - a **Região A**, na parte superior em sentido horizontal, constitui-se do cabeçalho; - a **Região B**, em

sentido vertical à esquerda da tela, é a barra de navegação; a **Região C**, no centro, concentra os *links* para as editorias; a **Região D**, na parte inferior e em sentido horizontal, oferece principalmente *links* para outros *sites* do Grupo Estado.

Feita a descrição geral da primeira página, agora a ênfase será dada apenas para os *links* e seções que oferecem recursos interativos. Quanto à delimitação do material de análise faz-se necessário observar dois pontos. Primeiro, a análise prioriza a área relativa ao material editorial (de acordo com a divisão feita no anúncio publicitário referido no capítulo 2, as seções Notícias, Suplementos e Especiais). Segundo, são considerados somente os recursos interativos que estiverem até o terceiro nível de navegação.

Considerando que o universo de navegação restringe-se ao *site* do jornal (não são feitas opções de clicar para *sites* externos), a primeira tela do *site* corresponde ao primeiro nível de navegação; clicando em um *link* na primeira página, o usuário é remetido para as telas do segundo nível de navegação; estando neste segundo nível, ao clicar em um *link* ele é remetido para um terceiro nível de navegação. A Figura 5 ilustra a situação:

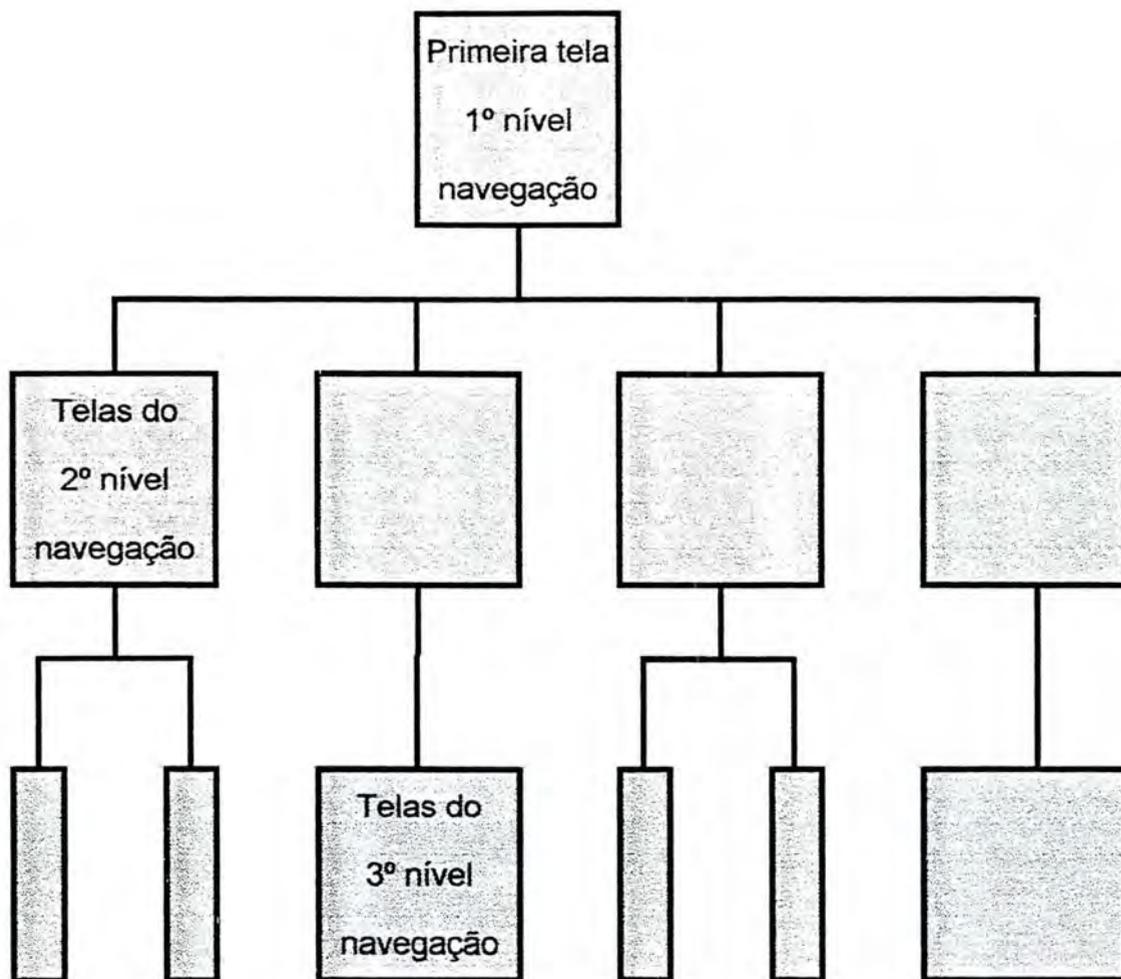


Figura 5 - Níveis de navegação

O recorte no material de análise, restrito ao conteúdo editorial do jornal, e até o terceiro nível de navegação, dá-se pelos seguintes motivos: a) em uma análise prévia pode-se observar que a maior concentração destes recursos aparece até o terceiro nível de navegação; e b) uma análise em todos os arquivos disponibilizados pelo jornal tornaria o trabalho praticamente inviável, pelo grande volume existente.

Primeiro nível de navegação

A tela de abertura do **NetEstado** não apresenta recurso interativo. Há, porém, na barra de navegação, dois *links* que, pelos termos utilizados, convidam o leitor a enviar sua manifestação ao jornal. São eles o Fale Conosco e o Fórum.

Segundo nível de navegação

De acordo com a conceituação de níveis de navegação adotada, os *links* do primeiro nível remetem para as telas, que constituem o segundo nível de navegação. Tomando o critério editorial como filtro, interessam as telas que foram acessadas, a partir dos seguintes *links* pertencentes ao primeiro nível de navegação: Últimas Notícias AE; Economia; Esportes; Internacional; Política; Caderno 2; Cidades; Geral; Especiais; Suplementos; Seu Bairro; Fale Conosco; Fórum; Editoriais; Colunistas; Brazil This Week; e English Section.

Dos citados no parágrafo anterior, apenas alguns remetem a telas pertencentes ao segundo nível de navegação, que possuem recursos interativos. São eles: os *links* das editorias (Economia; Esportes; Internacional; Política; Caderno 2; Cidades; e Geral), o Fale Conosco e o Fórum.

Os *links* das editorias remetem para uma tela com a listagem dos títulos das matérias e, logo abaixo, um convite para que o usuário manifeste sua

opinião sobre os textos publicados (Figura 6). Este chamado utiliza-se do recurso de e-mail.

Economia

- Pais vive fase de deflação com crescimento
- **Troca de comando**
- Franco pede lei contra lavagem de dinheiro
- Lovola vai integrar grupo de assessores presidenciais
- Novo presidente ignora críticas ao desequilíbrio das contas externas
- Malan exhibe senso de humor
- Empresários apóiam tese de Bracher
- **Trabalho**
- Nível de renda caiu 10,9% em SP
- Cursos de reciclagem atraem mais de 2 mil
- **Aviação**
- Fechado acordo que dá descontos na ponte aérea e em hotéis do Rio e de SP
 - Varig nega que reajuste de salário terá reflexo no preço
 - Rio-Sul planeja fechar 97 com lucro de US\$ 36 milhões
- **Construção**
- Governo conduz negociação sobre a Encol
 - Bancos não devem pedir falência da empresa
- **Agricultura**
- Dividas rurais securitizadas serão recalculadas antes da 1ª parcela
- **Telecomunicações**
- Telesp cumpre prazo e publica hoje edital da telefonia celular

Deixe aqui seu comentário sobre as reportagens:
opiniaof@estado.com.br

Coluna do Alberto Tamer - Taxas e cotacões

Copyright 1997 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

Figura 6 - Tela da editoria de economia

O Fale Conosco remete a uma página com a listagem de todos os *e-mails* das editorias e também de outros setores do jornal. É interessante notar que, no final da listagem, há o *link* denominado O que são endereços eletrônicos, que remete a um texto explicativo. O texto é seguido de *e-mails* que remetem diretamente para o setor, ou seja, para as editorias do jornal na redação do jornal impresso ou diretamente para o setor em questão.

Na mesma página, acima da listagem, em lugar de destaque, há o *link* Comentários e sugestões sobre a NetEstado (Figura 7). Ao clicar sobre este título, já passando para o terceiro nível de navegação, o usuário é levado a uma tela constituída por um pequeno questionário com perguntas abertas e fechadas acerca da sua opinião sobre a forma e o conteúdo da publicação eletrônica. Ao responder o questionário, imediatamente aparece na tela um pequeno texto de agradecimento. É uma mensagem automática, gerada no momento que as respostas são enviadas. Há o cuidado de tentar personalizar o texto, utilizando o nome com o qual o usuário preencheu o questionário.

Já o Fórum (Figura 8) corresponde a um espaço destinado à disponibilização de *e-mails* enviados pelos leitores. Segundo o texto apresentado nesta página, o Fórum pretende ser um espaço de debates sobre os fatos mais marcantes da semana ou do mês no Brasil ou em outras partes do mundo. Os tópicos são propostos pelo jornal e correspondem a assuntos atuais, que fazem ou fizeram parte do conteúdo editorial do mesmo.

Para participar do Fórum, o leitor deve enviar sua mensagem, via *e-mail*, para o jornal (em um *e-mail* específico do assunto escolhido). Esta mensagem será disponibilizada na lista de mensagens do assunto específico com a identificação do autor (nome e *e-mail* - quanto ao *e-mail* não há padronização, às vezes aparece e às vezes não).

Durante a semana analisada (entre 13 e 19 de setembro de 1998) existiam os seguintes tópicos propostos: Eleições; Programação de TV; Reforma Agrária; Campeonato Brasileiro de Futebol; Linhas Telefônicas e Privatização das Teles; Seleção Brasileira; Sorteios no 0900; Lars Grael; Igreja Universal; Pílula de farinha - remédios falsificados; 50 anos de Israel; PT; Congresso; Drogas; Fórmula 1; Doação de órgãos; Código de Trânsito; Ministério de FHC; Planos de Saúde; Maioridade Penal; Previdência; Titanic; Polícia; SFC; Privilégios; CEF - Mutuários; Prefeitura de SP; Gustavo Kuerten; Rádios Piratas; Rodízio de Carros em SP; Modelo Econômico; Aborto; EUA x Mercosul; Funcionalismo; Encol; Meio Ambiente; e Caso Clinton-Lewinsky.

Comentários e Sugestões sobre a NetEstado

Por favor, indique sua sincera opinião sobre a NetEstado.

Ela será fundamental para lhe oferecermos um produto melhor.

Como você classificaria nosso produto, de acordo com os itens abaixo:

Navegação: ótimo bom regular ruim péssimo

Conteúdo: ótimo bom regular ruim péssimo

Velocidade: ótimo bom regular ruim péssimo

Programação visual: ótimo bom regular ruim péssimo

Baseado nesses critérios, você classificaria nosso site como:

ótimo bom regular ruim péssimo

Sua Avaliação

Seus Dados

Nome

Profissão

Endereço

Cidade CEP UF

Telefone FAX

E-mail

Copyright 1997 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

Figura 7 - Link Comentários e sugestões sobre a NetEstado

FÓRUM DE DISCUSSÕES

Esta seção pretende ser um espaço de debates sobre os fatos mais marcantes da semana ou do mês no Brasil ou em outras partes do mundo. Sua participação é fundamental!

Você pode deixar sua mensagem e também propor temas que considere relevantes para próximas discussões. Não esqueça de preencher seus dados e indicar o local de onde está escrevendo (cidade/estado/país).

Inicialmente, estaremos atualizando as áreas de discussão a cada 24 horas, para que os usuários possam acompanhar seu desenvolvimento. Importante: não envie como attachment. Não serão publicadas mensagens contendo termos de baixo calão.

Temas:

[Eleições](#)

[Programação da TV](#)

[Reforma Agrária](#)

[Campeonato Brasileiro de Futebol](#)

[Linhas Telefônicas e Privatização das Teles](#)

[Seleção Brasileira](#)

[Sorteios no 0900](#)

[Lars Graef](#)

[Igreja Universal](#)

[Pilula de farinha - remédios falsificados](#)

[50 anos de Israel](#)

[PT](#)

[Congresso](#)

[Drogas](#)

[Fórmula 1](#)

[Doação de órgãos](#)

[Código de Trânsito](#)

[Ministério de FHC](#)

[Planos de Saúde](#)

[Maioridade Penal](#)

[Previdência](#)

[Titanic](#)

Figura 8 - Tela do [Fórum](#).

Terceiro nível de navegação

Certos *links* do primeiro nível de navegação remetem para uma tela do segundo nível que é apenas um índice. É o caso do Especiais, Suplementos, Seu Bairro e Brazil This Week. Nas telas do terceiro nível, onde está o conteúdo de interesse, em alguns casos, aparecem recursos interativos.

- **Especias**

No caso da seção Especiais, das 43 matérias existentes, sete apresentam recursos interativos. Tais recursos, localizados ao final do texto, não aparecem de forma padronizada. Pode estar na forma de um formulário; de um *link* denominado Opiniões sobre a reportagem (que remete a uma lista de *e-mails* sobre o assunto enviados por leitores - como é o caso matéria 'MST - O filão da Terra' - Figura 9); ou ainda como o *link* intitulado opinioao@estado.com.br, antecedido da frase 'Deixe aqui o seu comentário sobre a reportagem'.

É interessante observar que não é esclarecido ao leitor o destino do *e-mail*, visto que nesta matéria não há a listagem com os *e-mails* enviados a respeito do assunto. Uma outra possibilidade ainda aparece na matéria 'Eleições 98'. Na primeira página desta matéria, há um *link* Fale Conosco (não é o mesmo *link* que aparece na barra de navegação), que remete a uma tela com um formulário (Figura 10). Há um texto onde o leitor é convidado a deixar seu depoimento sobre assunto, o que não ocorre nas outras matérias. Porém, não é

explicado ao leitor qual será o destino do e-mail: quem vai ler, para qual finalidade vai ser aproveitado, etc.



[home](#) [menu](#) [back](#)

MST - O filão da terra

LOURIVAL SANT'ANNA



O artigo 184 da Constituição diz o seguinte: "Compete à União desapropriar por interesse social, para fins de reforma agrária, o imóvel que não esteja cumprindo sua função social". Esse é o ponto de partida legal da ação do Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem-Terra.

Entretanto, o MST tem também uma premissa política - a de que o governo representa "as elites", inclusive fundiárias, e por definição não quer realmente executar a reforma agrária, pelo menos não no ritmo, na abrangência e com a radicalidade esperadas pelo movimento. Portanto, afirma o MST, o governo tem de ser vigorosamente pressionado a apressar, estender e aperfeiçoar a reforma agrária.

Nessa premissa se baseia o modo de ação do MST, sintetizado no slogan "ocupar, resistir, produzir". Ao colocá-lo em prática, contudo, o movimento viola a Constituição noutra parte, o artigo 5o., em seu parágrafo 22, segundo o qual "é garantido o direito de propriedade".

Para superar essa contradição, o MST e todos aqueles que apóiam as invasões de terras defendem uma interpretação jurídica segundo a qual a ocupação por um grande número de famílias não caracteriza o que os juristas chamam de "esbulho possessório".



Isso porque o objetivo da invasão não é roubar a propriedade, mas fazer com que o governo a torne disponível para a reforma agrária, levando em conta que a terra é improdutiva ou devoluta, ou seja, está ocupada irregularmente pelo fazendeiro e pertence à União.

A essa interpretação se acrescenta um discurso ideológico: invadir pode não ser legal, mas é legítimo, uma vez que "o povo está passando fome", enquanto o país tem uma das distribuições de terras e de renda mais injustas do mundo.

Com esse enfoque, o MST explora um filão muito rico. A concentração excessiva de terra e de renda é uma realidade incontestável no Brasil. Segundo dados do Incra, 1% dos proprietários rurais detêm 46% das terras. Dos 400 milhões de hectares de terras agriculturáveis, apenas 60 milhões produzem.

A atuação do governo

[Lista geral de reportagens](#)

[Documento do governo sobre a questão fundiária](#)

[Opiniões sobre a reportagem](#)

Figura 9 - Matéria 'MST - O filão da Terra'



Clique aqui para ver esta página em modo texto.

Edição: Luciano Martins

Pesquisa e reportagem: Adriane Egashira, Humberto Scavinsky, Karin Dauch, Lúcia Camargo, Regiane Bochichi e Walter Falcoia Jr.

Design: Acéimar Marchezi e Guto Navarro

Programação: Ricardo Contrucci e Rodrigo Galezi

1

Copyright 1998 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

NetEstado/Eleições 98

<http://www1.estado.com.br/edicao/cocarte/eleicoes/98/fcoooco.html>



Fale conosco

home
menu
back

Aproveite este espaço e exerça o seu direito de cidadania. Não limite sua participação nesta eleição apenas no ato de votar. Opine sobre seu candidato. Divulge as suas idéias. Dê sugestões para os programas partidários. Envie suas críticas sobre o horário político. Denuncie os abusos de publicidade. Relate os problemas da sua comunidade. Use este e-mail como um palanque!

Nome:

Idade:

Cidade:

e-mail:

Mensagem:



Enviar

Copyright 1998 - O Estado de S. Paulo - Todos os direitos reservados

Figura 10 - Matéria 'Eleições'

- Suplementos e Seu Bairro

Seguindo o mesmo modelo de organização que o Especiais, os *links* Suplementos e Seu Bairro, remetem a um índice, cujos *links* vão levar ao texto propriamente dito. No caso dos suplementos semanais, nota-se a ausência de padrões. Por exemplo, alguns cadernos apresentam o *e-mail* logo no início da página, como é o caso do Informática, Agrícola, Franquias. Outros, apresentam o *e-mail* através do *link* Tire suas dúvidas, como é o caso do Autos. No Imóveis, Empresas e Feminino não é informado o *e-mail*. Em alguns suplementos, como o Franquias e Informática, bem como nos cadernos de bairro, o *link* Seção de cartas remete a uma página com a transcrição da seção de mesmo nome do jornal impresso.

- English Section

No índice remetido pelo *link* English Section, há três *links*: Brazil this Week (que também está na *home page* do **NetEstado**); Soccer; e Economic Review. Estes *links* remetem a telas que possuem, cada uma, dois recursos: o *link* Letters (página onde são publicados os *e-mails* dos leitores) e o *link* Send your comments (que remete para o *e-mail* do jornalista responsável pela seção). O último *link*, em alguns casos, como no Brazil this Week, aparece também repetido dentro da tela onde as cartas estão publicadas.

Como o *link* Send your comments sempre remete ao *e-mail* do jornalista, seja quando o *link* aparece na tela onde estão os textos da seção ou

quando aparece na tela onde as cartas estão publicadas, acredita-se que isto possa gerar confusão no leitor: qualquer mensagem que for enviada ao jornalista será publicada?

A partir da navegação e da descrição detalhada dos recursos interativos utilizados pelo **NetEstado**, observa-se que o *e-mail* é bastante utilizado, seja para estabelecer a interação entre leitor e jornal ou entre os leitores. Na primeira situação, serve como exemplo os *links* Fale Conosco (na *home page*) que oferece os *e-mails* de todas as editorias do jornal ou o *link* opinião@estado.com.br presente em várias telas de material editorial. Sobre a possibilidade de proporcionar o contato entre os leitores, chama a atenção o Fórum, algumas matérias especiais e a seção em inglês que possuem espaços destinados à disponibilização das mensagens enviadas pelos leitores.

Observa-se a falta de padrões. Por exemplo, nas matérias especiais ou nos suplementos a presença dos recursos interativos não é constante. E, entre os textos que apresentam tais recursos não há padrões determinados, o que pode não despertar a atenção do leitor ou deixá-lo confuso sobre a finalidade daquele *link*. Por último, cabe registrar que, com algumas exceções - entre elas o Fale Conosco, o Fórum e o formulário da matéria especial 'Eleições 98' - a maioria dos recursos interativos não possui um texto explicativo ou convite para leitor a remeter sua opinião ou depoimento.

5.2 NetEstado: o discurso oficial

As colocações feitas neste item estão única e exclusivamente embasadas na série de entrevistas realizadas com o editor-executivo do **NetEstado**, Luciano Martins. Foram gravadas aproximadamente seis horas de conversas, realizadas nos dias 27, 28 e 29 de janeiro de 1998. As entrevistas foram guiadas por um roteiro, contemplando questões de interesse para o trabalho. O material foi organizado em três tópicos que são desenvolvidos a seguir.

5.2.1 Definição do jornal

O jornal *online* é entendido como uma extensão do jornal, que pode ser acessada no computador via linha telefônica, existindo basicamente dois modelos para os jornais *online* na Internet. “Uma delas, que é muito comum é usar o atrativo do nome do jornal, credibilidade do jornal para oferecer um produto muito diferente que contém notícias e muitas outras coisas como *shopping*, compras, entretenimento, jogos, conversa *online*” (Martins, 1998). E tem outro modelo, que é a opção do **NetEstado**, que concentra a utilização do novo meio para o provimento de informação, sendo necessário preservar a identidade do veículo. “Muitos editores usaram a Internet para mostrar uma faceta mais liberal, entre aspas. Com isso, o leitor tradicional do jornal, o leitor que pode ser atraído

para a versão eletrônica, acaba sendo expulso devido a contrariedade de valores. Ele não identifica o jornal” (Martins, 1998).

Mesmo sendo definido como um produto e não simplesmente um serviço ligado ao **OESP**, o **NetEstado** possui a orientação de manter-se coerente com os princípios e a imagem do jornal impresso.

Martins esclarece que, no caso do **NetEstado** a opção adotada está relacionada com o conceito do Grupo Estado de que o jornal não é um negócio de informação e sim de educação. “Não é um negócio de comunicação simplesmente. A empresa, o Grupo Estado, é um grupo de comunicação, certo? Mas o jornal **O Estado de S. Paulo** não é uma empresa de comunicação, é um negócio de educação” (1998). Para exemplificar suas colocações cita uma matéria especial sobre o campeonato brasileiro de futebol.

Relacionada a esta matéria, através de um *link* chamado Túnel do Tempo, que além de remeter a dados históricos referente ao assunto, remete também aos fatos históricos mais importantes do período. Assim, o leitor além de saber que em 1972 o campeão foi o Palmeiras, ele também vai saber que aquele ano foi o auge da propaganda oficial da ditadura militar, quando a expressão ‘Brasil: ame-o ou deixe-o’ foi disseminada; que foi realizado o lançamento da Pioneer 10, primeira sonda a aproximar-se de Júpiter; o primeiro computador brasileiro foi desenvolvido pela USP; fazia sucesso nos cinemas o filme ‘O Poderoso Chefão I’ e na TV a novela ‘Selva de Pedra’. Desta maneira, segundo

Martins é possível oferecer a um leitor, que muitas vezes pode ser considerado limitado por gostar apenas de esportes, informações mais abrangentes.

Sobre as características ou aspectos diferenciais do jornal, Martins aponta:

a) conteúdo confiável - O conteúdo passa por todo o processo de edição do jornal, sendo checado com seriedade;

b) linguagem apropriada para a Internet - Existe a preocupação em desenvolver formas de apresentação do conteúdo que sejam apropriadas ao novo meio e atendendo às expectativas do leitor. Existe a possibilidade de acessar as matérias de várias maneiras, por vários caminhos. O mapa do *site* está sempre presente através de um *link* na barra de navegação.

Um exemplo utilizado para diminuir números de cliques e tornar a navegação mais rápida foi desenvolvido o sistema denominado *mouse reading*³¹ (nome atribuído por um leitor americano). Este sistema consiste em imagens que, quando o leitor passar o *mouse* sobre elas, estas transformam-se em pequenos textos referentes ao conteúdo do *link*. "Você tem uma amostra do conteúdo sem a necessidade de ir até a página, onde está toda a matéria completa" (Martins, 1998);

³¹ O *mouse reading* é destaque no anúncio publicitário do **NetEstado** publicado no **OESP** em 17.09.1998.

c) aprofundamento do conteúdo - Sobre este aspecto Martins explica: "Nós damos a oportunidade de aprofundamento com *links* para matérias especiais e outros *sites*" (1998);

d) responsabilidade sobre o conteúdo do *site* - É defendida a idéia de que um *site* ligado a um jornal tem que ter responsabilidade em relação ao conteúdo que ele está liberando na Internet, devendo fixar-se na questão do conteúdo de qualidade.

5.2.2 Conceito de interatividade

Nas palavras de Martins "interatividade é a possibilidade de romper o isolamento do jornalista com relação ao leitor. A possibilidade de o leitor se fazer enxergar, se tornar visível ao jornalista" (1998). É citada a situação em que leitores que são especialistas em determinado assunto, ao lerem informações incorretas, sentem-se pouco motivados para fazer contato com o jornal via fax ou correio convencional, adotando então uma atitude passiva. O *e-mail* é ressaltado por Martins como um recurso com uma velocidade muito grande e que pode motivar o leitor a enviar sua mensagem ao jornal. "O que está faltando é o hábito, falta mudar a cultura para que o jornalista se habitue a consultar e a responder imediatamente às mensagens dos leitores" (Martins, 1998).

Ao editar um jornal, o objetivo principal não é provocar a interação com o leitor, mas sim provocar a reflexão acerca do assunto publicado. Para Martins "(...) a interatividade é um sinal apenas, para nós, de que ele foi atingido.

Ou seja, de que aquela informação, aquela matéria, aquele conteúdo alcançou o leitor de uma maneira até mais emocional ou até mais profunda. Isso é o que significa o *e-mail* dele, a mensagem dele, o retorno que ele faz” (1998).

São apontados como recursos que o jornal utiliza para incentivar a interatividade os seguintes itens:

- os *e-mails*, em todas as editorias;

- o Fale Conosco, que remete aos *e-mails* das editorias e de outras seções do jornal como assinaturas do jornal, clube do assinante, entre outros;

- Fórum, que “tem temas como doação de órgãos, campeonato de futebol, código de trânsito, entre outros” (Martins, 1998).

Sobre a não utilização dos *chats*, Martins justifica a opção em função da impossibilidade de controlar a natureza das informações que são veiculadas e a importância do jornal ser responsável pelo conteúdo que disponibiliza na rede.

Acerca da manifestação dos usuários, Martins discorre sobre o fato de que a Internet está formando um novo tipo de leitor de jornal, aquele que não tem o hábito da leitura no impresso. Este leitor recente é movido mais pela emoção, e um dos aspectos que funcionam como motivadores é o caráter lúdico da rede. Ao acessar o jornal, o leitor vai ouvir também música, vai passear o *mouse* sobre imagens que transformam-se em textos, e assim por diante. O caráter lúdico vai fazer com que o conteúdo do jornal desperte também o lado

emocional do leitor. Outro aspecto apontado como importante para motivar o leitor a manifestar-se é a credibilidade que este deposita no veículo.

5.2.3 Importância em ouvir o leitor

A importância em ouvir o leitor está na possibilidade de conhecer melhor este leitor, sendo uma fonte de informação que pode auxiliar no planejamento das páginas. “É preciso saber como ele está, o que ele está pensando” (Martins, 1998). Sobre a necessidade do leitor contatar o jornal para emitir sua opinião acerca de algum assunto publicado, Martins questiona se essa necessidade não é saciada caso “ele converse com alguém e mostre que está bem informado” (Martins, 1998). Na opinião do editor, talvez o leitor não tivesse mais a necessidade de contatar o jornal.

5.3 Com a voz, os leitores

Para ouvir a opinião dos leitores, foram realizadas, durante o mês de setembro de 1998, entrevistas com oito leitores gaúchos do **NetEstado**, residentes em Porto Alegre. As entrevistas, com duração média de 30 minutos, foram gravadas e depois transcritas.

Antes de conhecer a opinião dos leitores faz-se necessária uma breve descrição dos participantes, apresentada no Quadro 3:

Quadro 3 - Amostra dos leitores

| | Sexo | Idade | Instrução | Tempo que utiliza a Internet |
|----------|-------------|--------------|-----------------------|-------------------------------------|
| LEITOR A | F | 26 | 3º grau | mais de 1 ano |
| LEITOR B | M | 52 | 3º grau | 8 meses |
| LEITOR C | M | 28 | 2º grau | 1 ano |
| LEITOR D | M | 63 | 3º grau | 3 anos |
| LEITOR E | M | 24 | 3º grau incompleto | 2 anos e 6 meses |
| LEITOR F | M | 19 | 3º grau incompleto | 2 anos |
| LEITOR G | M | 49 | 3º grau | 2 anos |
| LEITOR H | M | 21 | 3º grau incompleto | 3 anos |

Nota-se que é um grupo heterogêneo no que diz respeito à faixa etária, pois inclui indivíduos entre 19 e 63 anos. Com relação ao sexo e ao nível de instrução, o grupo torna-se homogêneo. Exceto o Leitor A, que é mulher, os demais integrantes do grupo são homens. Sobre o nível de instrução, apenas o Leitor C não possui 3º grau, nem está cursando uma faculdade. O tempo de uso da Internet para todos os membros do grupo é igual ou superior a um ano e todos possuem computador em casa.

À título de curiosidade, cabe informar que os leitores E e H possuem um envolvimento profissional com o assunto estudado. O Leitor E tem interesse profissional em *webdesign*, enquanto o Leitor H desenvolve atividades em jornalismo *online*. O Leitor D, embora de forma amadora, também possui conhecimentos mais aprofundados na área, pois elabora e mantém algumas *home pages*.

As entrevistas foram realizadas no local de trabalho, na residência ou em lugares públicos (como bibliotecas), de acordo com o desejo do entrevistado. Os participantes não receberam nenhum tipo de gratificação ou brindes. A retribuição pela disponibilidade em participar da investigação fica restrita a um texto com os resultados da pesquisa, que será remetido por *e-mail* aos integrantes da amostra.

Depois da transcrição, com os depoimentos em forma de texto escrito, conforme estabelecido no capítulo anterior, foi feita a redução dos dados. Na primeira etapa, os diversos depoimentos foram revisados, selecionados e agrupados em tópicos, que correspondem aos assuntos de maior importância abordados durante a entrevista. São eles: razões para ler jornal na Internet; o mais importante em um jornal *online*; conceito de interatividade; características de um jornal *online* interativo; interatividade no **NetEstado**; e sugestões para o **NetEstado**. O trabalho de reagrupamento foi necessário pois, no decorrer das entrevistas, muitas vezes os assuntos eram adiantados ou retomados pelos leitores.

Concluída esta primeira categorização, os blocos de textos foram novamente reagrupados, desta vez em categorias mais abrangentes. Os depoimentos dos leitores podem ser apresentados de forma sintetizada a partir de três tópicos principais: 1) O mais importante em um jornal *online*; 2) Conceito de interatividade; e 3) Interatividade e **NetEstado**.

Através destes tópicos é que as opiniões dos leitores estão apresentadas no texto. Dentro destes grupos, os assuntos foram novamente organizados em categorias para sintetizar a exposição dos depoimentos.

5.3.1 O mais importante em um jornal *online*

Os aspectos levantados pelo grupo de leitores como os mais relevantes em um jornal *online* apontam para seis aspectos: instantaneidade; praticidade; forma de apresentação; possibilidades oferecidas e gratuidade. A seguir são apresentadas as percepções que ilustram tais definições:

- **instantaneidade**: O Leitor B cita a “busca de informação imediata”. Para ele, “No rádio tem que esperar... No noticiário da televisão, tu tens que esperar”. Referindo-se aos jornais *online* ele explica: “O que me fascinou é que quando eu tenho um tempo, vou lá ver o que está acontecendo”. Uma das seções mais utilizadas pelo Leitor B no **NetEstado** é a Últimas Notícias.

Dinamismo é a palavra encontrada pelo Leitor A para expressar a importância de acesso a informações recentes: “Então tu recebes as notícias

agora e não precisas esperar até amanhã para receber”. O mesmo leitor cita que os jornais do centro do País são recebidos pelo assinantes em Porto Alegre apenas no meio da manhã. As informações do mesmo jornal estão disponíveis via Internet muitas horas antes.

- **praticidade**: Este item foi apontado pelos leitores, principalmente com relação ao fato do jornal estar no computador, em sua mesa de trabalho. O Leitor D explica: “Estou trabalhando no computador e estou aproveitando para ler”. A mesma opinião é compartilhada pelo Leitor E: “É prático, está na minha mesa, eu não preciso ir na banca”. O Leitor G também chama a atenção para o fato de não precisar sair de casa para adquirir o jornal.

Já o Leitor A associa a questão da praticidade com o fato de não precisar manusear o papel, que é sujo. Para o Leitor H, a praticidade está relacionada à facilidade de realizar pesquisas no acervo do jornal.

- **forma de apresentação**: Com relação à forma de apresentação foram apontados os tópicos navegação e *design*.

Quanto à organização das informações escritas em forma de hipertexto, ao referir-se à possibilidade de navegação, o Leitor C explica que “(...) tu podes ir para onde tu queres, sem precisar ir de degrau em degrau”. Sobre o mesmo assunto, o Leitor G cita como vantagem o fato de poder olhar exatamente o que interessa e imprimir somente o que for preciso.

Sobre o *design*, O Leitor H chama a atenção para a necessidade de uma tela limpa. “Tem que dar acesso direto ao que eu quero”, explica. Para o Leitor E, “a primeira página tem que ser bonita e atrativa”.

- **possibilidades oferecidas:** Neste item são ressaltadas as possibilidades oferecidas pelo jornal *online* e que não são oferecidas pelo impresso. As características da hipermídia são trazidas pelo Leitor F, quando ele cita as músicas existentes em algumas matérias dos jornais e a possibilidade de encontrar, através dos *links*, outros textos relacionados ao assunto que está sendo lido. O modo de busca é lembrado pelo Leitor H, enquanto o Leitor C diz: “(...) eu escolho o que eu quero ler, não preciso comprar o jornal daquele tamanho”.

- **gratuidade:** Os leitores C, E, F e H, citam o fato de o jornal *online* não arcar em custos para os leitores, como uma das características importantes deste tipo de publicação. É interessante observar que os leitores ao citarem a gratuidade, se-restringem ao fato de não pagar pelas informações do jornal. Os gastos com o provedor de acesso à Internet não são mencionados.

Apenas o Leitor H citou a credibilidade do jornal como um aspecto importante em um periódico *online*.

Cabe esclarecer que as perguntas realizadas para averiguar o que os leitores consideram importante em um jornal *online* foram realizadas antes de qualquer menção acerca do termo interatividade, seja nas perguntas realizadas ou na apresentação inicial da entrevista. É muito interessante observar, então,

que neste momento, apenas um leitor cita a palavra interatividade como sendo um aspecto interessante para um jornal *online*.

Após dizer que “fazer um jornal interativo não tem sentido, por que o leitor é passivo”, o Leitor D sugere: “Talvez o jornal comportasse uma parte para o leitor, alguma coisa como sugestões”. A questão não foi aprofundada neste momento.

5.3.2 Interatividade

Para interpretar o que os leitores entendem por interatividade, este bloco está dividido em duas partes. A primeira contempla apenas o conceito de interatividade enquanto a segunda aborda os aspectos apontados pelos leitores como necessários para jornal *online* ser interativo.

- Conceito de interatividade

Um recurso utilizado para expressar o que entendiam por interatividade foi recorrer ao sentido da palavra. Enquanto o Leitor B diz “Eu agir em, interagir, agir junto. Me dá um *input* e eu respondo”, o Leitor G esclarece “no português, se relacionar”. São os dois casos em que o assunto não flui, não foram estabelecidas muitas relações entre interatividade e jornais *online*.

Entre os demais leitores, observa-se que alguns associam a idéia de interatividade somente à possibilidade de interação com o jornal (produto),

através da sua interface ou não. Este tipo de interação foi definida no capítulo 3, segundo Lemos como a interatividade eletrônico digital, que permite ao usuário além de interagir com a máquina, interagir com o conteúdo. Nesse sentido, o Leitor A explica: “Interativo é uma coisa que eu posso mexer, ver na ordem que eu quiser, que eu posso procurar”.

A interatividade eletrônico digital aparece relacionada com a idéia de atender uma necessidade, prestar um serviço. O depoimento do Leitor C e do Leitor H ilustram esta relação. A interatividade para o leitor C é “tu estares com as notícias com tudo ali na hora certa. A notícia está vindo e está entrando para ti, como o rádio e não como o jornal, que sai hoje e só vai sair amanhã”. Tal afirmação refere-se a instantaneidade de provimento de informações através de sistemas *online*. Com relação à possibilidade de fazer pesquisas por palavras-chave, o Leitor H define que interatividade é a “capacidade de eu chegar ao que eu quero, da maneira como eu quero”. Ele continua “no modo de busca (...) é onde eu posso fazer a pesquisa que eu quero, obter o resultado que eu quero, da forma que eu quero”. O mesmo leitor salienta que interatividade relacionada a jogos de entretenimento não o interessa.

A idéia de participação - a interatividade com outras pessoas através da máquina - aparece apenas duas vezes. O Leitor D define a interatividade como possibilidade de participar do jornal e remete à situação de leitores contribuindo, via *e-mails*, para a pauta do jornal. Mas o próprio leitor expressa a preocupação sobre a organização do sistema e a viabilidade para o jornal, devido ao grande

volume de *e-mails* que poderiam chegar. Para exemplificar tal situação descreve como ocorre a interatividade nas páginas que constrói e disponibiliza na rede: os amigos mandam sugestões ou apontam soluções técnicas e ele acata as manifestações. O leitor F também associa interatividade à idéia de participação e lembra o exemplo do Fórum, no **NetEstado**. “É a capacidade de poder falar alguma coisa e a capacidade de alguém poder estar ouvindo”, explica.

Tanto o Leitor D quanto o Leitor F também associam interatividade com a possibilidade de estar em comunicação com outros, seja o veículo ou os leitores. “(...) tu estás ativo não com o computador, mas com o outro que está lá do outro lado”, diz o Leitor D. Já o Leitor F, chama atenção para a possibilidade de “falar alguma coisa para eles, o jornal”.

Os leitores demonstram saber que existem diversas formas de interatividade integrando o processo multi-interativo, que constitui a complexa relação entre leitores e jornal *online*. As diferentes formas de interatividade foram mapeadas, no capítulo 3, como sendo as relações que o usuário estabelece: a) com a máquina; b) com a própria publicação, através de suas interfaces; e c) com outras pessoas - seja autor ou outros leitores - através da máquina.

A percepção dos leitores acerca das diferenças citadas acima se dá de maneira diferenciada: uns citam apenas um tipo; outros entram em contradição ao longo da entrevista. Chama a atenção o depoimento do Leitor E, que possui um discurso muito claro a este respeito. Para ele, interatividade “(...)tem dois sentidos. Tem o sentido de tu teres a liberdade de navegar dentro do *site*,

interatividade no sentido de tu navegares pelos *links* do *site*. E tem interatividade como *feedback*, como resposta, que aí é outra coisa, né. Que eu não sei se presta para um jornal que é um prestador de serviços (...)"

Sobre este tópico, o Leitor F também apresenta uma visão mais complexa: "eu não sinto que um jornal na Internet tenha que ter interatividade assim, eu não vejo que tenha que ter música, que tenha que ter detalhezinho gráfico a mais. (...) A interatividade para ser no jornal tinha que ser essa, as pessoas poderem falar, ter fórum de debates".

De uma forma resumida, observa-se que os leitores percebem a existência de formas diferentes de interatividade. Nota-se também que interagir com o jornal - o produto - está relacionado com atender as necessidades do usuário e que o sentido de participação - manter contato com o jornal, fazer parte da comunidade de leitores deste jornal ou participar de debates com outros leitores - não assume o caráter de alguma coisa muito importante, pois os leitores, com exceção do Leitor F, não manifestam-se espontaneamente sobre o assunto.

Entrar em contato com a redação ou com os outros leitores, o que seria mais interessante? Sobre deste tópico, foi realizada uma pergunta específica indagando o que seria mais interessante: falar com os profissionais da redação ou com os outros leitores? O Leitor A atribui a mesma importância às duas situações por que "num tu podes conseguir mais informações com a própria redação e, no caso do Fórum, com os leitores consegues ter uma idéia mais abrangente sobre o que as pessoas estão achando daquilo".

É interessante notar que o Leitor H, quando refere-se ao contato com o jornal, associa à solução de suas dúvidas e não à possibilidade de participação. Por exemplo, ele usa a frase "(...) tirar minhas dúvidas com a fonte".

Ainda sobre o contato com o jornal, os leitores C e E expressam uma certa decepção. Enquanto o Leitor C diz que "não adianta eu mandar *e-mail*, o cara não vai ler", o Leitor E acha a interatividade existente muito impessoal e "(...) de mão única, no sentido de que se eu mandar o *e-mail*, só vai". Sobre o mesmo assunto o Leitor G é mais objetivo "Eu acho que para um jornal isso não interessa, por que são milhões de leitores e ele não tem como viabilizar isso".

A troca entre leitores é vista pelo Leitor H como algo interessante e que deve ser incentivado, "mas a mim não parece estimulante", completa. O Leitor D considera o Fórum interessante, mas ressalta que não é em tempo real. O Fórum também parece ser interessante ao Leitor B, mas ele confessa que nunca visitou as páginas da seção.

Nenhum dos entrevistados costuma participar do Fórum ou enviar sistematicamente *e-mails* para a redação.

- Aspectos necessários para um jornal *online* ser interativo

A permanente atualização é apontada, pelo Leitor A, como um ponto importante. "O fato de ele ser atualizado com mais frequência do que o jornal normal, acho que isso torna ele interativo. Vou saber o que está acontecendo

mais rápido”, diz. O Leitor E também considera importante para o jornal ser atrativo, a constante atualização do *site* com notícias recentes.

A atualização permanente, associada à forma simples e objetiva de veicular a notícia representa para o Leitor B a agilidade com que o jornal *online* deve tratar a divulgação das informações.

Fazendo referência à organização em forma de hipertexto, a facilidade em localizar a seção desejada é lembrada pelo Leitor A: “(...) não preciso olhar todo o jornal para achar o que eu quero”.

A diversificação dos assuntos oferecidos pelo jornal é apontada pelos leitores B e C. Para o Leitor C “(...) tem que me segurar mais na página. Mais variedades para captar mais internautas”.

Para o Leitor E o jornal deve possuir um *design* gráfico adequado à Internet: alegre, *links* objetivos, mapa de navegação na primeira tela e evitando ao máximo o uso da barra de rolagem.

Um arquivo acumulativo e a busca por assunto em edições anteriores são citados pelos leitores A e H. O Leitor H explica que a “(...) a grande vantagem do jornal *online* sobre o jornal de papel é tu poderes buscar coisas anteriores”.

De uma forma resumida conclui-se que, segundo os leitores da amostra, para um jornal *online* ser satisfatório no quesito interatividade é preciso que ele seja atualizado constantemente com notícias recentes; apresente as

notícias de forma simples e objetiva, facilitando sua localização e leitura; ofereça assuntos bastante diversificados; possua um *design* gráfico adequado à Internet; disponibilize o arquivo com edições anteriores; e ofereça a possibilidade de localização das informações, através da pesquisa por assuntos.

5.3.3 Interatividade e NetEstado

Sob este título estão disponibilizadas as impressões que os leitores possuem sobre a interatividade no **NetEstado** e suas sugestões para que o jornal torne-se mais interativo.

Dentro das necessidades apontadas pelo Leitor H, que ficam restritas às pesquisas realizadas para seus estudos ou para a atividade profissional, a interatividade no **NetEstado** é considerada boa. Ele salienta: "(...) a coisa mais interativa que eu acho no **NetEstado** é o modo de busca". Também referindo-se à realização de pesquisas, o Leitor A diz: "(...) eu não diria que ele é 100% interativo, mas tem uma grande parte que você pode interagir, que você pode mexer. Sempre tem alguma coisa, sempre tem pesquisa."

Ao exemplificar uma situação interativa ocorrida, o Leitor A conta a história de um debate ocorrido na seção de cartas de um caderno específico do **NetEstado**. Ele só ficou sabendo da polêmica na fase final e, para situar-se, buscou no arquivo as edições anteriores, podendo assim ficar por dentro do

assunto. A facilidade e rapidez do resgate de números anteriores é apontada como uma situação satisfatória de interatividade.

Em uma situação semelhante à descrita anteriormente, o mesmo faz críticas quando precisou contatar a redação do jornal. O fato aconteceu por que o texto que ele necessitava não estava disponível no arquivo *online*. O leitor enviou *e-mail* perguntando como poderia resgatar tal material e obteve resposta com as devidas explicações apenas dois dias depois. Com relação ao assunto, faz as seguintes sugestões: “quando você mandasse perguntas ou qualquer coisa assim, que a resposta fosse quase imediata. Fosse uma coisa tipo como se você estivesse num *chat* com a pessoa que fosse te responder. Tipo um bate-papo com as pessoas da redação, o que ficaria meio complicado, com certeza. Mas é um ponto interessante que poderia ser melhorado”.

Sobre o contato com a redação o Leitor C relata que já enviou três *e-mails* a respeito de algumas dúvidas com relação ao **NetEstado**, e como nunca obteve respostas, acha que o jornal não está interessado em seus problemas ou opiniões. Decidiu que não escreve mais e quando não encontra o que precisa no **NetEstado**, procura em outro jornal.

Ao referir-se à interatividade como possibilidade de estar em contato com outras pessoas, sejam profissionais da redação ou outros leitores, o Leitor F diz que: “Dentro do que eu falei acho que é boa. Não sei o que as pessoas querem considerar como interatividade. Acho que interatividade é você ter alguma coisa para dizer para o *site*.” Aqui interpreta-se *site* como espaço onde as

opiniões podem ser publicadas e não apenas como o suporte para material editorial de um jornal. Sobre esta questão, o leitor sugere um espaço para a disponibilização de cartas dos leitores, onde seriam publicadas as impressões, críticas e sugestões acerca das edições.

O *design* do **NetEstado** é o ponto que recebe apenas críticas. Para o Leitor C "(...) é meio estranho, tem a capa do jornal e tem aquelas coisinhas ali do lado", referindo à barra de navegação. O Leitor E explica que "a primeira página tem que ser bonita e atrativa, coisa que o **NetEstado** não é. A **NetEstado** eu acho muito com cara de jornal gráfico". Neste assunto as sugestões não são muito detalhadas, o Leitor E sugere uma tela de abertura com o mapa geral do *site*, evitando muitos *links* nesta primeira tela assim como muitos níveis de navegação. Sobre inovações, na opinião deste leitor, mesmo as pessoas mais conservadoras estão abertas a coisas diferentes na Internet por que é um meio novo, do qual se espera coisas novas.

O Leitor G apresenta uma sugestão relacionada à segmentação de público: "(...) a interatividade poderia ser com relação ao noticiário local. Eles têm uma abrangência internacional e nacional. E local? Não sei... Talvez uma interatividade com notícias daqui." O leitor sugere um sistema em que as pessoas participassem sugerindo pautas específicas de suas regiões e cita também a possibilidade de listas de discussões que contemple assuntos específicos de interesse dos leitores.

Ao relacionar interatividade e o **NetEstado**, os leitores referem-se de forma positiva à pesquisa no arquivo acumulativo e a possibilidade de entrar em contato com a redação, mesmo descrevendo experiências negativas, e fazendo sugestões para melhorá-las. Fazem críticas genéricas ao *design*, mas não formulam muitas sugestões. Um aspecto até então não abordado diz respeito ao incentivo da interatividade valorizando a especificidade de interesses dos leitores seja com relação a tipos de assuntos ou com relação a região do País em que moram.

5.3.4 Outras considerações

Observa-se que, durante os depoimentos, os leitores muitas vezes estabelecem comparações com outros jornais para expressar suas idéias. Optou-se por omitir tais referências por que tornaria-se necessário estudar também as publicações citadas pelos leitores. Cabe citar, porém, que são jornais locais ou do eixo Rio-São Paulo. Não foram citadas publicações estrangeiras.

Outro aspecto que chama a atenção é a referência que os leitores fazem ao fato do **NetEstado** ser um serviço gratuito, que não lhes acarreta custos. Da mesma forma, são feitas críticas severas a respeito de jornais que passaram a cobrar seus serviços. Os leitores do **NetEstado** mostram-se muito satisfeitos com a gratuidade do jornal e manifestam isso de diferentes formas, como, por exemplo, na motivação para preencher o Cadastro disponibilizado pelo

jornal. O Leitor F imaginava, ao fazer número em um cadastro, estar ajudando o jornal a manter seus anunciantes. O Leitor B o fez como forma de retribuir os serviços pelos quais não paga.

Para melhor visualizar os dados obtidos a partir das entrevistas, a seguir são apresentados quadros contendo uma abordagem resumida do assunto tratado. Os dados estão sintetizados em tópicos, não há uma relação de hierarquia na ordem em que estas estão apresentados. Por exemplo, no Quadro 4, o ponto instantaneidade não é mais importante do que gratuidade. A análise realizada não contempla uma análise comparativa com relação ao grau de importância dos assuntos abordados.

Quadro 4 - Aspectos importantes que os leitores apontam em um jornal *online*.

| O MAIS IMPORTANTE EM UM JORNAL ONLINE |
|---|
| • instantaneidade: atualização permanente |
| • praticidade: está no computador, evita uso do papel |
| • forma de apresentação: navegação e <i>design</i> |
| • possibilidades oferecidas: hipertexto, banco de dados, pesquisa |
| • gratuidade: não é preciso pagar pelo serviço |

Quadro 5 - Percepção dos leitores sobre o que é interatividade.

| INTERATIVIDADE |
|--|
| 1 - Conceito de interatividade |
| <ul style="list-style-type: none"> • Os leitores percebem que há diferentes tipos de interatividade. Citam a interatividade entre o usuário e o produto jornal e a interatividade do usuário com profissionais da redação ou com outros leitores; |
| <ul style="list-style-type: none"> • Interagir com o jornal está relacionado com atender necessidades do usuário. Um exemplo é fazer pesquisas; |
| <ul style="list-style-type: none"> • Interagir com a redação tem a função de ampliar o serviço de informação (responder dúvidas ou aprofundar informação) ou de proporcionar colaboração por parte do leitor (enviar sugestões de pauta); |
| <ul style="list-style-type: none"> • A interação entre pessoas através do jornal (com a redação ou com outros leitores) não assume o <i>status</i> de algo muito importante. |
| 2 - Aspectos necessários para um jornal <i>online</i> ser interativo |
| <ul style="list-style-type: none"> • atualização constante; |
| <ul style="list-style-type: none"> • agilidade para tratar e divulgar informações; |
| <ul style="list-style-type: none"> • forma de hipertexto (para facilitar a localização da informação); |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>design</i> adequado à Internet; |
| <ul style="list-style-type: none"> • diversificação dos assuntos oferecidos pelo jornal ; |
| <ul style="list-style-type: none"> • arquivo; |
| <ul style="list-style-type: none"> • pesquisa / modo de busca. |

Quadro 6 - Interatividade e NetEstado

| INTERATIVIDADE E NETESTADO |
|--|
| • arquivo e pesquisa recebe elogios; |
| • demora ou ausência de respostas para <i>e-mails</i> enviados por leitores; |
| • <i>design</i> muito ligado ao padrão impresso; |
| • sugestão de segmentação para incentivar a interatividade. |

Através da interpretação das informações contidas nos quadros, torna-se mais fácil visualizar algumas constatações:

a) Os leitores consideram que o mais importante em um jornal *online* os seguintes itens: instantaneidade; praticidade; forma de apresentação; possibilidades oferecidas pela versão *online*; e gratuidade. É importante lembrar que, ao responderem esta questão, os leitores ainda não tinham discorrido sobre interatividade, nem tinham conhecimento do interesse da entrevistadora neste assunto;

b) O conceito de interatividade, nos depoimentos dos leitores, remete a duas idéias: 1 - entre usuário e produto jornal e 2 - entre usuários e outras pessoas (redação ou leitores);

c) Os aspectos que os leitores consideram importantes para que um jornal *online* seja interativo são: atualização constante; agilidade para tratar e divulgar informações; forma de hipertexto (para facilitar a localização da

informação); *design* adequado à Internet; diversificação dos assuntos oferecidos pelo jornal; arquivo; e pesquisa / modo de busca;

d) Dos sete aspectos citados como relevantes para que um jornal *online* seja interativo, cinco deles (atualização constante; forma de hipertexto; *design*; arquivo e pesquisa) aparecem também no Quadro 2 (O mais importante em um jornal *online*). Constata-se que: 1) o tipo de interatividade a que os leitores referem-se neste caso é a que proporciona a interação entre usuário e jornal enquanto produto; e 2) a interatividade é realmente um aspecto importante para os leitores, mesmo quando eles não a chamam assim;

e) No Quadro 4, nota-se que: 1) sobre interatividade entre usuário e produto, o **NetEstado** recebe elogios para arquivo e pesquisa e recebe críticas para o *design*; 2) sobre interatividade entre usuários e outras pessoas, mesmo não sendo apontado como um aspecto relevante, recebe críticas sobre a demora ou ausência de respostas aos *e-mails* de leitores;

Com esta análise encerra-se o capítulo 5, que versou sobre como a interatividade é abordada sob três perspectivas diferentes: o ponto de vista do investigador ao analisar o produto; a concepção do jornal, através do material coletado nas entrevistas com o editor-executivo do jornal *online*; e as opiniões dos leitores do **NetEstado**. As relações que se estabelecem entre as três vertentes serão tratadas no próximo capítulo.

6 CONCLUSÃO

A proposta deste trabalho foi realizar um estudo de caso do **NetEstado** - a versão *online* do jornal **O Estado de S. Paulo** - sob a perspectiva da interatividade: verificar como este tema está sendo abordado no produto disponibilizado na Internet, qual a postura do jornal acerca do assunto e como os leitores percebem a questão.

No capítulo 2, foram retomados determinados aspectos relevantes da trajetória do jornal para o assunto deste estudo. Foi visto que o Grupo Estado está estruturado em um tripé, cujos alicerces representam um projeto econômico, um projeto político e um projeto pedagógico. Constata-se que a idéia de desenvolver um grupo empresarial economicamente sólido, com a aspiração de ser auto-suficiente no processo de produção dos seus jornais, remete ao período imediatamente seguinte à invasão que o jornal sofreu, durante a ditadura no período Vargas. Naquela época, além de sérios problemas de ordem política, o jornal passou por uma crise financeira muito grave, obrigando a maioria de seus acionistas a vendê-lo, com exceção de Julio de Mesquita Filho. Atualmente, o grupo possui investimentos variados na área de Comunicação: gráfica, editora, distribuidora, gravadora, entre outros. Evita, ao que parece, investimentos em

rádio e televisão, que implicam em concessão governamental, mantendo apenas a emissora de rádio Eldorado.

O projeto econômico tem como objetivo sustentar o projeto político, pois desde a sua fundação o jornal se declara desvinculado de compromissos com tendências partidárias e instituições. Um exemplo claro deste discurso de independência pode ser visto na década de sessenta, quando depois de apoiar abertamente o Golpe Militar, o jornal não hesitou em opor-se radicalmente ao governo vigente tão logo as divergências apareceram.

Muito próximo ao projeto político pode ser visto o projeto pedagógico. Desde os primeiros anos a educação foi uma preocupação transparente do veículo, seja nas investidas em criticar o Império que não previa ensino para os filhos dos escravos ou na proposta de divulgar os ideais republicanos e liberais. Para Capelato, o **OESP** apresenta um quadro singular no cenário da imprensa brasileira “com a permanente e sempre reiterada preocupação política do jornal de - para além de sua função informativa - se apresentar como ‘órgão modelador da opinião pública’ “ (1980, p.XIX).

Para estabelecer relações acerca da postura do jornal diante das novas mídias, especificamente a Internet, foi necessário o capítulo 3. A Internet recebe destaque entre as mídias emergentes por estar em constante crescimento e despertando muito a atenção das empresas jornalísticas que disponibilizam seus jornais na rede. A Internet também merece atenção por apresentar, entre suas características, novas possibilidades relacionadas à forma de apresentação

dos produtos jornalísticos. Destacam-se a questão dos sinais digitais, estrutura hipertextual, distribuição mais abrangente e possibilidade de utilização de recursos de comunicação mediada por computador.

A estrutura física da Internet, em forma de rede, é constituída por canais bidirecionais através dos quais passam as informações. Isto significa que qualquer pessoa conectada a rede, além de receber informações pode também ser um emissor, facilitando os processos de interação (e modificando os conceitos) entre emissor e receptor. Esta possibilidade técnica desperta discussões que já vêm ocorrendo entre os estudiosos de comunicação. Cada vez mais é reconhecida e estudada a complexidade dos processos que envolvem a Comunicação e com a possibilidade da comunicação mediada por computador, intensificam-se os estudos sobre os papéis e a proximidade entre autor e leitor.

Para compreender como a interatividade é tratada no **NetEstado**, além da observação do jornal, foram ouvidos autor e leitor. Esta tarefa constituiu o capítulo 5, que teve os procedimentos metodológicos apontados no capítulo 4.

De acordo com as informações estudadas, observa-se dois momentos contraditórios. O primeiro diz respeito ao discurso e à prática da utilização dos recursos interativos na parte editorial do jornal *online*. O **NetEstado** apresenta muitos recursos interativos, abrindo espaços para o leitor comunicar-se com o jornal ou com outros leitores. Mesmo restringindo-se à utilização do *e-mail*, este aparece com diferentes finalidades: participação do Fórum, envio de opiniões para matérias específicas, contato com o jornalista que assina o texto, contato

com o editor, questionário específico para saber a opinião do leitor. Enfim, as oportunidades para o uso do *e-mail* são bastante freqüentes.

Esse uso freqüente, que funciona como um convite para que o leitor envie suas impressões para o jornal, parece ser contraditório com o discurso do editor, quando este afirma "(...) a interatividade é um sinal apenas, para nós, de que ele foi atingido. Ou seja, de que aquela informação, aquela matéria, aquele conteúdo alcançou o leitor de uma maneira até mais emocional ou até mais profunda. Isso é o que significa o *e-mail* dele, a mensagem dele, o retorno que ele faz" (Martins, 1998). Entretanto, a utilização dos recursos interativos é justificada pela importância que o jornal atribui em ouvir o leitor, pois é considerado necessário saber o que o leitor está pensando. Segundo o editor, isso pode ajudar no planejamento do site.

A interpretação que se faz é a seguinte: o jornal não considera a interatividade entre leitor e redação ou entre os leitores algo importante, mas mesmo assim utiliza recursos interativos em seu *site*. Esta contradição é reforçada pela forma como estes recursos são utilizados. Conforme apontado no capítulo 5, não há uma padronização ou textos esclarecedores dirigidos aos leitores. Por exemplo, nas matérias do *link* Especiais, nem sempre aparecem os recursos interativos; e quando aparecem são apresentados em formatos diferentes. Outro exemplo é quando há o *link* Deixe aqui a sua opinião. Neste caso, não há explicações sobre o destino que será dado ao texto que o leitor supostamente enviará: será remetido para o Fórum, pois alguns assuntos coincidem; apenas o

editor tomará conhecimento; será disponibilizado em uma página juntamente com a opinião de outros leitores (há matérias que apresentam uma tela com a opinião de diversos leitores). A falta de informação sobre o destino do texto enviado pode deixar o leitor confuso e desestimulado a participar.

Parece não existir uma definição sobre os objetivos que o jornal pretende atingir proporcionando ao leitor a possibilidade de interatividade. A idéia que fica é a de que não existe um planejamento definido com relação a utilização dos recursos interativos no corpo do material editorial do jornal. Prova disto também são as reclamações dos leitores sobre a demora ou a falta de respostas para os *e-mails* enviados ao jornal.

O outro ponto de contradição, diz respeito ao conceito de interatividade. Como foi abordado no capítulo 3, a situação dos usuários de jornais *online* é composta por processos multi-interativos: o leitor interage com a máquina, com o produto jornal e com outras pessoas através do jornal.

Como foi observado no capítulo 5, o grupo de leitores prioriza a interatividade existente entre usuário e produto jornal enquanto o editor ao discorrer sobre interatividade, menciona apenas a interatividade entre as pessoas. É curioso observar que o editor-executivo discorre, ao longo das entrevistas, sobre a interatividade que envolve usuário e produto. Ele menciona a preocupação em desenvolver uma linguagem adequada à Internet, descreve a utilização dos recursos de hipertexto, enfatiza o *mouse reading*, e assim por diante. Porém, em nenhum momento denomina de interatividade essas

possibilidades. Ele fala na interatividade usuário x produto, mas não a denomina como tal.

Observa-se, então, que leitor e autor, neste caso, estão priorizando conceitos diferenciados de interatividade. Prova de que o jornal, embora utilize os recursos interativos na publicação, não está conseguindo ouvir os leitores com eficiência.

Um ponto que deve ser considerado é que, embora os leitores priorizem a interatividade usuário x produto, eles reclamam da ineficiência da interatividade usuário x jornal (redação). Fato que indica que, apesar de não ser o tipo de interatividade mencionada como prioritária, ela é importante.

Pensando a questão da interatividade em jornais *online* de uma maneira mais ampla, tem-se uma realidade muito recente. É como se estivéssemos vivendo a infância da tecnologia da televisão, quando os primeiros programas de auditório resumiam-se a programas radiofônicos gravados com uma única câmera que ficava estática. Naquela época, a tecnologia da televisão não estava tão desenvolvida e também não se sabia o que era possível fazer.

Uma visão de prognóstico pode ser aplicada aos recursos interativos da Internet, utilizados nos jornais *online*. É um objeto desconhecido, das suas possibilidades ainda não há muitas certezas, mas utilizar estes recursos com descuido certamente não é a melhor ação.

No caso do **NetEstado** fica difícil imaginar a utilização destas novas possibilidades dentro dos projetos que norteiam o jornal. Em outras palavras, a utilização dos recursos interativos dentro do jornal *online* não parecem estar vinculadas ao projeto político ou ao projeto pedagógico do jornal. Para ilustrar a situação, remete-se ao depoimento do editor quando ele diz que não basta apenas transmitir a informação, é necessário que ela provoque reflexão no leitor. Ora, quando este leitor manifesta-se, através de um recurso interativo do jornal, e o próprio veículo não leva adiante o processo - por exemplo, quando não responde ao *e-mail* - detecta-se uma dissonância entre discurso e prática.

É importante que o jornal tenha ciência da satisfação que o seu leitor possui ao responder um formulário de cadastramento. Ele faz isso para retribuir um serviço que recebe - a gratuidade aparece como um ponto importante. Também é importante que o jornal considere a insatisfação de seus leitores em não receber respostas, através de um meio pelo qual eles são convidados a participar.

Em função desta situação observada são feitas algumas sugestões para que o jornal organize-se e usufrua melhor dos benefícios que podem ser trazidos a partir da utilização dos recursos interativos:

- definir questões conceituais sobre o assunto interatividade;
- definir quais são os objetivos que se pretende alcançar abrindo canais para que o leitor se manifeste;

- adotar medidas de ordem prática, tais como: a) otimizar a utilização dos recursos já disponíveis tornando-os fáceis de usar (criando padrões) e transparentes aos leitores (textos explicativos e incentivadores). Porém, de nada adianta aprimorar as portas de entrada, se não há condições de atender às solicitações. Por este motivo, é preciso estruturar dentro da rotina de trabalho atitudes e atividades que atendam à futura demanda de acordo com os objetivos estabelecidos.

- as informações mais relevantes (como por exemplo o questionário do *link* Comentários e sugestões sobre o NetEstado) devem ser organizadas em sistemas de bancos de dados, de modo que possam ser processadas e acessadas de forma quase que instantânea, de acordo com as necessidades do jornal.

- uma tendência recente tem levando alguns jornais *online* a cobrar pelos serviços. Nota-se a insatisfação entre os leitores da amostra ao manifestarem-se sobre esta questão. O quadro que se apresenta neste momento é especialmente favorável para a captação de novos leitores e para a fidelização de clientes já existentes, pois aparentam estar muito insatisfeitos com a possibilidade de precisar pagar por um jornal *online*.

Algumas medidas apontadas exigem investimentos econômicos, mas outras não. Não é objetivo deste trabalho abordar a questão da viabilidade econômica dos jornais *online* e suas prioridades orçamentárias.

Acredita-se que o assunto analisado neste trabalho ao mesmo tempo em que não foi contemplado em sua amplitude, é um tema emergente acerca do qual, nos próximos anos, devem surgir muitos estudos. Por este motivo conclui-se este trabalho apresentando, em tópicos, sugestões para outras abordagens:

a) Em *links* do jornal que não foram consideradas áreas editoriais foram encontrados outras possibilidades de interatividade durante algumas navegações exploratórias. Por exemplo, a Galeria de Arte, o Quiz Show, o suplemento ZAP!. Sugere-se ampliar o estudo da interatividade no **NetEstado** também para estas seções;

b) Devido a algumas limitações encontradas na técnica de entrevistas realizadas com os leitores, como por exemplo, a dificuldade de elaboração de conceitos ou a possibilidade de confrontar idéias, fica a sugestão para utilização de grupos de discussão. Esta técnica pode ser muito útil para o jornal conhecer a opinião de seus leitores sobre assuntos mais complexos ou detalhados, como por exemplo, questões relativas a navegação do *site*. A técnica de grupos de discussão permite a segmentação dos grupos por sexo, idade, entre outros;

c) Como os leitores citaram muito outras publicações, estabelecendo comparações durante a formulação de seus depoimentos, um trabalho que faça uma abordagem comparativa entre publicações *online*, parece ser produtivo para averiguar o que realmente agrada ou não os leitores;

d) Por último, é interessante verificar o comportamento dos usuários que participam dos recursos interativos, como por exemplo o Fórum, realizando estudos na comunidade virtual dos leitores do jornal.

Finalizando, são necessárias algumas considerações a respeito do estudo em si. Primeiro, como já foi exposto, os estudos de caso, por trabalharem apenas uma situação determinada, não permitem a realização de generalizações. Por outro lado, este método de trabalho é apropriado para o estudo de situações pouco conhecidas, permitindo um conhecimento aprofundado sobre aquele determinado objeto. Segundo, a amostra trabalhada constitui-se apenas de leitores residentes em Porto Alegre. Esta opção foi imposta por limitações de ordem financeira; não seria viável trabalhar com uma amostra geograficamente dispersa.

É muito importante ter consciência das limitações citadas. No entanto, é imprescindível contextualizar o momento em que o estudo foi desenvolvido: os jornais *online* são uma realidade muito recente e ainda são poucos os estudos desenvolvidos sobre o assunto. Um exemplo é o conhecimento limitado que os próprios jornais *online* possuem sobre seus leitores. A partir deste viés, apesar de suas limitações, o presente estudo pretende contribuir para futuras investigações. Não é possível fazer generalizações tampouco afirmações contundentes, porém acredita-se que as percepções aqui apresentadas podem ser muito úteis como indicadores para a solução de problemas existentes e para o desenvolvimento de outros trabalhos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AJUDE-NOS a contar a história do Estado. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 26 jan., 1973. Arquivo jornal OESP, pasta 1: Centenário.
- ARANHA, J.M. de Camargo. A Fundação d"“A Província de São Paulo””. **Revista do Arquivo Municipal**. São Paulo, vol. 31, p. 9-24. 1937.
- ARMAÑANZAS, Emy; et al. **El Periodismo Electrónico: información y servicios multimedia en la era del ciberespacio**. Barcelona: Ariel, 1996.
- BAIRON, Sérgio. **Multimídia**. São Paulo: Global, 1995.
- BEAUMONT, José. La Prensa Cambia de Papel; et al. **Apuntes de la Sociedad Interactiva: autopistas inteligentes y negocios multimedia**. México: FUNDESCO, 1994.
- BECKER, Howard S. **Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais**. 2.ed. São Paulo: Hucitec, 1994.
- BETTETINI, Gianfranco; COLOMBO, Fausto. **Las Nuevas Tecnologías de la Comunicación**. Barcelona: Paidós, 1995.
- BRECHT, B. **El Compromiso en Literatura y Arte**. 2. ed. Barcelona: Ediciones Península, 1984.
- BRUYNE, Paul de; et al. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: os pólos da prática metodológica**. 5.ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves [19—].

- CAUDURO, Flávio Vinícius. O Digital na Comunicação. In: LEVACOV, M; et al. **Tendências na Comunicação**. Porto Alegre: L&PM, 1998, p.56-67.
- CAPELATO, Maria Helena; PRADO, Maria Lígia. **O Bravo Matutino: imprensa e ideologia no jornal "O Estado de S. Paulo"**. São Paulo: Alfa-Omega, 1980.
- CASALECCHI, José Ênio. **O Partido Republicano Paulista (1889-1926)**. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- CHANDLER, Daniel. **Texts and the Construction of Meaning**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.aber.ac.uk/~dgc/texts.html> Arquivo capturado em 08.01.98.
- _____. **Technological or Media Determinism**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.aber.ac.uk/~dgc/tecdet.html> Arquivo capturado em 08.01.98.
- CHARTIER, Roger. **A Ordem dos Livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séculos XIV e XVIII**. Brasília: Universidade de Brasília, 1994.
- COHEN, Louis; MANION, Laurence. **Métodos de Investigación Educativa**. Madri: La Muralla, 1990.
- DECEMBER, John; GINSBURG, Mark. **HTML & CGI: unleashed**. Indianapolis: Samsnet, 1995.
- _____. **Internet Tools Summary - Level 3 TOC**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.december.com/net/tools/toc3.html>. Arquivo capturado em 31.10.98.

DOCUMENTOS inéditos do Arquivo do Dr. José Mariano de Camargo Aranha.

Revista do Arquivo Municipal. São Paulo, vol. 31, p. 27-58. 1937.

DELGADO, Juan M.; GUTIÉRREZ, Juan. **Métodos y Técnicas Cualitativas de**

Investigación en Ciencias Sociales. Madri: Sínteses, 1995.

EAGER, Bill. **A Super-rodovia da Informação Ilustrada.** Rio de Janeiro: Axcel

Books, 1995.

ENZENSBERGER, H. M. **Elementos para uma Teoria dos Meios de**

Comunicação. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1979.

"ESTADO" lança o primeiro jornal eletrônico do Brasil. **O Estado de S. Paulo,**

São Paulo, 26 jun., 1994. Arquivo jornal OESP, pasta 1: Estadão Multimídia.

FERREIRA, Aurélio B. de H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** 2. ed. Rio

de Janeiro: Nova Fronteira, 1986, p. 434.

FONTANA, Andrea; FREY, James H. Interviewing. In: **Handbook of qualitative**

research. SAGE Publications: California, 1994.

GALVÃO, Flávio. Assalto à imprensa no Estado Novo. **Revista da Escola de**

Comunicação e Artes da USP. São Paulo, p. 87-119. 1970.

GALVÃO, Flávio. Contra o 'Estado', a violência dura 5 anos. **O Estado de S.**

Paulo, São Paulo, 10 nov., 1977. Arquivo jornal OESP, pasta 1: Ocupação.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 3.ed. São Paulo:

Atlas, 1991.

GILDER, George. **A Vida Após a Televisão.** Rio de Janeiro: Ediouro, 1996.

GILSTER, Paul. **Como Encontrar Informações na Internet.** São Paulo: Makron

Books, 1995.

- GIOVANNINI, Giovani. **Evolução na Comunicação: do sílex ao silício**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.
- INTERNET é o Melhor Meio para a Interatividade. **Zero Hora**, Porto Alegre, 10 abr. 1996. Caderno de Informática, p. 8.
- JULIO Mesquita: o Jornalista da República. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 12 jul., 1975. Arquivo jornal OESP, pasta 1: Centenário.
- KEOHOE, Brendan P. **Zen e a Arte da Internet: um guia para iniciantes**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- KIMBERLEY, Robert. Electronic journal distribution: a prototype study. **The Electronic Library**. Oxford, v.13, n.4, p.313-16, aug. 1995.
- KRISTULA, Dave. **The History of the Internet**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.davesite.com/webstation/net-history.shtml>. Arquivo capturado em 26.07.97.
- KROL, Ed. **The Whole Internet User's Guide & Catalog**. Estados Unidos: O'Reilly & Associates, Inc. 1992.
- LANDOW, George. **Hypertext: the convergence of contemporary critical theory and technology**. Baltimore: The Johns Hopkins, 1992.
- LAQUEY, Tracy. **O Manual da Internet**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- LASSWELL, Harold D. A Estrutura e a Função da Comunicação na Sociedade. In: COHN, Gabriel. **Comunicação e Indústria Cultural**. São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1975.
- LAUREL, Brenda. **Computer as theatre**. Addison-Wesley, 1993.

LEINER, Barry; et alli. **A Brief History of the Internet**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.isoc.org/internet-history/>. Arquivo capturado em 26.07.97.

LEMOS, André. **Anjos interativos e retribalização do mundo. Sobre interatividade e interfaces digitais**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.facom.ufba.br/pesq/cyber/lemos/interac.html>. Arquivo capturado em 07.11.1997.

LEVACOV, Marília. **From Printed to Eletronic: a case study of Nautilus CD-ROM**. Boston: Boston University / School of Education, 1994. (tese de doutorado).

_____. **Os Novos Paradigmas do Texto Eletrônico**. Texto apresentado no V COMPÓS, GT - Comunicação e Sociedade Tecnológica, São Paulo - USP, 1996.

_____. **Bibliotecas Virtuais: problemas, paradoxos, controvérsias**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.ilea.ufrgs.br/intexto/a-v1n1a5.html>. Arquivo capturado em 10.11.1997.

LEVINE, John R. **Internet para leigos**. 2 ed. São Paulo: Berkeley, 1995.

MACHADO, Arlindo. O Fim do Livro? **Estudos Avançados**. São Paulo, v.21, n.8, p. 201-14, mai. /ago. 1994.

_____. As Comunicações sob o Impacto da Informática. **Comunicação e Educação**. São Paulo, v.1, n.2, p.14 -20, jan./abr. 1995.

_____. Hipermissão: o labirinto como metáfora. In: DOMINGUES, Diana. (org.) **A Arte no Século XXI: a humanização das tecnologias**. São Paulo: Fundação Editora da UNESP, 1997

MANN, Peter H. **Métodos de Investigação Sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

MARTINS, Luciano. Entrevista concedida a autora, jan, 1998.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **Historia de las Teorias de la Comunicación**. Barcelona: Paidós, 1997.

MENDOZA, Miguel R.; TOLEDO, Jose A. A. de. **Demographics and Behavior of the Chilean Internet Population**. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.usc.edu/dept/annenberg/vol3/issue1/mendoza.html> Arquivo capturado em 11.12.97.

MOURA, Gevilacio A. C. **RNP - Internet: guia do usuário**. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Citações e Referências a Documentos Eletrônicos**. [online]

Disponível na Internet via WWW. URL:

<http://www.elogica.com.br/users/gmoura/refere.html>. Arquivo capturado em 25.06.96.

MORRIS, Merril; OGAN, Christine. **The Internet as Mass Medium**. [online]

Disponível na Internet via WWW. URL:

<http://207.201.161.120/jcmc/vol1/issue4/> . Arquivo capturado em 09.07.97.

- MORSE, Janice M. Designing Fouded Qualitative Research. In: **Handbook of qualitative research**. / edited by Norman k. Denzin, Yonna S. Lincoln. SAGE Publications, California, 1994.
- NEGROPONTE, Nicholas. **Vida Digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- NETESTADO [online]. Versão *online* do jornal. Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.estado.com.br>
- NETWORK WIZARD [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.nw.com>. Arquivo capturado em 18.10.97.
- NOTICIÁRIO. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 4 mai., 1880. Arquivo jornal OESP, pasta1: História até 1939.
- "O ESTADO de São Paulo" **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 17 mar., 1960. Arquivo jornal OESP, pasta 1: História.
- PADUA, Jorge. **Tecnicas de Investigacion Aplicadas a las Ciencias Sociales**. Mexico: Fondo de Cultura Económica, 1993.
- PAULAPURO, Hannu. The future of paper in the information society. **The Electronic Library**. Oxford, v.9, n.3, p.135-43, jun. 1991.
- PECIS, Sandra. Um ano de Internet no Brasil. **Zero Hora**, Porto Alegre, 10 abr. 1996. Caderno de Informática, p. 1.
- POOL, Ihiel de Sola. **Tecnología sin Fronteras**. México: Fondo de Cultura Económica, 1993.
- RANGEL, Ricardo. A História da Internet (I). **Internet World**, São Paulo, out., p.80-83. 1996.

_____. A História da Internet (II). **Internet World**, São Paulo, nov., p.70-74. 1996.

REDE NACIONAL DE PESQUISA [online] Disponível na Internet via WWW. URL:<http://www.gt-er.org.br/estatísticas/hosts/tab-ost.html>. Arquivo capturado em 18.10.97.

RODRÍGUEZ, Gregorio; GIL, Javier; GARCÍA, Eduardo. **Metodología de la Investigación Cualitativa**. Málaga: Aljibe, 1996.

SANDBOTHE, Mike. Interatividade, Hipertextualidade, Transversabilidade: Uma análise da Internet a partir de uma filosofia da mídia. **Caderno de Filosofia e Ciências Humanas**. Belo Horizonte, ano1, p. 5-17, 1993.

SANTAELLA, Lúcia. **A Cultura das Mídias**. São Paulo: Razão Social, 1992.

SARTORI, Giovanni. Comparación y Método Comparativo. In: SARTORI, Giovanni.; MORLINO, Leonardo. **La comparación en las ciencias sociales**. Madrid: Alianza, 1994.

SÃO Paulo, 1875. 25 mil pessoas vão ganhar um novo jornal. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 4 jan., 1975. Arquivo jornal OESP, pasta1: Centenário.

SERRANO, Gloria P. **Investigación Cualitativa: métodos y técnicas**. Buenos Aires: Docencia, 1994.

SODRÉ, Nelson Werneck. **A História da Imprensa no Brasil**. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1966.

SERRANO, Gloria P. **Investigacions Cualitativa: métodos y técnicas**. Buenos Aires: Docencia, 1994.

- STARK, Richard. The Newspaper of the Future. **The Electronic Library**. Oxford, v.12, n.4, p.245-47, aug., 1994.
- TAS, Marcelo. Sentidos Digitais. In: *Veja*, 25 anos: reflexões para o futuro. São Paulo: Ed. Abril, 1994, p. 179-187.
- TASCHNER, Gisela. **Folhas ao vento: análise de um conglomerado jornalístico no Brasil**. São Paulo: Paz e Terra, 1992.
- TAYLOR, Steven; BOGDAN, Robert. **Introduction to Qualitative Methods**. New York: John Wiley and Sons, 1984.
- TRIVINHO, Eugênio. Epistemologia em ruínas: a implosão da Teoria da Comunicação na experiência do cyberspace. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**. Porto Alegre, n. 5, p. 73-81, dez. 1996.
- TRIVIÑOS, Augusto. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- TRIPODI, Tony. **Análise da Pesquisa Social**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975.
- VIDALI, Paolo. Experiencia e Comunicación en los Nuevos *Media*. In: BETTETINI, Gianfranco; COLOMBO, Fausto. **Las Nuevas Tecnologías de la Comunicación**. Barcelona: 1995.
- VITTADINI, Nicoletta. Comunicar con los Nuevos *Media*. In: BETTETINI, Gianfranco; COLOMBO, Fausto. **Las Nuevas Tecnologías de la Comunicación**. Barcelona: 1995.
- WILLIAMS, R. **Television: technology and cultural form**. Hanover: Wesleyan University Press, 1992.

WINKIN, Y. **La Nueva Comunicación**. Barcelona: Kairós, 1994.

WYK, Johan van. Electronic Publishing: electric book or battery brochure? **The Electronic Library**. Oxford, v.11, n.4/5, p.269-271, aug./oct. 1993.

GLOSSÁRIO³²

ARPANET - sigla de Advanced Research Projects Agency, rede experimental desenvolvida pelo governo americano na década de sessenta, primeiro nome da Internet.

backbone - estrutura principal de uma rede (espinha dorsal), constituída por conexões de alta velocidade, que conecta circuitos menos, geralmente mais lentos.

bit - diminuição do termo *binary digit*, dígito binário, a menor unidade de medida para os dados do computador. Existem apenas duas possibilidades de dígitos binários: 0 ou 1. É um estado, ligado ou desligado. Um conjunto de 8 *bits* formam um *byte*.

bps - *bits* por segundo, unidade de medida utilizada para transmissão de dados.

bytes - unidade de informação formada por 8 *bits*.

cabo coaxial - linhas de transmissão de dados que transportam sinais digitais em forma de impulsos elétricos.

³² Para a construção deste glossário foram utilizadas as seguintes obras: DECEMBER, John; GINSBURG, Mark. **HTML & CGI: unleashed**. Indianapolis: Samsnet, 1995; DOWNING, Douglas; COVINGTON, Michael, **Dictionary of Computers and Internet Terms**. Nova Iorque, Barron's, 1996; ILC Glossary of Internet Terms. [online] Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.matisse.net/files/glossary.html>. Arquivo capturado em 29.07.97; KEOHOE, Brendan P. **Zen e a Arte da Internet: um guia para iniciantes**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

CD-ROM - *Compact Disc - Read Only Memory*, suporte para informações digitais em forma de disco que funciona por leitura ótica, através de *laser*.

cliente - computador que utiliza os recursos disponibilizados pelo servidor, também chamado 'terminal burro'.

correio eletrônico - ver *e-mail*.

DARPA - Defense Advanced Research Projects Agency, órgão ligado ao Departamento de Defesa dos Estados Unidos fundador da ARPANET original, a precursora da Internet atual.

DNS - Domain Name System, método usado para converter nomes Internet para seus números IP correspondentes.

domínio - uma parte da hierarquia de nomeação. Sintaticamente, um nome de domínio consiste em uma seqüência de nomes ou outras palavras separadas por pontos.

e-mail - abreviação de *electronic mail*, endereço pelo qual o usuário é identificado na rede.

endereço eletrônico - ver *e-mail*.

hipertexto - de forma genérica qualquer texto em suporte digital, organizado de forma não sequencial, que contenha conexões (*links*) para outros documentos; estes podem ser arquivos de textos, imagens ou sons.

hipermídia - ver hipertexto.

home page - *homepage*, ou simplesmente *page*, possui vários significados, entre eles: - a primeira página de acesso ao *site* de alguma pessoa ou empresa; - um único arquivo de hipertexto que integra um *site*.

host - computador que permite a seus usuários se comunicarem com outros computadores *hosts* da rede.

Internet - concatenação de várias redes em uma única rede que utiliza os mesmos protocolos e esquema de endereçamento.

interface - dispositivo que permite a comunicação entre dois sistemas que não utilizam a mesma linguagem.

fibra ótica - linhas de transmissão de dados de alta velocidade constituídas de vidro de alta pureza que transportam sinais digitais em forma de impulsos de luz.

frame - recurso de programação em HTML (*Hypertext Markup Language*) que permite a divisão da tela do computador em dois ou mais arquivos diverentes.

Kbps - *kilobytes* por segundo, unidade de medida utilizada para transmissão de dados.

kilobytes - mil *bytes*.

link - conexão entre documentos de hipertexto.

Mbps - megabytes por segundo, unidade de medida utilizada para transmissão de dados.

Megabytes - Um milhão de bits ou mil *kilobytes*.

MILINET - parte da Internet que atendia os interesses militares americanos na década de oitenta.

Minitel - Ver Videotel.

nó - computador que está ligado por um meio físico a uma rede, também pode ser chamado de *host*.

NCP - Network Control Protocol, um dos primeiros protocolos utilizados pela Internet na década de setenta.

NREN - National Research and Education Network, como está sendo denominada a sucessora da Internet nos Estados Unidos para os assuntos de educação e pesquisa.

NSF - National Science Foudation, instituição americana independente do governo.

NSFNET - National Science Foudation Network, rede criada nos Estados Unidos na década de oitenta.

online - pressupõe a conexão do sistema ou máquina em rede.

off-line - diz respeito à máquina ou o sistema que não está conectado em rede.

protocolos - regras ou acordos que determinam como a comunicação entre duas máquinas deve ser estabelecida.

provedor - refere-se a empresa que administra comercialmente um servidor da Internet.

realidade virtual - tentativa de simulação do mundo real através de recursos da informática, envolve recursos tais como sons, imagens, movimentos e a utilização de equipamentos tais como óculos e luvas especiais.

scanner - equipamento utilizado para a digitalização de imagens ou textos.

servidor - é o computador que compartilha os seus recursos com os outros computadores da rede.

site - uma seção, em um computador servidor, que contém arquivos (documentos) para o WWW, ou documentos desenvolvidos para outros protocolos.

TCP/IP - sigla de Transmission Control Protocol / Internet Protocol, conjunto de protocolos utilizado pela Internet.

terminal burro - ver cliente.

T1 - linha de conexão cuja capacidade é de 1.544.000 bps ou 1.5 Mbps.

T3 - linha de conexão cuja capacidade é de 44.736.000 bps ou 44.7 Mbps.

URL - Uniform Resource Locator, forma padrão dos endereços no WWW. Por exemplo, <http://www.estado.com.br>.

Videotel - sistema de videotexto acoplado ao telefone, que inicialmente foi concebido para a prestação de serviços e que posteriormente passou a servir também para a comunicação interpessoal. Na França um sistema semelhante chama-se Minitel e na Inglaterra, Prestel.

WEB - forma reduzida de referir-se ao WWW.

WWW - *World Wide Web*, um sistema de de informação e comunicação utilizado na Internet que permite a transmissão de dados em hipermídia e funciona de acordo com o modelo cliente / servidor.

ANEXOS

ANEXO A: Família Mesquita



JÚLIO MESQUITA
(1862 — 1927)

JÚLIO DE MESQUITA FILHO
(1892 — 1969)

FRANCISCO MESQUITA
(1893 — 1969)

16,66%

16,66%

16,66%

16,66%

JÚLIO DE MESQUITA NETO
(68 anos, diretor responsável de *O Estado de S. Paulo*)

RUY MESQUITA
(65 anos, diretor responsável do *Jornal da Tarde*)

LUIZ CARLOS MESQUITA
(1930 — 1970)

LUIZ VIEIRA DE CARVALHO MESQUITA
(70 anos, presidente do conselho consultivo)

CECILIA VIEIRA DE CARVALHO MESQUITA
(idade não declarada, diretora do *Suplemento Feminino*)

JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO MESQUITA
(1924 — 1988)

JÚLIO CÉSAR FERREIRA DE MESQUITA
(39 anos, diretor da unidade *O Estado de S. Paulo*)

MARINA MESQUITA
(36 anos)

PATRICIA MESQUITA ALENCA
(30 anos, licenciada como repórter de *O Estado de S. Paulo*)

ROBERTO CRISSIUMA MESQUITA
(32 anos, diretor comercial do *Estado e JT* e diretor da unidade de vendas gráficas)

MARIA LUIZA DE MESQUITA BRITO
(30 anos, departamento de propaganda)

ANA ALICE MESQUITA SALLES DE OLIVEIRA
(41 anos)

ISABEL TEREZA MESQUITA COUTINHO NOGUEIRA
(39 anos)

16,6%

4,16%

4,16%

RUY MESQUITA FILHO
(41 anos, diretor da unidade *Jornal da Tarde*)

FERNÃO LARA MESQUITA
(38 anos, diretor de redação do *Jornal da Tarde*)

RODRIGO LARA MESQUITA
(37 anos, diretor da Agência Estado)

JOÃO LARA MESQUITA
(36 anos, diretor da rádio, do estúdio e da gravadora Eldorado)

FERNANDO CRISSIUMA MESQUITA
(29 anos, gerente de controle de insumos e produtividade)

ANA MARIA MESQUITA GIRÃO
(27 anos)

FRANCISCO MESQUITA NETO
(36 anos, diretor superintendente do grupo Estado)

MARIA DE NAZARETH MESQUITA PEREZ
(31 anos, programadora sênior)

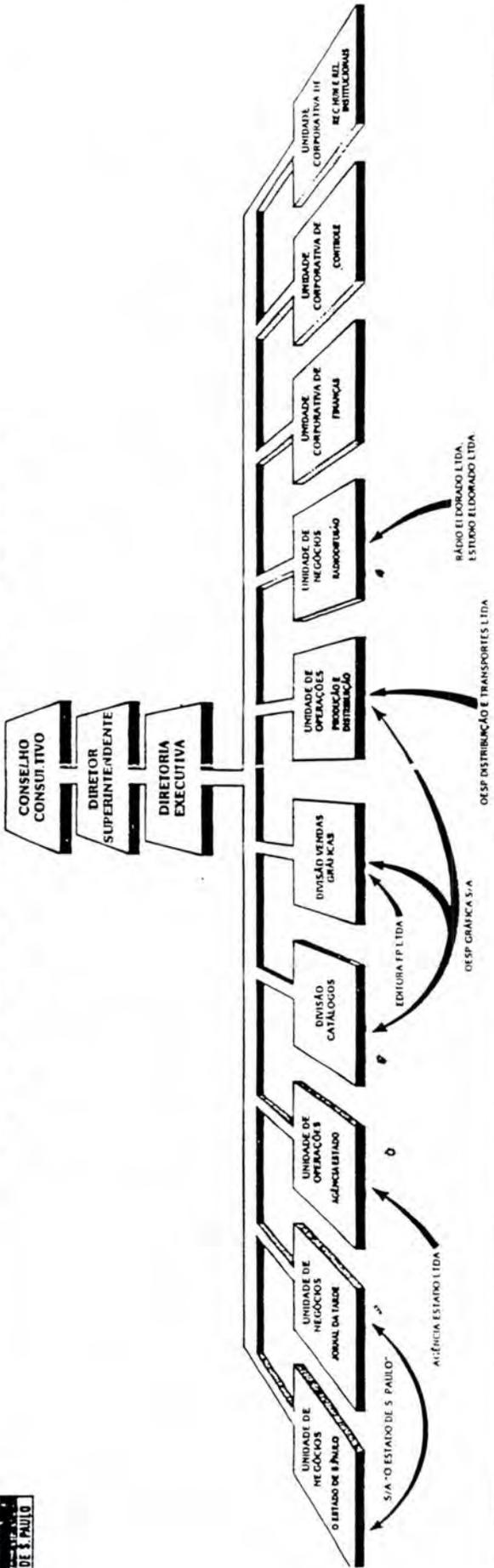
4,16%

4,16%

Artes Gráficas E. Meyer

ANEXO B: Organograma da empresa

GRUPO ESTADO



ANEXO C: Documento redigido por Campos Salles

nada entende com as opiniões politicas individuaes de seus signatarios, quer no presente, quer no futuro.

DOCUMENTO II

(Compromisso assumido pelos incorporadores da empresa, bases para sua organização. Redigido por Campos Salles).

O jornal — Provincia de S. Paulo — não é organ de partido algum, nem advoga interesses de qualquer delles. Mas, por isso que não é licito a qualquer organ da imprensa contrahir o compromisso de se abster completamente de questões politicas, sem que dahi resulte a quebra do prestigio que deve adquirir e manter na opinião — guardadas as devidas conveniencias de moderação e comedimento — entrará o jornal — "Provincia de S. Paulo" — com toda a independencia de uma opinião seria e convencida na analyse dos actos da administração publica, qualquer que seja o matiz politico da situação, e intervirá da mesma forma, quando se offereça oportunidade, na discussão dos assumptos politicos e sociaes.

Nesse terreno sua marcha será regulada pelos principios democraticos, consubstanciados nas seguintes thezes:

- 1.ª Descentralisação completa:
- 2.ª Ensino livre e aprendizagem obrigatoria:
- 3.ª Senado temporario e electivo:
- 4.ª Eleição directa sob bazes democraticas:
- 5.ª Presidentes de provincias eleitos por estas:
- 6.ª Magistratura independente e incompativel:
- 7.ª Plena liberdade de cultos, perfeita igualdade de todos elles ante a sociedade temporal e politica, e consequentemente separação da Igreja e do Estado:
- 8.ª O ensino secular separado do religioso, cabendo aquelle ás escolas e este á familia e aos ministros de cada religião na respectiva Igreja:
- 9.ª Instituição do casamento civil sem prejuizo do voluntario preenchimento das ceremonias religiosas conforme o rito particular dos conjuges:
- 10.ª Instituição do registro civil de nascimentos, casamentos e obitos:
- 11.ª Secularisação dos cemiterios e sua administração pelas municipalidades:

12.ª A reforma relativa ao elemento servil ou a sua substituição pelo trabalho livre se fará, não por medida geral, mas pelas provincias, conforme os seus interesses peculiares, tendo por base a indemnisação e o resgate.

O jornal se absterá de discutir a forma de governo no intuito de reclamar para a actualidade sua alteração, mas poderá alludir, dando preferencia, á forma democratica ou republicana, como seu ideal politico (1).

Em todo caso o jornal não deverá entrar na apreciação destes assumptos senão quando a oportunidade o determine, tendo como norma a maxima prudencia e a mais estricta moderação, quer no desenvolvimento das idéas, quer nas palavras, porque o seu fim principal é guiar e esclarecer a opinião — e não fazer propaganda revolucionaria.

Na parte não editorial haverá plena liberdade de discussão: ahí serão publicados todos os artigos e correspondencias de qualquer procedencia, com tanto que estejam em termos de serem aceitas. (2)

Os testas de ferro não serão admittidos.

Na apreciação dos factos o jornal deve ter em vista fazer justiça a todos, procurando sempre pôr á margem os odios individuaes.

Se na direcção da folha se der algum conflicto de opiniões entre os redactores principaes deverão estes appellar para uma reunião dos commanditarios, a qual poderá compor-se de metade e mais um dos commanditarios. Igual recurso terá o commanditario ou socio, quando em divergencia com a redacção. (3)

Os redactores da folha podem publicar em outras columnas, que não as da Secção livre, os artigos de merecimento de autores adversos ao seu pensamento politico, desde que não contrariem o pensamento da folha.

A redacção da folha fica confiada aos srs. drs. Francisco Rangel Pestana e Americo Brasílio de Campos, que poderão ser destituídos quando dois terços dos commanditarios por votação em rennião assim julgarem conveniente.

Se fôr necessario augmentar o pessoal da redacção compete áquelles dous redactores por si, ou com audiencia dos commanditarios, fazer a escolha.

Fica desde já marcado para cada um dos redactores o ordenado de duzentos e cincoenta mil réis por mez (Rs. 250\$000), o qual poderá mais tarde ser elevado se a maioria dos commanditarios, em vista dos rendimentos da empreza e augmento de serviços entender conveniente.

No caso de impedimento de algum dos redactores o impedido será substituído na redacção pelo socio commanditario dr. Americo Brasiliense, e na falta deste por outro qualquer commanditario que esteja na capital ou no ponto mais proximo della.

Dando-se o impedimento de ambos os redactores effectivos a substituição se fará do mesmo modo acima determinado, devendo porém o socio que tomar a redacção convocar immediatamente todos os commanditarios para providenciarem a respeito.

Campinas, 2 de Sbro. de 1874.

Franco. Rangel Pestana
Manuel Ferraz de Campos Salles
Franco. Glicerio de Cerqueira Leite
Antonio Pompêo de Camargo
Americo Brasiliense
Americo de Campos.

Em tempo.

O dr. F. Rangel Pestana receberá a quantia de seiscentos mil réis (Rs. 600\$000) para indemnisação dos prejuizos que tem do soffrer com a sua mudança desta para a cidade de S. Paulo.

Campas. 2 de Sbro. de 1874.

Mel. Ferraz de Campos Salles
Americo Brasiliense
Martinho Prado Jor.

(1) Consta do documento: "ou como aspiração do futuro". Esta frase está riscada, lendo-se adiante a seguinte nota: "Inutilisado. C. Salles".

(2) Em seguida encontra-se riscada a seguinte frase: "Os oscriptos em termos, medidos ainda que envolvam ataques aos commanditarios ou aos seus parentes e amigos podem ser aceitos. E' este o meio de melhor manter a liberdade de imprensa. A' margem, esta nota "Inutilisado. C. Salles".

(3) Consta á margem "Vale a entrelinha. C. Salles".

DOCUMENTO III

(Contrato social)

Os abaixo assignados, cidadãos brasileiros, residentes em diversas partes d'esta provincia de S. Paulo, como vai indicado em

ANEXO D: Formulário disponibilizado pelo NetEstado

Cadastro NetEstado

Nós da NetEstado queremos continuar prestando um serviço cada vez mais ajustado às suas expectativas e necessidades. Para isso, pedimos a sua importante colaboração preenchendo o questionário abaixo, sempre respondendo sobre você e suas impressões pessoais. O nosso endereço para o envio e esclarecimento de quaisquer dúvidas é pesquisa@oesp.com.br.

Nome Data de Nascimento 1 / Jan /

CEP residência Cidade

Estado País

E-mail Está fazendo algum curso?
 Não Sim Qual?

Sexo Masc Fem

Grau de Instrução Domina Ocupação

Chefe da família Ótimo Inglês Estuda

Pós Grad. Ótimo Espanhol Trabalha

Seu Ótimo Alemão Ambos

Pós Grad. Ótimo Japonês Dona de c

Ótimo Apos./des

Atividade Principal
 Administração Pública

Se trabalha
Cargo
 Presidência/Diretoria
 Gerência
 Supervisão/Coordenação
 Assistente
 Auxiliar
 Profissional liberal
 Autônomo
 Empresário

Renda Familiar
 Até 5 SM
 De 5 a 10
 De 10 a 20
 De 20 a 50
 Acima de 50
 Recusa

SM = Salário Mínimo

Quantas pessoas contribuem para a renda familiar mensal?
 1 pessoa

Na sua casa tem...

Banheiros? Quantos?

Empregada mensalista? Sim Não

Aspirador de pó? Sim Não

TV? TV em cores Quantos?

Quantas?

Vídeo cassete? Sim Não Quantos?

Rádio? Sim Não Quantos?

Máq. de lavar roupas? Sim Não Quantas?

Geladeira? Geladeira Comum Quantas?

Automóvel? Sim Não Quantos?

Tem assinatura paga de:

Nome do Jornal

Nome da Revista

- O ESTADO DE S.PAULO
- JORNAL DA TARDE
- FOLHA DE SÃO PAULO
- FOLHA DA TARDE
- DIÁRIO POPULAR
- GAZETA MERCANTIL
- JORNAIS INTERNACIONAIS
- JORNAIS OUTRAS CID/ESTADOS
- JORNAIS DE BAIRRO
- OUTROS JORNAIS

- VEJA
- ISTO É
- EXAME
- OUTRAS REVISTAS

Hábitos de uso da Internet

| De onde acessa | Velocidade do Modem | Quantas vezes acessa (por semana) | Tempo médio de cada a |
|----------------|---|---|--|
| Trabalho | <input type="checkbox"/> 9.600 bps | <input type="checkbox"/> 1 ou 2 dias | <input type="checkbox"/> menos de 15 min |
| Casa | <input type="checkbox"/> 14.400 bps | <input type="checkbox"/> 3 ou 4 dias | <input type="checkbox"/> de 15 a 30 min |
| Escola | <input type="checkbox"/> 28.800 bps | <input type="checkbox"/> todos ou quase todos | <input type="checkbox"/> de 30 a 60 min |
| Outros | <input type="checkbox"/> 33.600 bps | <input type="checkbox"/> os dias | <input type="checkbox"/> de 60 a 120 min |
| | <input type="checkbox"/> maior 33.600 bps | | <input type="checkbox"/> mais de 120 min |

Assuntos Internet

Sites que costuma acessar

Marque os 3 assuntos de maior interesse

- Notícias
- Entretenimento
- Compras
- Turismo
- Classificados
- Pesquisa Escolar/Estudo
- Informações de Trabalho
- Informações de Negócios
- Transações de Negócios
- Outros

- Agência Estado
- JT Web
- OESP Mídia Direta
- Rádio Eldorado

Outros sites que costuma acessar

Como ficou conhecendo o site? Quantas vezes acessa o site (por semana)?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Indicação de outras pessoas | <input type="radio"/> 1 ou 2 dias |
| <input type="radio"/> Através de outro site | <input type="radio"/> 3 ou 4 dias |
| <input type="radio"/> Revista/Jornal | <input type="radio"/> mais de 4 vezes |
| <input type="radio"/> Rádio | <input type="radio"/> todos os dias |
| <input type="radio"/> TV | |
| <input type="radio"/> Eventos/Feiras | |

Áreas de interesse no

| |
|---------------------------|
| Estadão (notícias) |
| Suplementos |
| Colunistas |
| Editoriais |

Você pode clicar em mais de opção. **Importante!!** Na janela lista, mantenha pressionada a "CONTROL" (CTRL) enquanto seleciona as opções pelo botão esquerdo do mouse.

Áreas de interesse na opção Estadão (Noticiário)

| |
|-----------------|
| Cademo 2 |
| Cidades |
| Economia |
| Esportes |

Áreas de interesse na opção Suplementos

| |
|-----------------|
| Agrícola |
| Autos |
| Empresas |
| Estadinho |

Você pode clicar em mais de 1 opção. **Importante!!** Na janela da lista, mantenha pressionada a tecla "CONTROL" (CTRL) enquanto seleciona as opções pelo botão esquerdo do mouse.

Como classifica o site quanto a

- | | | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Navegação: | <input type="radio"/> ótimo | <input type="radio"/> bom | <input type="radio"/> regular | <input type="radio"/> ruim | <input type="radio"/> péssimo |
| Conteúdo: | <input type="radio"/> ótimo | <input type="radio"/> bom | <input type="radio"/> regular | <input type="radio"/> ruim | <input type="radio"/> péssimo |
| Velocidade: | <input type="radio"/> ótimo | <input type="radio"/> bom | <input type="radio"/> regular | <input type="radio"/> ruim | <input type="radio"/> péssimo |
| Programação visual: | <input type="radio"/> ótimo | <input type="radio"/> bom | <input type="radio"/> regular | <input type="radio"/> ruim | <input type="radio"/> péssimo |

Sugestões

Gostaria de participar de outras pesquisas eletrônicas via e-mail ?

- Sim
 Não

Gostaria de receber e-mails informando as novidades do site ?

- Sim
 Não

Enviar pesquisa

Se você tem mais alguma dúvida entre em contato conosco

E-mail: pesquisa@oesp.com.br

ANEXO E: *E-mail* enviado pelo jornal aos leitores

Prezado leitor,

Gostaríamos de manifestar nossa satisfação por ter recebido sua resposta referente ao formulário disponibilizado no NetEstado.

Aproveitamos para informar que o nosso jornal está sendo estudado pela jornalista Luciana Mielniczuk em sua dissertação de mestrado junto à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, iniciativa que conta com nosso total apoio e interesse. Para finalizar seu trabalho, a pesquisadora necessita entrevistar leitores do NetEstado.

Por este motivo, gostaríamos de saber de sua disponibilidade em ser contatado pela referida pesquisadora. Por favor, para efetuar sua autorização, tão logo seja possível, remeta-nos um replay desta mensagem ou contate diretamente Luciana Mielniczuk através do mail luti@conex.com.br.

Gratos pela sua compreensão e certos de sua colaboração,

ANEXO F: Roteiro da entrevista com os leitores

Roteiro para entrevistar leitores:

Data da entrevista:

Local:

Horário de início:

Horário de término:

A - Dados pessoais:

1 - Nome completo

2 - Idade

3 - Grau de instrução

4 - Se tem faculdade, qual o curso?

5 - Profissão

B - Sobre o uso da Internet e do site do NetEstado

6 - Há quanto tempo utiliza a Internet?

7 - Com qual frequência acessa a Internet?

8 - Como conheceu o *site* do **NetEstado**?

9 - Quantas vezes acessa o *site* do **NetEstado** por semana?

10 - Em média, em cada acesso, quanto tempo navega pelo *site* do **NetEstado**?

11 - Quais as seções de maior interesse e/ou as mais acessadas no **NetEstado**?

12 - Quais os motivos que o fazem ler **O Estado de S. Paulo** na Internet?

C - Sobre interatividade

13 - Quais os aspectos que acha mais interessantes em um jornal veiculado pela Internet?

14 - Para você, o que significa interatividade?

15 - Aponte os aspectos que um jornal na Internet deve possuir para obter um nível satisfatório de interatividade?

16 - Qual a sua opinião sobre a interatividade no **NetEstado**?

17 - Suas sugestões para que o **NetEstado** aperfeiçoe o item interatividade.

D - Versão impressa x versão no papel

18 - É assinante da versão impressa de **O Estado de S. Paulo** ou compra o jornal eventualmente (qual a frequência)?

Se não compra, mas lê o jornal, explicar a situação.

19 - Se for leitor da versão impressa de **O Estado de S. Paulo**, costuma mandar cartas, fax ou telefonar para a redação?

Explicar razões, motivações.

Relatar uma experiência.

20 - Na versão da Internet de **O Estado de S. Paulo**, costuma mandar *mails* ou participar do fórum?

Explicar razões, motivações.

Relatar uma experiência.

21 - Em um jornal na Internet, o que parece ser mais interessante a idéia de contatar o jornal ou os outros leitores do mesmo jornal?

Explicar as razões.

22 - Espaço livre.

ANEXO G: Roteiro da entrevista com o editor

Roteiro da entrevista semi-estruturada a ser realizada
com o(s) responsável(eis) pelo(s) NetEstado

- Nome:
- Função/cargo:
- Formação:
- O que é um jornal *online*?
- Por que o jornal está na Internet?
- Quais as principais características do Estado *online*?
- O que a versão *online* oferece aos seus leitores?
- Quais as principais semelhanças e diferenças entre a versão *online* e a versão impressa?
- No que *O Estado* se diferencia dos outros jornais diários *online*?
- Quais as mudanças que já aconteceram desde sua implantação (ilustrações)?
- Quais os aspectos que necessitam ser reformulados na versão *online*? O que não está bom?
- Modificações previstas.
- Perfil do público que o jornal pretende atingir?
- Rotina de trabalho na versão *online*.
- Recursos humanos.
- Recursos materiais
- Qual a política / postura do jornal on-line em relação à participação dos leitores?

Quais são os recursos utilizados pelo jornal *online* para incentivar a manifestação dos leitores.

Detalhes sobre FORUM, FALE CONOSCO, etc.

Qual o tratamento que o jornal *online* dispensa aos seus leitores?

Falar sobre o FÓRUM.

Qual o conceito de Interatividade do jornal O Estado *online*.



Impressão: Gráfica UFRGS
Rua Ramiro Barcelos, 2705 - 1º andar
Fone: 316 5088 Fax: 316 5083 - Porto Alegre - RS
E-mail: grafica@vortex.ufrgs.br