

# Erro informativo e produção colaborativa na web

Carlos Albano Volkmer de Castilho

Tarcisio Vanzin

## Resumo

A importância assumida pela informação, aliada a sua circulação cada vez mais rápida na sociedade contemporânea, traz como consequência uma maior preocupação com o erro informativo nos conteúdos publicados por veículos de comunicação. Este artigo explora algumas possibilidades de aplicação da taxionomia de erros humanos proposta no modelo GEMS, de James Reason, e na teoria da Relevância, de Dan Sperber e Deirdre Wilson, ao exercício da atividade jornalística, em especial, em um ambiente on-line de produção colaborativa de informações.

## Palavras-chave:

*Erros humanos, Jornalismo on-line, Sistemas de reputação, Produção colaborativa de informações*

## Sobre os autores

Carlos Albano Volkmer de Castilho é mestrando em Mídia e Comunicação na Universidade Federal de Santa Catarina, professor nas Faculdades ASSESC, diretor do Observatório da Imprensa e colaborador do Centro Knight de Jornalismo para as Américas, na Universidade do Texas. [ccastilho@gmail.com](mailto:ccastilho@gmail.com)

Tarcisio Vanzin é doutor em Engenharia de Produção, professor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – EGC da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). [tvanzin@yahoo.com.br](mailto:tvanzin@yahoo.com.br)

## Informative error and collaborative production in the web

## Abstract

The growing importance of information, as well as its fast dissemination inside the contemporary society, brings into consideration an increased preoccupation with error in the communication process, specially in the news media. This article aims to explore some applications of the taxonomy of error proposed by James Reason's GEMS model and Dan Sperber and Deirdre Wilson's Relevance Theory, in journalistic activities, mainly the ones that take place in an on-line environment of collaborative information production.

## Key words:

*Human errors, On-line journalism, Reputation systems, Collaborative information production*

O jornalismo enfrenta um processo de transformação radical impulsionado pela mudança de paradigmas no exercício da profissão de jornalista, em consequência da ampliação do uso da internet como veículo de comunicação. Paralelamente a essa constatação, sobressaem outros aspectos que merecem uma reflexão mais atenta. Entre os desafios enfrentados pelo jornalismo, destaca-se a questão do erro informativo, um elemento chave na queda da credibilidade verificada em diversos veículos de comunicação, e o crescente questionamento sobre o tema, feito por jornalistas como Luiz Garcia<sup>1</sup> e por parte do público consumidor de informações.

O conceito de erro de informação jornalística, utilizado neste trabalho, está apoiado nas pesquisas realizadas por Meyer (2007), que resultaram em três categorias de erros. A classificação dos erros, segundo sua proposta, é a seguinte:

- Erro Absoluto – erros de identificação, ortografia, localização, datas e eventos;
- Erro Matemático – cálculos incorretos e dados incompletos ou mal interpretados;
- Erro Subjetivo – a fonte da informação diverge da forma como ela foi publicada.

Com base nessas três categorias, é possível definir o erro de informação em jornalismo como uma representação falsa, distorcida ou incompleta de situações, fatos, fenômenos e processos. A dimensão da gravidade dessa distorção se torna perceptível a partir da publicação nos meios de comunicação. Todavia, o debate em torno da questão do erro de informação tende a ajudar na busca de soluções para os problemas já existentes no âmbito das redações e nos que podem vir a surgir no nascente processo de produção colaborativa de informações.

O erro informativo, por seu caráter humano, está presente tanto nas redações jornalísticas atuais, como, principalmente, nos coletivos responsáveis pela produção colaborativa de notícias. O processo de produção colaborativa é considerado por especialistas como Bruns (2005) como a tendência que moldará o futuro, tanto dos sistemas de comunicação como da própria atividade jornalística. O erro informativo assume uma importância ainda maior no contexto da produção colaborativa porque ela não está contemplada dentro dos padrões contemporâneos de certificação de veracidade.

### **O erro jornalístico e o ambiente cognitivo**

O jornalismo é uma área de atuação profissional onde a cognição ocupa um lugar de destaque, porque é da natureza da atividade investigar, checar, conferir e esclarecer. Sperber e Wilson (2001) afirmam que a intenção de todo comunicador, inclusive dos jornalistas, é alterar o ambiente cognitivo dos destinatários da mensagem. O ambiente cognitivo, para tais

<sup>1</sup>Editor do jornal *O Globo*, no texto “Os benditos 15%”, publicado no Observatório da Imprensa, em 22 ago. 2001 e acessado em 01 jul. 2008. <http://www.observatoriodaimprensa.com.br/artigos/iq220820014.htm>

autores, é o conjunto de todos os fatores manifestos que o leitor tem a capacidade de apreender ou inferir. É uma função ligada ao seu ambiente físico e de suas capacidades cognitivas. Do ponto de vista do exercício da atividade jornalística, o ambiente cognitivo do consumidor de notícias, seja ele leitor, ouvinte, telespectador ou internauta, ganha importância, tornando-se uma das condições para que a comunicação aconteça, porque permite identificar quais elementos despertam mais interesse e atenção. Isso torna o público alvo mais predisposto a captar as mensagens.

Sperber e Wilson (2001) desenvolveram, a partir da constatação do ambiente cognitivo, a Teoria da Relevância, baseada em princípios Cognitivos e Comunicativos combinados com o conceito de relevância. A relevância é a propriedade de dados e informações capaz de ativar, no receptor, processos cognitivos. O princípio Cognitivo estabelece que a cognição humana tende a dirigir-se para a maximização da relevância, enquanto que o princípio Comunicativo baseia-se na presunção de sua própria relevância.

O processo de produção jornalística aplica a Teoria da Relevância de forma empírica na medida em que adota o discurso de que a missão da imprensa é produzir notícias de interesse do público. Nesse contexto, o princípio Cognitivo considera que as notícias seriam importantes para o processo de formação de opiniões dos cidadãos membros de uma comunidade (Sperber e Wilson, 2001).

A notícia jornalística é uma forma de o repórter, editor ou comunicador oferecer dados e fatos que ele considera relevantes para o leitor, ouvinte, espectador ou internauta. Um jornalista erra quando não identifica corretamente o ambiente cognitivo do receptor e quando induz este mesmo receptor a aceitar como relevantes dados, fatos ou notícias equivocados, descontextualizados ou imprecisos. É justamente em situações como essas que ganham corpo discussões apoiadas em diferentes taxionomias de erros, como a apresentada no modelo GEMS de Reason (2002). Nessa proposta estão especificados três tipos de erros humanos, cuja identificação no ambiente jornalístico parece pertinente, embora difícil.

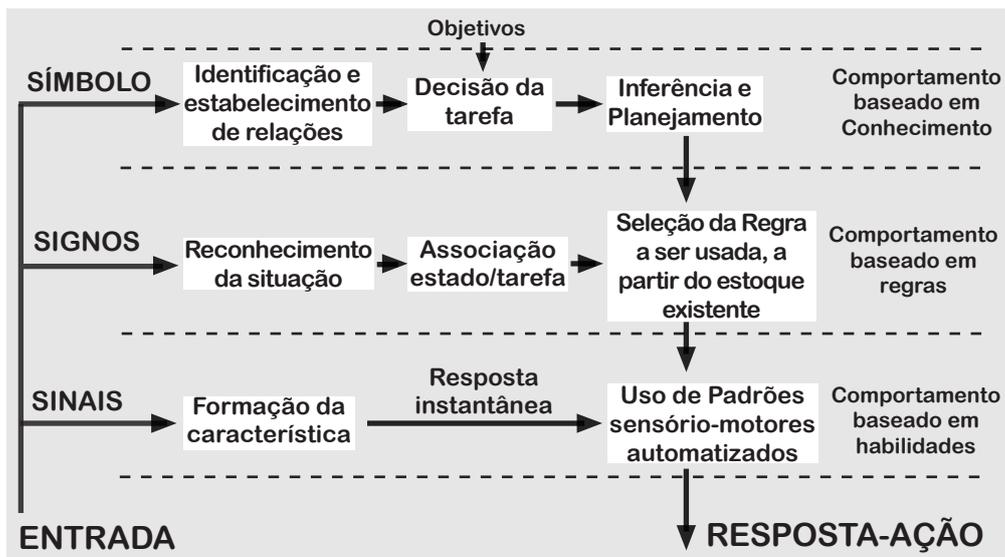
### **O modelo GEMS e o erro jornalístico**

Reason (2002) propôs um modelo de classificação dos erros a partir das ações executadas pelos indivíduos. Esse modelo, segundo Vanzin (2005), resulta da combinação da taxionomia dos erros humanos oferecida por Norman (1988) com o modelo Skill, Rule, Knowledge (SRK), de Jens Rasmussen (1983), mostrado na figura 1. Norman teve o mérito de propor a divisão dos erros humanos em duas grandes categorias: deslizes e erros propriamente ditos.

**Volum quis aute  
consequ ismodit  
ipisim voloborero  
consed et, sismodion  
elisi.**

**Giam, se conse  
dolore modit, core  
deliquis nit nulput  
amet veriliqui el  
euguro do ea ad  
minis esseniate  
dolortiniam in  
eugiatie mincin**

Figura 1: Arquitetura cognitiva de Rasmussen – Modelo SRK



Fonte: adaptado de Rasmussen (1983).

O modelo SRK é uma arquitetura cognitiva que estabelece três níveis de habilidades cognitivas nas ações humanas: 1) nível baseado em habilidades para ações automáticas-imediatas que não envolvem demanda cognitiva; 2) nível baseado em regras para ações que são executadas em situações identificáveis e reconhecíveis, onde a solução, já conhecida, depende do uso de alguma regra previamente desenvolvida, e onde há uma média demanda cognitiva; 3) nível baseado em conhecimento para situações-problema inéditas, onde não há nenhuma regra prévia aplicável ao caso. Nesse nível o grau de consciência e esforço cognitivo é alto. A solução depende de inferências e de um planejamento gerador de heurísticas, as quais formarão uma nova regra se a resposta for bem-sucedida.

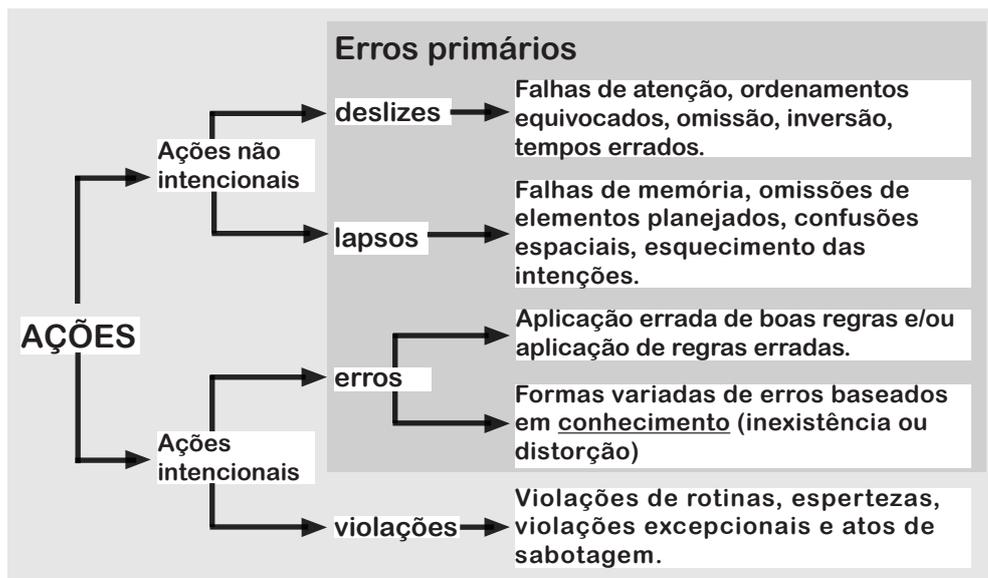
No modelo GEMS (figura 2), os erros são inicialmente divididos em dois grandes grupos: aqueles que ocorrem a partir de ações intencionais (voluntárias) e os que acontecem a partir de ações não intencionais. As violações são ações intencionais e conscientes, cujos resultados, quando alcançados (dolo), não constituem erros na expectativa dos comitentes e sim ações bem sucedidas. Todavia, do ponto de vista da conduta, constituem ações socialmente reprováveis que, dependendo da gravidade, ficam sujeitas à legislação pertinente.

Com base em pesquisas feitas com jornalistas norte-americanos, a frequência de erros na atividade jornalística vem aumentando. Os resultados, a partir de percepções dos profissionais entrevistados, mostram que num período de nove anos (1995-2004) o índice de notícias com erros factuais graves passou, de 30% em 1995, para 40% em 1999 e 45% em 2004 (*The State of the News Media*, 2004).

A incidência de erros na cobertura jornalística tende a crescer na medida em que aumenta a velocidade de publicação das notí-

**No modelo GEMS os erros são divididos em dois grandes grupos: aqueles que ocorrem a partir de ações intencionais e os que ocorrem a partir de ações não intencionais**

Figura 2: Relação entre Ação e Erro do modelo GEMS



Fonte: Vanzin (2005).

cias, como é o caso do jornalismo na web. Soster (2003) pesquisou o site de notícias do UOL, durante a primeira semana do mês de outubro de 2002. No final da campanha para o primeiro turno das eleições presidenciais deste mesmo ano, ele constatou que:

Os dados levantados sugerem a existência de um paradoxo: quando o assunto é webjornalismo, errar parece ser a regra. Foram encontrados 610 ruídos de linguagem nas 167 matérias da categoria Últimas Notícias na análise. A maior incidência de lapsos, total de 58,4%, está relacionada à pontuação, acentuação e sinais gráficos. Os equívocos de ortografia, concordância e regência vêm em segundo lugar, com percentual de 22%. Questões relacionadas à digitação resultam em percentual de 10,2%. As que envolvem empastelamento, repetição e ausência de palavras prejudicando a leitura representam índice de 6%. Já os problemas de grafias de nomes próprios somam 3,4% do total". (Soster, 2003: 311.)

A pesquisa de Meyer (2007), abrangendo 22 jornais em 17 cidades norte-americanas, mostrou uma incidência de 2 a 4% de erros na identificação, na idade e no endereço de pessoas entrevistadas em reportagens jornalísticas. A incidência aumentou para 9 e 10% na identificação do cargo e na reprodução das declarações, respectivamente. Estes são erros tipicamente involuntários. As rotinas jornalísticas do tipo checagem de dados e nomes, ouvir todas as partes envolvidas, conferir declarações de testemunhas ou especialistas, comparar as descrições de eventos e não envolver-se com os fatos da narrativa constituem a fonte mais freqüente de erros no exercício da atividade.

No trabalho em que relacionou os 100 principais casos de erros informativos em jornais, revistas, emissoras de rádio e de tele-

**A incidência de erros na cobertura jornalística tende a crescer na medida em que aumenta a velocidade de publicação das notícias, como é o caso do jornalismo na web**

visão no Brasil, Silva (2001) apontou 12 categorias de erros jornalísticos mais comuns na imprensa. As categorias selecionadas pelo autor são: contingenciamento, mitos, sensacionalismo, controle de qualidade, rotinas produtivas, fontes, furos, descuidos, ocultação, decoro, transgressão e violação consciente da lei.

As pesquisas de Silva (2001) e de Soster (2003) mostraram que os erros cometidos na função jornalística estão normalmente associados à falta de conhecimento, à descontextualização e ao descumprimento voluntário dos manuais de redação ou guias de estilo. É o caso do uso inadequado de declarações feitas por uma pessoa, do distorcer afirmações de fontes consultadas e das tentativas de simplificar fenômenos ou processos complexos. Um erro intencional de contextualização, por omissão ou por distorção, pode levar a outro erro, não referido diretamente no modelo GEMS, e que é o erro de relevância, onde o leitor é induzido a dar importância a um fato que não é significativo para sua vida pessoal.

Confrontando as doze categorias de erros identificados por Silva (2001) com a taxionomia dos erros humanos apresentada no modelo GEMS, percebe-se a correlação direta que há entre eles. A transgressão, a ocultação, a violação e o sensacionalismo são ações voluntárias de “espertezas conscientes”, qualificáveis como erros de conduta, socialmente reprováveis, e que no modelo GEMS corresponde às violações. Descuidos, rotinas produtivas e congêneres constituem os erros baseados em elevada habilidade cognitiva que é característica dos deslizos. Os lapsos, que constituem uma forma de esquecimento temporário, também dividem com os deslizos essas categorias de erros. O contingenciamento, o controle de qualidade, o decoro e as fontes constituem erros baseados na aplicação de regras. Os furos e mitos estão presentes em situações inéditas que demandam, do gerador da informação, uma tomada de posição a partir de um planejamento baseado em circunstâncias que guardam algum tipo de relação. Isto é, não dispõe de um novo modelo, norma ou regra de ação para, a partir daí, agir segundo uma expectativa de resultado positivo. Faz-se necessária, nesse caso, a busca por uma forma inédita de encarar a situação. Ou seja, constituem erros classificados no modelo GEMS como “erros de conhecimento”, e estão normalmente associados ao inadequado procedimento de simplificação dos fenômenos ou processos complexos.

Os erros de contexto e de relevância tornaram-se comuns na atividade jornalística contemporânea, dada a aceleração do processo de produção de notícias e a enorme dificuldade para situar os fatos, eventos, dados e processos em uma perspectiva multidisciplinar. Os erros de contexto são mais frequentes no noticiário político, no econômico e no criminal (Soster, 2003).

**A transgressão, a ocultação, a violação e o sensacionalismo são ações voluntárias de “espertezas conscientes”, qualificáveis como erros de conduta, socialmente reprováveis**

### **A transição do modelo convencional para o digital**

Com a massificação do uso dos computadores e da internet, o sistema convencional de produção de notícias na indústria de impressão de jornais sofreu uma mudança radical, que McChesney (2007) sistematizou nos seguintes aspectos:

- O sistema convencional foi construído sobre a idéia de que a imprensa era a principal fonte de dados, fatos e notícias para os cidadãos;
- O sistema convencional era unidirecional, ou seja, toda informação fluía dos veículos de comunicação para o público, com uma mínima resposta por parte dos receptores da informação;
- Um reduzido número de grandes conglomerados corporativos controlava a maioria das empresas de comunicação;
- A atividade jornalística era um monopólio das empresas jornalísticas e o exercício da profissão era regulado por códigos e manuais de redação;
- A agenda informativa era determinada exclusivamente pelos veículos de comunicação;
- Os diferentes canais de comunicação impressos e audiovisuais eram totalmente independentes.

Essa realidade mudou no fim do século passado, quando a digitalização chegou aos meios de comunicação impondo, inicialmente, uma mudança nas ferramentas de produção do jornalista (máquinas de escrever, câmeras fotográficas, filmadoras, equipamentos de edição e de transmissão, só para mencionar os mais conhecidos). A expansão dos processos digitais alterou o cenário econômico da mídia e passou a afetar também os hábitos, crenças e valores, tanto dos produtores como dos consumidores de informação.

A computação e a internet deram origem a um novo canal de comunicação de massas, a web, que afetou consideravelmente dois monopólios: o da imprensa na distribuição de notícias e dos jornalistas na produção de informações. Os leitores conquistaram o poder de publicar notícias na web, debilitando o sistema unidirecional e verticalizado existente na imprensa convencional. Como consequência, a agenda informativa passou a ser fortemente influenciada pelos leitores, ao mesmo tempo em que ganhou força o processo de convergência digital entre os diferentes canais de comunicação. O contexto da comunicação nesta etapa de transição recebeu um elemento extra, quando a crise do modelo econômico dos jornais e das revistas, gerada principalmente pela migração da publicidade para a internet, provocou cortes generalizados de pessoal nas redações. Com isso, a imprensa passou a ter dificuldades adicionais para informar, especialmente sobre temas locais ou especializados.

**Os leitores conquistaram o poder de publicar notícias na web, debilitando o sistema unidirecional e verticalizado existente na imprensa convencional**

## O leitor como produtor de informação jornalística

A participação do público na produção de informações e conhecimentos se confunde com o próprio surgimento da internet. A rede mundial de computadores foi criada visando primeiro a colaboração entre instituições militares, na época da Guerra Fria, mas depois se tornou uma ferramenta para permitir que cientistas pudessem trocar livremente informações e conhecimentos. O princípio da produção coletiva no âmbito da informação para consumo massivo só veio a consolidar-se, porém, na virada do século XXI, quando começaram a surgir programas e projetos que viabilizaram a participação de usuários da web na geração de informações. A participação de autores independentes na produção informativa na internet passou a acontecer de três formas diferentes, segundo Gillmor (2004):

- Como colaboradores livres, ou seja, os indivíduos enviam material para veículos de comunicação onde a avaliação de erro é feita por jornalistas profissionais, com base nos manuais de redação e códigos de ética da categoria;

- Como produtores independentes, por meio da publicação de informações em weblogs e páginas web publicadas por pessoas sem formação técnica em jornalismo;

- Como usuários de programas como o wiki, em que conteúdos são produzidos de forma coletiva, sem um autor individual.

No primeiro caso estão as pessoas que enviam fotografias, vídeos, gravações de áudio e textos para sites noticiosos, ou postam comentários em blogs mantidos por empresas jornalísticas. A publicação depende de regras estabelecidas pela empresa. Nos Estados Unidos surgiram projetos como o *iReport*<sup>2</sup>, da rede de televisão CNN, e a *Content TV*<sup>3</sup>, dos canais informativos por televisão, em que a programação é basicamente composta por vídeos produzidos por espectadores.

Na Europa, o jornal alemão *NetZeitung*<sup>4</sup> sobrevive há dois anos só com notícias enviadas por leitores, e na França, surgiu no fim de 2007, o jornal on-line *Observers*<sup>5</sup>, que também só publica notícias de colaboradores. Na Inglaterra, a rede de jornais impressos *Trinity News*<sup>6</sup> começou em agosto de 2007 a publicar notícias produzidas por leitores em 150 jornais regionais.

Os weblogs pessoais, o segundo caso, constituem a modalidade informativa independente que mais cresce na internet. O site *Technorati*<sup>7</sup> monitorava, no final de fevereiro de 2008, 112,8 milhões de weblogs, cujo crescimento diário foi estimado em 175 mil novas páginas por dia. Globalmente, segundo o site *Technorati*, diariamente são postados 1,6 milhão de conteúdos novos, a um ritmo de 18 textos, fotos ou vídeos por segundo. O crescimento vertiginoso dos blogs é uma das razões para o fim do monopólio da imprensa convencional na produção e publicação de notícias.

O terceiro caso é formado pela chamada produção colaborativa,

<sup>2</sup> *iReport* – <http://beta.ireport.com/home/index.jspa>.

<sup>3</sup> *Content TV* – <http://www.content-tv.com/>.

<sup>4</sup> *NetZeitung* – <http://www.netzeitung.de/>.

<sup>5</sup> *Observers* – <http://observers.france24.com/fr>.

<sup>6</sup> *Trinity News* – <http://www.trinitymirror.com/>.

ou seja, conteúdos informativos surgidos da co-produção interativa entre vários colaboradores, sem individualização da autoria. É o caso da enciclopédia virtual *Wikipédia*<sup>8</sup> e de revistas on-line produzidas por leitores, como é o caso da *Slashdot*<sup>9</sup>, ou de jornais on-line, como o sul-coreano *OhmyNews*<sup>10</sup>.

Em 2002 surgiu o fenômeno classificado como web 2.0 ou web social, que deu dimensões globais à participação de usuários na geração de produtos informativos multimídia, como é o caso dos projetos *MySpace*, *YouTube*, *Flickr*, *Second Life*, *Last FM* e tantos outros. A partir de 2003 surgiram também os sites de classificação e hierarquização de notícias, como *Digg*, *Reddit*, *Newsvine*, *NewsTrust* e *NowPublic*, por exemplo, que tornaram possível o jornalismo praticado por meio da colaboração de profissionais e pessoas sem formação especializada.

### Paradigma questionado

A participação do leitor na produção de notícias jornalísticas pôs em evidência diferenças nítidas na forma como os produtores independentes e os profissionais tratam a questão do erro na informação. Os profissionais seguem os códigos de ética e os manuais de redação, usando-os como referencial obrigatório para avaliar o que é certo e o que é considerado errado na produção de notícias. Este é tipificado como um comportamento baseado em regras no modelo GEMS de Reason (2002).

Já as pessoas sem formação especializada não têm parâmetros disponíveis, porque sua atividade não está normatizada. Por outro lado, a avalanche noticiosa provocada pela internet, o aprofundamento dos estudos sobre cognição e a expansão do uso dos processos colaborativos de produção de conteúdos patrocinaram o surgimento de novos contextos informativos, que estão colocando em questão as regras do jornalismo convencional sobre erro informativo.

O aumento do número dos canais de informação, em especial dos blogs, está provocando a multiplicação de versões sobre um mesmo fato. Isto significa uma expansão e diversificação do ambiente cognitivo graças à incorporação de novas percepções humanas. Este fato contribuiu para o questionamento das avaliações simplificadas e dicotômicas do tipo “certo/errado”, porque elas não conseguem mais dar conta da diversidade dos contextos objetivos e subjetivos que envolvem os acontecimentos que são cobertos pelos profissionais do jornalismo.

Pelas razões acima expostas é lícito pensar que a questão do erro na informação jornalística pode ser desdobrada em dois problemas:

- A falta de paradigmas para avaliação de erro na produção independente de notícias por pessoas que não são profissionais do jornalismo;

<sup>7</sup> *Technorati*, estatísticas sobre blogs – <http://technorati.com/about/>.

<sup>8</sup> *Wikipédia* em português – <http://pt.wikipedia.org/>.

<sup>9</sup> *Slashdot* – <http://slashdot.org>.

<sup>10</sup> *OhmyNews* – <http://english.ohmynews.com>.

• A crise do modelo convencional de avaliação de erro, baseado na dicotomia entre certo ou errado, verdadeiro ou falso.

A avaliação dos erros informativos em jornais convencionais ainda é feita pelos profissionais mais experientes e graduados, que decidem o que pode ou não ser publicado, por meio da interpretação dos códigos de ética da categoria e dos manuais de redação da empresa. Na produção independente, tanto nos blogs como nos sistemas de produção colaborativa, não há manuais ou códigos para controle de erro. Nos blogs, o autor é quem decide tudo, enquanto nos sistemas colaborativos, além de fornecer informações, o usuário também é parte do processo de validação da relevância, credibilidade, atualidade e apresentação do material publicado.

No processo colaborativo as notícias resultam de múltiplos insumos e da interação via software, entre colaboradores diversificados. Este sistema pode funcionar sem nenhum tipo de mediação, como na enciclopédia virtual *Wikipédia*, ou com mediação parcial, como na revista on-line *Slashdot* ou em projetos como o *NewsTrust*.

Na revista *Slashdot*, um comitê editorial seleciona as sugestões de artigos publicados na imprensa científica, feitas por leitores. O comitê não decide sobre erros, mas sobre a qualidade do material. Sua recomendação não significa uma aprovação e, sim, se os seus integrantes consideram válida a discussão pública sobre o conteúdo da submissão. Depois de publicados, os temas selecionados pelo comitê são avaliados pelos leitores, cujos votos fornecem uma hierarquização das informações, segundo a relevância e qualidade das mesmas. A publicação não significa a validação do conteúdo e sim o fato de que o comitê e os leitores consideram o assunto relevante. Na *Wikipédia*, o processo colaborativo é mais completo porque os leitores sugerem os temas e depois eles mesmos acrescentam novos dados, corrigem os que consideram errados e reescrevem os textos. Todas as colaborações ficam registradas e os usuários podem ainda discutir entre si.

Um estudo de erro na *Wikipédia*, publicado em dezembro de 2005 pela revista científica *Nature* (2005), apontou uma média de quatro erros por verbete na enciclopédia virtual, contra três erros por texto na versão impressa da enciclopédia britânica. A questão da validação é o divisor de águas entre os sistemas tradicionais e os sistemas digitais de produção de conteúdos informativos. No sistema convencional, o responsável pela determinação de erro ou acerto é um indivíduo ou grupo de indivíduos de notório saber. No ambiente digital, o processo é anônimo e dinâmico, baseado em métodos probabilísticos e estatísticos.

**Na produção independente, tanto nos blogs como nos sistemas de produção colaborativa, não há manuais ou códigos para o controle de erro**

## Valores em discussão

O modelo convencional de determinação do erro em processos informativos ainda é hegemônico, e seus defensores acusam o sistema digital de ser pouco confiável, por considerá-lo vulnerável aos erros, intencionais ou não. Conforme já exposto no caso da comparação entre a *Wikipédia* e a *Enciclopédia Britânica*, a diferença na incidência de erros foi pouco significativa, não permitindo conclusões definitivas. O grande problema parece estar no terreno dos valores associados tanto à certificação personalizada como ao processo impessoal e probabilístico. Enquanto a certificação personalizada é baseada no julgamento dicotômico do certo e do errado feito em categorias absolutas, a determinação de erro em processos colaborativos baseia-se em critérios relativos gerados por sistemas que aplicam leis estatísticas pelos Sistemas de Reputação. Nos processos colaborativos não há nada inteiramente certo, nem inteiramente errado.

Os Sistemas de Reputação<sup>11</sup> funcionam com base em opiniões, recomendações ou votos de internautas processados por meio de algoritmos, programados com o auxílio de princípios probabilísticos contidos no Teorema de Bayes<sup>12</sup>.

Os Sistemas de Reputação ganharam grande relevância na web ao serem utilizados como base para o desenvolvimento do comércio eletrônico, especialmente em projetos como *eBay*. Também são peças essenciais no algoritmo de classificação de páginas indexadas pelo mecanismo de buscas do *Google*. Depois do surgimento da web social, também conhecida como web 2.0, os sistemas de reputação foram incorporados por quase todos os sites que usam recomendações de usuários para hierarquizar informações.

## Considerações finais

A acelerada multiplicação e diversificação de novas publicações informativas na web, bem como o uso crescente do sistema de produção colaborativa de notícias, põem em evidência a necessidade de desenvolver novos mecanismos de avaliação de erro na área de informação jornalística. Os modelos tradicionais de certificação não conseguem mais dar conta de toda a complexidade da informação digital, e o enfoque probabilístico do erro diferencia-se da abordagem dicotômica pelo fato de destacar mais a gradação do que a condenação ou rejeição.

O informe *Estado da Imprensa* aumentou a transcendência do debate sobre o erro informativo no jornalismo, ao revelar que os profissionais norte-americanos já não se preocupam tanto com a credibilidade das informações publicadas. Em 1999, 44% dos entrevistados consideravam credibilidade essencial numa notícia. Cinco anos mais tarde, o índice caiu para 40% e na edição 2008, apenas 20% dos entrevistados admitiram que se preocupam em confirmar e conferir informações (*The State of the News Media*, 2008: 23).

<sup>11</sup> Detalhes em *Manifesto for the Reputation Society*, paper de Hassan Masun e Yi-Cheng Zhang, publicado na edição 9 da revista acadêmica on-line First Monday (<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1158/1078>)

<sup>12</sup> Mais detalhes sobre o Teorema de Bayes na *Wikipédia* ([http://en.wikipedia.org/wiki/Bayes%27\\_theorem](http://en.wikipedia.org/wiki/Bayes%27_theorem))

Não foi identificado um estudo similar sobre as percepções de jornalistas brasileiros em relação à incidência de erro nas notícias publicadas pela imprensa nacional. Mas guardadas as devidas proporções, a imprensa nacional também está passando por um processo semelhante de ajuste às novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Neste contexto, a multiplicação acelerada dos produtores independentes de informações jornalísticas por meio dos weblogs, a mudança dos padrões de certificação de credibilidade e o aumento da velocidade de publicação de notícias on-line criam um ambiente muito favorável à multiplicação do erro informativo em conteúdos jornalísticos.

O modelo GEMS, por meio de sua taxionomia de erros, oferece a facilidade de identificação da natureza e da gravidade do erro, ao tempo em que possibilita um encaminhamento mais adequado às suas conseqüências, na medida em que expõe a intencionalidade da ação. A correspondência, estabelecida no corpo deste artigo, entre as doze categorias de erros identificadas por Silva (2007) e o modelo GEMS de Reason (2002), não só demonstra a sua aplicabilidade, como corrobora a constatação feita por Vanzin (2005) de que o modelo GEMS suporta outras classificações de erros. Por outro lado, a validade se estende também à produção colaborativa de informações e às novas relações que se estabelecem entre produtores e consumidores de informações, notadamente com suporte na web. Assim, o modelo GEMS, de Reason, oferece as condições necessárias para servir de referência na busca de novos paradigmas para a avaliação de erro em sistemas colaborativos de produção de informações jornalísticas, visto que possibilita a identificação e o enquadramento dos diferentes tipos de erros.

Embora ainda não existam estudos aprofundados sobre o problema da veracidade informativa na produção colaborativa on-line, casos como o da enciclopédia virtual *Wikipédia* indicam que a correção de deslizes, lapsos, erros e violações por meio dos sistemas de reputação depende do crescimento da massa crítica de colaboradores (Mundinger; Le Boudec, 2004). Quanto maior o número de participantes no processo colaborativo, mais rápida e mais completa será a correção das ações intencionais e não intencionais listadas no modelo GEMS. Isto cria uma série de questões correlatas que necessitam investigação urgente:

1) Qual a dimensão da massa crítica de colaboradores considerada mínima para assegurar o funcionamento dos sistemas de reputação num ambiente jornalístico on-line?

2) Qual o padrão de correção de erro a ser adotado em projetos informativos com reduzido número de colaboradores, onde a aplicação dos sistemas de reputação é incompleta pela ausência de massa crítica mínima?

**O enfoque probabilístico do erro diferencia-se da abordagem dicotômica pelo fato de destacar mais a gradação do que a condenação ou rejeição**

3) Quais os novos valores a serem desenvolvidos entre produtores e usuários de informações geradas por processos colaborativos, levando em conta que a correção de erros passa a ser um processo contínuo, sujeito a sucessivas alterações provocadas por intervenções dos participantes?

## Referências

BRUNS, Axel. *Gatewatching, Collaborative On-line News Production*. Nova Iorque: Peter Lang Publishing, 2005.

GILLMOR, Dan. *We The Media: Grassroots Journalism by the People for the People*. Sebastopol (California): O'Reilly Media, 2004.

MASUN, Hassan & ZHANG, Yi-Cheng, Manifesto for the Reputation Society. Paper publicado na edição 9 da revista acadêmica on-line First Monday. (<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1158/1078>), acessado em 12 jan. 2008.

McCHESNEY, Robert. *Communication Revolution – Critical Junctures and The Future of Media*. Nova Iorque: The New Press, 2007.

MUNDINGER, Jochen; LE BOUDEC, Jean-Yves. Analysis of Reputation System, 2004. <http://infoscience.epfl.ch/record/30101/files/MundingerLeBoudec.pdf>, acessado em 01 jul. 2008.

MEYER, Philip. *Os jornais podem desaparecer?* São Paulo: Contexto, 2007.

NATURE, 2005. [www.nature.com/nature/journal/v438/n7070/full/438900a.html](http://www.nature.com/nature/journal/v438/n7070/full/438900a.html).

NORMAN, Donald. *The design of everyday things*. Nova Iorque: Currency-Doubleday, 1988.

REASON, James. *Human Error*. Nova Iorque: Cambridge University Press, 2002.

RASMUSSEN, Jens. Skills, Rules, and Knowledge; Signals, Sign, and Symbols, and other Distinctions. In Human Performance Models. In *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*, vol. Smc-13, 1983.

SILVA, Luiz Martins. Por que a imprensa erra? – 100 casos e algumas hipóteses. Disponível em [www.facom.ufba.br/Pos/gtjornalismo/doc/2001/silva2001.rtf](http://www.facom.ufba.br/Pos/gtjornalismo/doc/2001/silva2001.rtf), acessado em 25 mar. 2008.

SOSTER, Demétrio. A relação entre a velocidade e a precisão no webjornalismo. In *Em Questão*, vol. 9, número 2. Porto Alegre, jul-dez 2003, p. 308-318. Disponível em [http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf\\_2003\\_v9\\_n2/EmQuestaoV9\\_N2\\_2003\\_art08.pdf](http://www6.ufrgs.br/emquestao/pdf_2003_v9_n2/EmQuestaoV9_N2_2003_art08.pdf), acessado em 28 mar. 2008.

SPERBER, Dan; WILSON Deirdre. *Relevância: Comunicação e Cognição*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001.

THE STATE of The News Media – 2004 - <http://www.stateofthedia.org/2004/>, acessado em 06 jun. 2008.

THE STATE of The News Media – 2008 - <http://www.stateofthenewsmedia.org/2008/>, acessado em 06 jun. 2008.

VANZIN, Tarcisio. TEHCo - Modelo de ambientes hiperídia com tratamento de erros, apoiado na Teoria da Cognição Situada. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção. EPS/UFSC. Florianópolis -SC: UFSC, 2005.

*Recebido em 30 de agosto de 2008*

*Aprovado em 25 de outubro de 2008*