

Jornalismo Online, explicação e contextualização: uma análise dos Questions & Answers produzidos pela BBC News

Felipe Zschaber Alves Passos¹

Resumo

No presente trabalho abordaremos uma forma particular de se produzir notícias no ambiente online, baseadas no formato de Perguntas e Respostas. Acreditamos que através da utilização desse material na web é possível se fornecer contexto e explicação de forma concisa e completa, tendo em vista que a quantidade de informação tende a aumentar significativamente, criando uma relação desarmônica com a disponibilidade de tempo para o acompanhamento de notícias e informações por parte do usuário. Segundo Dominique Wolton, isso pode trazer uma “overdose informacional”, o que se acredita que possa se evitar a partir da utilização desse formato como forma complementar as tradicionais notícias online.

Palavras-chave: *Web; Jornalismo Online; Contexto; Questions & Answers.*

1 - O FORMATO *QUESTIONS & ANSWERS*

No presente trabalho dedicaremos, em especial, à análise do formato *Questions & Answers*². O Q&A se configura como um modo de se abordar um determinado assunto valendo-se em sua apresentação de uma “troca” entre perguntas e respostas, o que remete a um diálogo. Esse modo pode ser utilizado em diversos tipos de assunto com diversas formas de abordagem. De toda forma, com a utilização dessa forma pretende-se explicar o assunto e torná-lo mais natural ao leitor, ao mesmo tempo que se realiza o resumo e a contextualização. Devido a isso cremos que os Q&A são um método eficaz na realidade

¹ Estudante de Graduação, 9º semestre do Curso de Comunicação Social da Universidade Federal de Juiz de Fora, email: felrockit@gmail.com.

² A partir desse momento utilizaremos a sigla Q&A para nos referirmos a nomenclatura desse formato.

em que vivemos, na qual a grande maioria dos leitores não possui tempo para explorar toda a gama de informações que são disponibilizadas na rede.

2 - LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

Há de se considerar que os objetos que escolhemos estão representando um trabalho prático que se resume na tentativa de se explorar um jornalismo mais explicativo e contextualizado no ambiente online.

Inicialmente nos valem do autor finlandês Ari Heinonen que faz a seguinte consideração:

...a ênfase do jornalismo vai mudar do “conteúdo” para o “contexto”. Isso implica em consideráveis mudanças no papel do jornalista: ao invés de ser um transportador de pedaços individuais de informação, os jornalistas deverão oferecer um material contextualizado e explicativo (HEINONEN, 1999, p. 50)

Tal trecho vai ao encontro do que propõe a teoria do *gatewatcher*, apostando que o jornalista deve oferecer um trabalho que vai além do seu tradicional papel. Como ele não mais é o único divulgador de informações nesse mundo cada vez mais complexo, que é composto por redes e se baseia na Internet como grande meio de comunicação, cabe ao jornalista adaptar o seu trabalho: ele deve filtrar, tecer explicações, prover contexto para evitar que o grande número de mensagens circuladas possa confundir e desinformar os usuários.

Dominique Wolton afirma que “quanto mais numerosas e complexas são as mensagens, mais necessários se tornam os intermediários” (WOLTON, 1999, p. 277) os quais, no caso, seriam os jornalistas. Entretanto, para se realizar um trabalho que busque a síntese de um material que possua como características a capacidade de contextualizar e explicar é possível se recorrer a várias formas, dentre as quais o formato *Questions & Answers* (Perguntas e Respostas) é um deles.

Para realizarmos nossa análise, antes necessitamos entender como se constitui esse formato e o porquê da sua utilização na tentativa de se praticar determinada forma de jornalismo. Para isso, utilizaremos como base o estudo feito por Dennis Hall (1994), que constrói uma abordagem bastante completa sobre o formato Q&A.

Em seu estudo datado da metade da década de 90, Hall (1994, p.2) afirma que desde o apogeu do discurso platônico dos séculos XV e XVI não existiam tantos materiais que recorriam a troca entre os interlocutores. Segundo Hall apesar de não percebido – tanto

por parte dos produtores como dos consumidores – a utilização desse material é presente em diversos contextos "dos mais mundanos aos mais profundos" (HALL, 1994, p.3). Ou seja, de materiais com teor utilitário, jornalístico, expositório e mesmo de orientação (os FAQ³). O autor argumenta que esse modelo costuma ser usado para explicação, pois as pessoas estão mais propensas a conversação do que a declamação, ou seja, o formato de perguntas e respostas se aproxima mais de uma conversação do que os textos corridos, gerando maior naturalidade e aceitabilidade por parte do leitor.. Então, se considerarmos que o autor faz esse apontamento há quase duas décadas, podemos ter uma visão de que esse processo é válido quando o estendemos ao ambiente da Rede, como por exemplo nos Q&A que são nossos objetos de estudo, nos quais se busca a explicação e a aproximação do leitor.

Dennis Hall recorre ao modelo do diálogo proferido por Platão para apresentar a capacidade fornecida pelo Q&A. “Como demonstrou Platão, a aparição do diálogo se presta a persuasão, dessa forma não se surpreende que o formato de perguntas e respostas se tornou um elemento básico do discurso comercial e burocrático” (HALL, 1994, p. 3). Dessa forma, podemos inferir que a utilização de tal modelo tem prioritariamente a capacidade de persuadir o seu leitor.

Quanto à forma do Q&A, Hall também tece importantes considerações. Dentre elas os destaques são:

1. As respostas são maiores que as questões, que são rotineiramente curtas;
2. A escrita do documento é feita a parte, porém ele é frequentemente incorporado em documentos maiores (no caso jornalístico em reportagens especiais);
3. O efeito visual e tipográfico aliado a mudança que ocorre entre a interrogação e declaração, percebida no processo de leitura, passa a representação de que se ocorre uma troca ;

A partir desses pontos, o autor (1994, p. 4) considera que as questões propostas no Q&A se apresentam como aquelas que os leitores têm, ou que provavelmente tenham, em mente acerca do assunto abordado pelo material. Conseqüentemente, se presume a representação da curiosidade do leitor ou o que ele precisa saber acerca do tema. Diferente das questões “da vida real”, essas questões não se encontram em aberto. Elas podem se referir a questões sérias ou de teor emocional complexo, porém é uma regra que elas sejam

³ FAQ – Acrônimo para *Frequent asked questions*, no qual se resume as perguntas mais frequentes acerca de um assunto.

intelectualmente descomplicadas e conceitualmente simples.

Por sua vez, Hall (1994, p. 4-5) considera que as respostas se apresentam como uma voz de autoridade, a qual é sábia o bastante para antecipar as questões de interesse do leitor, e assim satisfazer sua curiosidade e necessidade de conhecimento. A fonte da resposta é personalizada ou mesmo não identificada – permanecendo anônima – o que cria um sentimento de autenticidade. Com algumas exceções, a regra é que as respostas são simples, diretas e, assim como as perguntas, não são ambíguas. “As questões possuem, por assim dizer, a “sensação” de “respostas corretas”; elas exibem confiança e buscam inspirá-la” (HALL, 1994, p. 5).

Dessa forma, o autor faz uma consideração bastante importante sobre o que pretende o formato Q&A:

O que nós temos no formato de perguntas e respostas, então, é um modelo de arranjo de prosa que procura, seja tornar a informação acessível ou divertida, seja entregar com sucesso um conteúdo polêmico, imitando a linguagem falada com a impressão da prosa expositória (HALL, 1994, p. 5)

Há de se lembrar, no entanto, que esses materiais são feitos pela mesma pessoa ou uma equipe que ao desenvolver o conteúdo em formato pergunta e resposta já possui previamente as respostas. Assim, não existe uma interrogação e resposta genuína, uma troca de fato. Contudo, Hall (1994, p. 5) afirma que o Q&A é a forma que mais cresce no fornecimento de informações acerca de assuntos complexos e na construção de um panorama de um conflito, e que isso se torna mais frequente se estiverem presentes a complexidade e a controvérsia.

Considerando o formato Q&A, o autor (HALL, 1994, p. 6) recorre mais uma vez a Platão, explicitando que tal formato possui a capacidade de superar a resistência do leitor de duas formas: seja pelo processo de leitura, ou em relação ao teor da mensagem. Sendo assim, um assunto complicado se torna mais palatável nesse formato, e um assunto ao qual determinado leitor não tem interesse, conseqüentemente se torna mais atraente. Segundo Hall (1994, p. 6-7), os Q&A agem na resistência dos leitores de três formas: tornando um assunto maçante divertido, abordando um assunto complexo fazendo com que as informações cruciais se tornem acessíveis, e modelando os termos de uma disputa, assim fornecendo garantias para um eventual suporte da mesma.

Para Dennis Hall, o fato de os Q&A serem tão presentes e obterem sucesso nessas três formas corresponde a uma demanda e aceitação dos leitores por se tratar de um material que apresenta conceitos de forma mais acessível. Segundo ele, a utilização desse

material “pode ser visto como a manifestação da condição da pós-modernidade que evidencia a visão, agora generalizada, do poder da linguagem na construção da realidade, especificamente pelo poder do diálogo”⁴ (HALL, 1994, p. 7).

O autor (1994, p. 11) considera que os Q&A também servem para a incrível profusão de assuntos que lidamos na pós-modernidade, inclusive tecendo críticas a esse aspecto. Porém há de se considerar que em um mundo cada vez mais esparsos, fragmentado e complexo, a quantidade de assuntos e informações ofertadas no âmbito da internet é enorme, inalcançável a um usuário comum, e que de certa forma, os Q&A podem suprir a necessidade básica daqueles que desejam compreender o retrato do que se passa no mundo, fornecendo as informações cruciais e inculcando o contexto nas questões abordadas.

Destacamos também que, como tratamos do ambiente virtual e não de algo que já foi fechado e publicado, esses Q&A disponibilizados na internet podem ser constantemente atualizados com novas informações acerca do assunto. Esse processo é bastante comum e difundido. Dessa forma, o material não se torna obsoleto (porém continua sendo tratado inevitavelmente como notícia “fria”⁵) atualizando novos pontos de vista e fatos, contudo mantendo em seu corpo as informações que são essenciais independente das atualizações, fornecendo o contexto e traçando o histórico da problemática.

3. APRESENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA

Analisaremos os Q&A em busca de pontos em comum que eles possam vir a apresentar entre si, além de também tentar comparar o que Dennis Hall aponta como características ao que será encontrado nesse material. Tentaremos de forma complementar entender o discurso que é utilizado nesses Q&A – (quais são as técnicas em cada uma dos parâmetros, o que se diz acerca do assunto, qual é a visão do meio que produz o material).

Em nossa análise escolhemos dois Q&A produzidos pela BBC: eles se encontram no site da BBC Internacional, em inglês. Os assuntos abordados por esses materiais se referem a questões mais complexas que vão além de um simples fato. Essas questões são permeadas de controvérsia e possuíram uma sequência de suítes de matérias para a cobertura de todo o ocorrido – sendo assim os Q&A estão presentes para destacar as

⁴ Tradução nossa para: “may be usefully seen as a manifestation of the condition of postmodernity and evinces the now widely held view of the power of language to construct reality, specifically through the force of dialogue”.

⁵ A notícia “fria” se trata de um jargão jornalístico que se relaciona a uma notícia que teria um caráter atemporal, ou seja, não perderia seu significado e valor algum tempo após sua publicação.

informações cruciais e fornecer contexto.

Um detalhe que merece atenção é que a estrutura textual dos Q&A analisados segue um padrão: antes que se comece a realizar o “jogo” de perguntas e respostas existe um texto de apresentação, como um cabeçalho de entrevista ou chamada introdutória para o assunto em que questão, seguindo o tradicional formato de *leads e subleads* jornalístico. Para a análise escolhemos os seguintes Q&A:

A BBC Internacional resume o seu material explicativo acerca da crise europeia em um título bastante sugestivo: *eurozone crisis explained* (crise na zona do euro explicada). Esse material é recente (um data de 15 de maio e o outro de 23 de maio de 2012) e se encontra em uma “zona” especial do site, dedicada exclusivamente à crise europeia, que tem como uma das subseções “Making it clear”. É nessa parte que encontramos os dois Q&A que vamos analisar. No entanto, no momento em que se vista o site pode-se encontrar ambos Q&A com títulos diferentes do que se encontra ao clicarmos neles e também nota-se que eles não estão relacionados um ao outro diretamente.



Figura 1 – Box da seção “Making it Clear” do site da BBC Internacional

Nessa página especial eles possuem os respectivos títulos: *Q&A Greek Debt Crisis* e *Q&A: End of austerity?*. Porém na página em que acessamos seu conteúdo ambos estão relacionados na mesma seção “*eurozone crisis explained*” e possuem os seguintes títulos: *Greece Q&A (1)* e *Austerity debate (2)*. Notamos que em consulta anterior, assim como se dá na página especial, ambos Q&A estavam com os títulos iniciais em suas páginas e não se encontravam linkados entre si, o que demonstra o permanente trabalho de atualização nos sites noticiosos.

Escolhemos os Q&A que abordam a questão da crise na Europa pois se trata de um assunto relevante em todo o mundo e que pode exercer grande influencia no âmbito global. Sendo assim, selecionamos dois materiais sobre o mesmo tema, mas que são

separados pela sua data e pela sucursal que é publicado, para assim fazermos uma comparação com o que foi dito e com o que se diz atualmente (questão da Grécia). Já a problemática da austeridade é um tema importante ao que concerne aos cidadãos que desejam entender o quadro da economia internacional.

4. O MÉTODO DE ANÁLISE

Em nosso trabalho utilizaremos a metodologia da análise de conteúdo, nos baseando em um dos modelos propostos pela autora francesa Laurence Bardin. Segundo ela (1998), esse método possui a seguinte definição:

Um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 1998, p.42)

Através desse sistema, a leitura que é praticada no processo de análise acaba fornecendo uma compreensão que vai além da leitura “normal”. Segundo os pesquisadores Mônica Cappelle, Marlene Catarina Lopes e Carlos Alberto Gonçalves (2003, p.3) essa leitura pode “revelar o que está escondido, latente ou subentendido na mensagem”.

Nesse enfoque, buscaremos ultrapassar o alcance meramente descritivo na tentativa de atingir interpretações mais profundas com base na inferência dos dados.

Após uma leitura flutuante dos objetos que pretendemos utilizar, estabelecemos dois indicadores que dividimos em *contexto* e *explicação*. O indicador *contexto* foi escolhido pois, como já discurremos, um dos principais objetivos do nosso material de estudo é contextualizar a questão, portanto tal escolha é sensata. O indicador *explicação* segue os mesmos padrões, pois consideramos que para contextualizar algo a explicação se faz necessária, logo tal categoria não pode ser relegada.

5 - CONTEXTO

Entendemos que uma das principais funções dos Q&As seja contextualizar o assunto abordado, o que nos faz apontar o indicador *contexto* como um dos mais importantes. Sendo assim, ele é menos frequente somente que os indicadores *explicação* e *opinião / ponto de vista*. Em todos os Q&A o contexto aparece já no *lead* do material,

demonstrando que os produtores desse material consideram relevante fornecer o contexto da questão principal logo no início, mas também ao longo do conjunto, quando se necessita contextualizar determinado âmbito de uma questão, podendo estar presente de forma ocasional ao longo do Q&A.

No Q&A (1) encontramos o *contexto* da questão grega já no *lead* quando se informa que depois de meses discutindo a possibilidade de a Grécia sair da Zona do Euro, os agentes políticos europeus já começam a considerar essa possibilidade. A contextualização continua no *sublead*, momento no qual se fala da dificuldade política grega – a rejeição das medidas de austeridade, que foram propostas pela UE e pelo FMI, por parte do povo e da esquerda – e a questão de negociação da dívida que por lado tem a Alemanha e seu perfil conservacionista e por outro o resultado da disputa eleitoral grega, que pode influenciar na declaração da moratória ou não.

Na *primeira pergunta* o *contexto* é fornecido através da *análise* da situação grega. Afirma-se que o Estado vinha gastando mais do que podia, mesmo antes de fazer parte da UE, e que essa situação piorou após a entrada no bloco e a adoção do Euro – houve um aumento de 50% dos gastos em oito anos. Mostra-se que as dívidas da Grécia após a crise mundial de 2008 alcançaram um nível que ela não podia arcar, tendo de recorrer à UE e ao FMI.

Na *segunda pergunta*, o *contexto* é fornecido no momento da explicação. Enumera-se o que foi feito para ajudar a Grécia: Dois empréstimos, o cancelamento de mais de 50% das dívidas pela maioria dos credores e o renegociamento dos empréstimos, oferecendo menores taxas. Esses fatos demonstram ao leitor a série de medidas que já foram tomadas, evidenciando o panorama de ações. Em nosso estudo foi complicado separar os indicadores *contexto* e *explicação*. Nosso padrão para essa separação foi baseado no fato de que o contexto não é a explicação em si, mas sim aquela informação que se faz necessária para entender o quadro da situação. Como dissemos inicialmente, o *contexto*, no caso, é fornecido ao longo desse momento informativo. Em termos expositivos de nosso trabalho, citaremos a parte referente ao contexto de forma mais breve, apontando os fatos, enquanto traçaremos a totalidade da explicação do caso em seu respectivo indicador. Na *quarta pergunta* o *contexto* também é fornecido no momento da explicação, porém ele tem importância em especial para essa pergunta, pois foca na importância do pagamento da dívida por parte da Grécia. Caso essa dívida não seja honrada, haveria o risco de que países como Espanha e Itália não paguem as suas próprias dívidas, contaminando a economia

mundial e também gerando riscos de criar uma crise bancária mundial.

No Q&A (2) encontramos o *contexto* antes das perguntas, no momento do *lead*, quando se apresenta o novo panorama político que se instaura com o novo presidente da França, o socialista François Hollande. De forma resumida, aponta-se que Hollande, que havia prometido uma renegociação nos pactos pró corte de custos governamentais – também conhecido como medidas de austeridade –, acredita que o caminho para o crescimento europeu não se baseia somente na austeridade, que ela não pode ser a única opção. Diferente do que vimos nos outros Q&As, o Q&A (3) não segue fornecendo contexto em sua primeira e segunda perguntas, que são perguntas com um teor explicativo. O *contexto* é encontrado na *quarta pergunta*. Nesse caso contextualiza-se a questão acerca da proposta de François Hollande para o crescimento econômico, que é de estimular a economia criando empregos e implementando novas taxas aos bancos. O *contexto* é o momento em que se informa que o presidente eleito baseou sua campanha presidencial na renegociação do pacto fiscal da UE, colocando maior ênfase no crescimento do que no limite orçamentário dos países.

Há *contexto* também na *quinta* e na *sexta pergunta*. Na *quinta*, o contexto da negociação do pacto fiscal da UE é fornecido através de vários atores envolvidos na questão com a apresentação de suas respectivas ideias (tal conteúdo será abordado mais adiante, no tópico em que analisaremos o indicador *opinião / ponto de vista*). Há de se notar que parte do contexto fornecido é baseado na análise de um editor da BBC, Andrew Walker, editor de economia do Serviço Mundial da BBC. Walker acredita que há algumas semanas as ideias de Hollande pareciam ter deixado a Europa insatisfeita, mas que agora existem sinais de que há uma maior aceitação delas. O texto também aponta que 25 dos 27 Estados da UE assinaram o documento do pacto fiscal, que está no momento em processo de ser ratificado nos próprios países. Enquanto isso, na *sexta pergunta*, afirma-se que o futuro da Grécia está mais uma vez indefinido, pois na última eleição nenhum partido obteve 20% dos votos – o que levou a uma nova eleição.

O *contexto* se configura como parte importante dos Q&A, oferecendo os fatos e as informações necessárias para contextualizar o leitor acerca do tema e das perguntas que são trabalhadas no material. Por se tratar de um texto simples e sem muitas ambiguidades, o contexto é essencial para que o leitor possa compreender todo o panorama da questão. É um ícone do material, que busca ser conciso, porém, completo no que diz respeito à quantidade de informação.

6 - EXPLICAÇÃO

O indicador *explicação* foi o que teve maior quantidade de aparições em todo material que analisamos. O que já era de se esperar, já que o Q&A tem como sua principal função explicar a questão ou o tema que está sendo trabalhado. Como vimos no primeiro capítulo desse trabalho é a partir dos usos desses recursos argumentativos que se produz o jornalismo explicativo. Há de se notar que a explicação pode ser realizada ao mesmo tempo em que se fornece o contexto, e que ela é feita de diversas formas. Pode ser simples, completa ou até mesmo irreverente. Destacamos também que várias das perguntas anunciadas nos Q&As são perguntas que foram feitas pensando-se, justamente, em realizar uma explicação na resposta.

No Q&A (1) encontramos o indicador *explicação* em todo o material, inclusive em seu *lead* e *sublead*. Nessa parte explica-se o que os termos impostos pela UE e pelo FMI para que se realize o resgate são termos que demandam as medidas de austeridade, na tentativa de realizar o pagamento das dívidas gregas. Na resposta da *primeira pergunta* utiliza-se o termo “déficit”, com uma explicação para seu significado: é a diferença entre os gastos que se tem e o que se arrecada.

Na *segunda pergunta* inicia-se a explicação do que se realizou para ajudar a Grécia. Chamamos atenção para a irreverência do texto que, de certa forma, representa uma quebra de padrão se levarmos em consideração a linha editorial comumente adotada pela BBC. Acerca do que foi feito, o texto diz: “In short, a lot” (ou seja, “Em poucas palavras, muito”). Afinal, foram realizados dois empréstimos, o cancelamento de mais de 50% das dívidas pela maioria dos credores e o renegociamento dos empréstimos que já haviam sido contraídos, oferecendo menores taxas. Explica-se também na resposta que, sem um crescimento econômico, a Grécia não pode aumentar suas arrecadações, tendo que pedir ajuda para pagar seus empréstimos.

Já na *terceira pergunta* explica-se que todas as atenções da UE estão voltadas para a eleição de junho que aconteceria na Grécia – o texto aponta que é ela quem definiria o que poderia acontecer em relação a situação grega. Na *quarta pergunta* encontramos a *explicação* iniciando mais uma vez de forma simples e irreverente. Para responder à pergunta “Why does this matter for the rest of Europe?” (“Por que isso importa ao resto da Europa?”), a resposta começa da seguinte forma: “It matters a lot” (“É muito importante”). Uma resposta curiosa se pensarmos que foi elaborado pela mesma pessoa ou equipe que produziu

a pergunta, já que, como vimos, trata-se de um material de cunho didático-explicativo e não propriamente um jogo com entrevistador e entrevistado. Ao longo do texto explica-se uma questão trabalhada no Q&A (1), no qual vimos a importância do pagamento da dívida por parte da Grécia. Caso essa dívida não seja paga, aumentaria a possibilidade de que outros países (Espanha, Itália) não paguem suas dívidas, fazendo com que os investidores não comprem os papéis desses países, resultando no fato de que eles não poderiam pagar suas dívidas – criando um círculo vicioso. Isso poderia levar também a uma crise bancária mundial, pois os bancos estariam mais relutantes em emprestar dinheiro entre si, e porque os bancos gregos devem a diversos outros bancos europeus – há de se notar que os investidores também migrariam para bancos menos vulneráveis, configurando a crise. No entanto, o próprio texto afirma que a Europa estaria preparando um pacote de 700 bilhões para proteger a Zona do Euro, caso a Grécia viesse a declarar moratória.

No Q&A (2) só não encontramos o indicador *explicação* na *terceira pergunta*. A *primeira* – “What is austerity?” (“O que é austeridade?”) – clama por uma explicação. A resposta explica o que são as medidas governamentais de austeridade e porque elas são aplicadas – as medidas focam em maiores impostos e diminuição de gastos e o objetivo é reduzir o déficit de um país. Explica-se também outros termos, como o que é um déficit de um país (assim como ocorre no Q&A (2)) e o nível de dívidas de um país, que se caracteriza pela soma de toda quantia emprestada – essas são explicações breves dotadas de termos simples. Também explana-se a conjuntura de como se deu essa situação de austeridade na Europa: Após a crise financeira de 2008, o nível de dívida dos Governos europeus subiu consideravelmente, o que se somou à diminuição de impostos arrecadados, pois as instituições financeiras estavam em maus lençóis. Além disso, há considerações acerca dos gastos governamentais, no qual o texto utiliza uma forma impessoal “were also accused” (foram também acusados) para afirmar que os Governos europeus gastaram muito nos “bons tempos”, mostrando que isso se somou a ajuda aos bancos que teve de ser feita após a crise financeira, culminando na situação atual.

Vemos na *segunda pergunta* outra situação de cunho explicativo. Na resposta explana-se o porquê da impopularidade das medidas de austeridade e aponta-se uma crítica à austeridade – essa crítica é dada na palavra de uma agência de risco, por isso deixaremos para apresentá-la quando formos analisar o indicador *opinião / ponto de vista*. Essas medidas são impopulares pois “tipicamente” resultam em cortes no serviço público, aumento do limite de idade para se aposentar e redução de pensões e salários no setor público.

Demonstra-se que várias economias não estão conseguindo se recuperar da recessão, o que acaba gerando apoio em relação às medidas de assistência ao crescimento, ao invés da plena austeridade.

A *quarta pergunta* trata da renegociação do pacto fiscal da eu, em que os países se comprometeriam a impor limites em seu orçamento, para então enfatizar recursos ao crescimento. Enquanto isso, na *quinta pergunta* foca-se o pacto fiscal, cujo objetivo é disciplinar os Governos nos gastos e convencer os mercados de que as finanças governamentais não vão sair do controle outra vez. No texto há um hiperlink que direciona o leitor para outro Q&A da BBC acerca dessa temática e também se encontra um link com o texto original do documento do pacto fiscal em formato .pdf. Já na *sexta pergunta* encontramos *explicação* de forma breve, falando que as parcelas do resgate à Grécia são pagas de acordo com “critérios estritos”, mas não os explicita.

Ao fazermos essa descrição podemos perceber que a explicação pode ser feita de diversas formas, seja com teor complementar ou primordial nas respostas, seja, como dissemos inicialmente, de forma completa, explicando toda a gama da situação, ou breve, explanando do que se trata um simples termo. Encontramos em diversas perguntas o direcionamento para uma resposta de teor explicativo, o que pode ser entendido como algo frequente nos Q&A pela sua própria natureza e intenção. O indicador *explicação* nos mostrou que a explicação em si é parte essencial do material e que é nesse momento que se oferece ao leitor um maior esclarecimento do assunto. Mesmo que essa explicação não aborde o tema por inteiro, às vezes sendo simplificada demais para tornar o assunto “simples”, consideramos que esse é um passo importante, apesar de inicial, para informar melhor na realidade em que vivemos hoje, principalmente diante da vastidão de informações que são consumidas na Web.

7. CONSIDERAÇÕES ACERCA DAS ANÁLISES

Após realizarmos a nossa análise temos uma consideração importante a fazer acerca da nossa divisão em indicadores, medida com intuito de viabilizar uma melhor avaliação do material. Como pode-se perceber, os indicadores que propusemos se misturam em alguns casos, pois eles fazem parte de um mesmo texto - que tem como característica ser conciso e leve, com uma certa tendência a transparecer naturalidade em suas linhas. O que realizamos, nos valendo dos indicadores, foi uma tentativa de fragmentar esse texto, com intenção de visualizarmos as funções que estão presentes nos

Q&A que estudamos.

Podemos destacar também a relevância do material no contexto atual da Web. Com a “overdose informacional” anunciada por Wolton, a capacidade de sintetizar informação dos Q&A pode ser considerada providencial para aqueles leitores que buscam conhecer o essencial acerca do tema abordado. A importância de esse material estar disponível online é o fato de que ele pode ser consultado a qualquer momento, de qualquer lugar, seja para contextualizar um novo leitor ou para lembrar algum fator da questão que possa ter sido eventualmente esquecido, atuando como uma espécie de memória. O Q&A na plataforma da Web também pode ser atualizado, fazendo com que ele possa ter um valor menos efêmero que as notícias diárias, compostas somente de fatos. Acreditamos que é através dessa memória, tão pertinente ao ambiente online, que os Q&A cumprem o seu papel, organizando e indexando a vasta quantidade de informação disponível acerca de um assunto. Ele reestrutura toda essa informação em um formato pertinente para o consumo de todo leitor que não esteja a par dos acontecimentos ou que busque conhecimento e esclarecimento rápidos sobre a questão.

Notamos também um pequeno aproveitamento de um potencial importante da Web: a multimidialidade. Nos Q&A observamos a utilização de *hiperlinks*, sendo que em somente uma das dez aparições desses *links* existe direcionamento para um ambiente exterior ao site da BBC Internacional, porém o direcionamento é para um documento textual, ou seja, a mesma mídia do material. Há de se destacar que todos esses materiais apresentam fotos temáticas. Notamos no Q&A (2): *Greece Q&A* dois materiais “interativos” – um box que apresenta o glossário do tema e uma espécie de linha do tempo dotada de fotos com uma breve descrição do que aconteceu naquele momento – e um infográfico. Essa foi a única utilização de recursos alternativos nos Q&A estudados – além, claro, dos hiperlinks que direcionam a outros materiais da BBC. É importante levantarmos tal consideração, mas ressaltamos que esse fato está de certa forma condizente com a característica essencial do material.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRUNS, Axel. **Gatewatching, Not Gatekeeping**: Collaborative Online News. Media International Australia, n. 107, pp. 31-44, 2003. Disponível em: <http://eprints.qut.edu.au/189/1/Bruns_Gatewatching.PDF>. Acesso: 08/08/2012

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1998.

BERGER, Crista. TAVARES, Frederico de Mello B. **Na notícia e além dela: sobre o conceito de informação no jornalismo**. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.20, n.1, p. 25-37, jan./abr. 2010

CANAVILHAS, João Messias. **A Internet como Memória**. Biblioteca Online de Ciências da Comunicação, 2004. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-internet-como-memoria.pdf>>. Acesso em: 08/05/2012

CAPPELLE, Mônica Carvalho Alves; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; GONÇALVES, Carlos Alberto. **Análise do Conteúdo e Análise do Discurso em Ciências Sociais**. Revista UFLA, nº 06, v.1, 2003.

HALL, Dennis. **The Indeterminacy of the Question and Answer Format**. 1994. Disponível em: <http://eric.ed.gov/PDFS/ED372408.pdf>

HEINONEM, Ari. Journalism in The Age of the Net – Changing Society, Changing Profession. Disponível em: <<http://acta.uta.fi/pdf/951-44-5349-2.pdf>>

PALACIOS, Marcos. **Ruptura, Continuidade e Potencialização no Jornalismo Online: o Lugar da Memória**. In: MACHADO, Elias & PALACIOS, Marcos (Orgs), **Modelos do Jornalismo Digital**, Salvador: Editora Calandra, 2003)

SERRA, Paulo. **A credibilidade da informação na web**. Biblioteca Online de Ciências da Comunicação, 2006. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-credibilidade-web.pdf>>. Acesso em: 08/08/2012

WOLTON, Dominique. **Pensar a Comunicação**. DIFEL - Difusão Editorial, S.A. 1999.