Pôster

**A PRODUÇÃO COLABORATIVA DE CONTEÚDOS: CONFIABILIDADE DAS
INFORMAÇÕES NA *WIKIPÉDIA*, *A ENCICLOPÉDIA LIVRE***

Sandrine Cristina de Figueirêdo Braz – UFPB
Edivanio Duarte de Souza – UFPB

Resumo

A produção colaborativa de conteúdos é um dos pontos marcantes do ciberespaço, porém alguns questionamentos são feitos sobre a confiabilidade das informações produzidas e compartilhadas nesse ambiente. Este trabalho analisa as condições de confiabilidade das informações na *Wikipédia*, *a Enciclopédia Livre*. Trata-se de uma pesquisa em andamento, de base documental, com fundamentos teórico-metodológicos da *Análise de Conteúdo* de Laurence Bardin. Os resultados parciais indicam que a *Wikipédia* é permeada de recomendações que têm como finalidade estabelecer as diretrizes de produção e disponibilização de conteúdos.

Palavras-chaves: Confiabilidade das informações. Produção colaborativa de conteúdos. *Wikipédia*, *a Enciclopédia Livre*.

**A COLLABORATIVE PRODUCTION OF CONTENTS: RELIABILITY OF
INFORMATION ON WIKIPEDIA, THE FREE ENCYCLOPEDIA**

Abstract

The collaborative production of content is one of the highlights of cyberspace, but some questions are made on the reliability of information produced and shared in this environment. This paper analyzes the conditions for reliability of information on Wikipedia, the Free Encyclopedia. This is an ongoing study, the evidence base, with theoretical and methodological foundations of Content Analysis Laurence Bardin. Partial results indicate that Wikipedia is permeated with recommendations that are intended to establish guidelines for the production and availability of content.

Keywords: Reliability of information. Collaborative production of content. Wikipedia, the Free Encyclopedia.

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação vêm deixando marcas bastante expressivas na sociedade, principalmente na produção e na aquisição de informações. Essas marcas se tornaram ainda mais perceptíveis com a evolução da Internet, cuja primeira geração surpreendeu a maioria dos usuários ao dispor o acesso a grandes quantidades de informações com apenas um *click*. Porém, o papel do usuário era de extrema passividade, uma vez que só lhe cabia ler os conteúdos disponibilizados. A segunda versão da web, por sua vez, traz uma proposta voltada para a construção de uma rede global de colaboração e compartilhamento de

conteúdos, cujo desenvolvimento depende de participações e interações mantidas entre os usuários.

A validade e a confiabilidade das informações advindas desse modelo de produção de conteúdos são colocadas em pauta, com destaque para as disponibilizadas em ambientes como a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, que se apresenta como um dos endereços mais visitados e acessados pelos internautas. O presente trabalho visa à análise das condições de confiabilidade de informação na *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre* a partir das características e dos elementos referenciais da produção e da disseminação colaborativas dos conteúdos.

2 PRODUÇÃO COLABORATIVA DE CONTEÚDOS NO CIBERESPAÇO

O trabalho colaborativo emerge como uma das prerrogativas elementares da web 2.0, principalmente quando os usuários passaram a aderir aos mecanismos abertos de interação e inserção de conteúdo, cujo manuseio fácil é o diferencial.

Segundo Kaye (1992, p.2, tradução nossa), colaborar “significa trabalhar junto, o que implica o conceito de objetivos compartilhados, e uma intenção explícita de somar valor – criar valor a alguma coisa nova ou diferente através da colaboração, se opondo a passar uma simples troca de informação ou passar instrução”. Contudo, duas concepções distintas permeiam o trabalho colaborativo - uma positiva e outra negativa. Na primeira, a colaboração é vista pelos usuários como algo positivo, pelo fato de o trabalho realizado ser bem valorizado e agregar valor ao todo. Na segunda, esse modelo coloca em mesmo nível os conteúdos produzidos por especialistas e amadores, embora Keen (2009) considere que apenas os especialistas são capazes de assegurar os reais saberes e as informações e de livrá-los da posse dos amadores.

Fragoso (2009, p. 12) assevera que “o ciberespaço é o reino da mentira, da hipocrisia e das más intenções”. Com efeito, Jenkins (2008) explica que qualquer informação errada ou incoerente compartilhada pode levar os usuários a compreensões cada vez mais equivocadas. O trabalho colaborativo deve estar permeado de ética, responsabilidade e compromisso por parte de todos os envolvidos.

De acordo com Haythornthwaite (2009), o trabalho colaborativo pode ser feito em dois modelos distintos: o *peer production* leve (PPL) e o *peer production* pesado (PPP). O PPL objetiva reunir a maior quantidade de colaboradores não especializados em um projeto. O foco consiste na realização de tarefas isoladas para o fortalecimento do todo. O PPP valoriza a relação entre os participantes e o compromisso com a manutenção e a existência do projeto colaborativo.

Haythornthwaite (2009) destaca a existência de projetos colaborativos híbridos, que conservam características tanto do PPL quanto do PPP, como a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, que contém as características do modelo leve, ao observar a grande quantidade de envolvidos na produção, na edição e na atualização dos seus conteúdos. Por outro lado, a equipe interna de editores seleciona os conteúdos que devem constar na enciclopédia.

Branco (2005) explica que as políticas de informação se subdividem em duas categorias: a básica e a específica. Aquela objetiva envolver aspectos da produção da informação em toda a sua completude, enquanto esta se volta para os aspectos particulares, visando elaborar ações e soluções, conforme as especificidades de cada segmento, desde que esteja voltada para as necessidades e as prioridades dos usuários. Essas políticas devem atender às constantes evoluções tecnológicas que vêm acontecendo no ciberespaço.

3 A CONFIABILIDADE DAS INFORMAÇÕES DA WEB

A confiabilidade das informações vem sendo amplamente discutida ao longo dos tempos. Com a emergência do ciberespaço, essas discussões passaram a ganhar mais visibilidade na Academia, sobretudo no que se relaciona aos modelos da produção colaborativa.

Serra (2006) defende que, antes de usar os conteúdos que se encontram na web, o usuário deve realizar uma seleção criteriosa centrada na credibilidade dessa informação, focado em dois princípios: o da pertinência e o da credibilidade, que se relacionam, respectivamente, à pertinência da informação (ontologia) e à sua pretensão de verdade (epistemologia).

Tomáel *et al* (2004) apresentam critérios que asseguram a qualidade das fontes de informação, a saber: a identificação; a consistência das informações; a confiabilidade das fontes; a adequação da fonte; a existência de *links*; o *lay out* da fonte e o suporte ao usuário. Os mecanismos *search engines* também aparecem como critérios que podem indicar a credibilidade e a reputação das informações dos sítios da web (FOGG *et al*, 2002a, 2002b). Essas ferramentas podem ser *sites* especializados ou programas computacionais capazes de localizar informações com mais confiabilidade e credibilidade possível. Os resultados encontrados trazem dados extras, como *emails* e recursos adicionais diversos.

Fogg *et al* (2002a, 2002b) indicam dez aspectos a serem considerados na confiabilidade das informações: citações e referências; informações sobre a organização (instituição); experiências do corpo de profissionais; imagens da vida particular deles; informações sobre endereço, telefone, *email*; *lay out* de acordo com a finalidade do *site*;

usabilidade e fácil manuseio do *site*; constante atualização de conteúdos; linguagem clara e concisa e precaução de erros. Os sistemas de reputação, segundo Lopes (2006), colhem, difundem e adicionam avaliações sobre o comportamento de indivíduos no ciberespaço.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao propor centrar as análises na *Wikipédia, a Enciclopédia Livre*, no universo de diversas fontes de informação que produzem e compartilham conteúdos colaborativamente, a pesquisa adquire o *status* de um estudo de caso, buscando conhecer, de forma mais aprofundada, a situação que pode se apresentar singular em seus aspectos e características. A rigor, apresenta-se também como uma pesquisa documental, uma vez que, conforme Neves (1996), usa dados que ainda não receberam nenhum tratamento analítico. A abordagem qualitativa adotada, segundo Richardson (2008), corresponde àquela que tem o contato direto e interpretativo do pesquisador com o objeto de estudo, sem, necessariamente, buscar quantificá-lo.

A coleta e a análise dos dados estão fundamentadas na Análise de Conteúdo (AC), que se apresenta como um conjunto de “técnicas de análise de comunicação, visando obter, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens” (BARDIN, 2010, p. 42).

5 RESULTADOS PRELIMINARES

A *Wikipédia* tem cinco pilares que sustentam sua dinâmica de funcionamento, quais sejam: *o enciclopedismo*, que busca assegurar a essência dessa fonte de informação; *a neutralidade*, que objetiva garantir que seus conteúdos não defendem apenas um ponto de vista; *a licença livre*, para que todos os usuários possam editar o conteúdo que desejar; *a convivência comunitária*, que determina que os seus colaboradores mantenham um relacionamento amistoso entre si; e *a liberalidade nas regras*, que indica que todas as regras de funcionamento são passíveis de mudanças posteriores.

Além desses cinco pilares, a *Enciclopédia Livre* dispõe de seis princípios fundadores que devem ser respeitados, inclusive, por aqueles que deles discordam:

1. O ponto de vista neutro como um princípio editorial mandatório.
2. A habilidade para qualquer pessoa editar (a maioria dos) artigos sem registrar-se.
3. O “processo wiki” como mecanismo final de tomada de decisão para todo conteúdo.
4. A criação de um ambiente editorial receptivo, amigável e respeitoso.

5. Licenças livres para o conteúdo; na prática definida por cada projeto como domínio público, GFDL, CC-BY-as ou CC-BY.
6. Manter espaço para o uso da confiança quando necessário para ajudar a resolver problemas particularmente difíceis. Na Wikipédia em Inglês, um Comitê de Arbitragem tem autoridade para tomar certas decisões em caráter final e vinculante, como banir um editor. Outras wikis montaram arranjos similares (WIKIPÉDIA, 2013, *on line*).

O caráter livre que conduz o funcionamento da *Wikipédia* provoca, muitas vezes, confusão sobre o que deve ou não fazer parte do conteúdo dessa enciclopédia. Para amenizar essa situação, consta uma relação de pareceres que devem ser observados para conservar o seu caráter enciclopédico. Assim, a Wikipédia não é *enciclopédia impressa, fonte primária de dados, dicionário, jornal, fórum de discussões, repositório de ligações e arquivos prontos, guia ou manual, repositório desordenado de informações e revista científica*. Também não é *um campo de batalha, uma anarquia, um sistema político nem uma sociedade secreta*.

Esse conjunto de diretrizes gerais se apresenta como elementos editoriais que condicionam a produção de conteúdo dessa enciclopédia. No total, detectam-se seis políticas e recomendações: os princípios do projeto; a política de padrão dos artigos; as políticas de comportamento; os guias de comportamento; os guias de conteúdos e os guias de edição e convenções de estilo.

A *Wikipédia* contava com um sistema de reputação para avaliar os artigos e os verbetes de seu acervo, sob quatro aspectos: confiabilidade, objetividade, abrangência e organização e qualidade da redação do texto. Os resultados dessas avaliações ficavam disponíveis nas páginas. Esse sistema não está disponível atualmente, mas uma versão mais atual será disponibilizada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo de produção colaborativa é o principal fator que rege a funcionalidade da web 2.0. A valorização dos saberes e a interatividade entre os usuários merecem ser destacadas como fundante da funcionalidade e do sucesso de projetos colaborativos, como da *Wikipédia*, que lida com o desafio da confiabilidade das informações.

Os resultados parciais indicam que a produção colaborativa que acontece nos domínios da *Wikipédia* está permeada de diretrizes que visam garantir aos seus usuários e colaboradores mais sistematicidade nos processos de produção e disponibilização de conteúdos. A coordenação desses elementos tem também como finalidade proporcionar mais confiabilidade às informações disponíveis.

Dentre os elementos encontrados, destacam-se os cinco pilares, os princípios fundadores, a “*Wikipédia não é*”, os sistemas de reputação (em desuso temporariamente) e as seis políticas e recomendações. Estas últimas apontam os requisitos para a inserção, a edição e a atualização dos artigos e dos verbetes existentes na *Enciclopédia Livre*. O funcionamento tem como base uma política de informação específica para que os objetivos da enciclopédia sejam alcançados.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa. Portugal; Edições 70, LDA, 2010.

BARRETO, A. Perspectivas em Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.21, n.2, 1997.

BRANCO, M. A. F. Brazil's national health information policy. In: WORLD CONGRESS ON HEALTH INFORMATION AND LIBRARIES, 9., 2005, Salvador - BA. **Anais...** Salvador: ICML9 Abstracts - Commitment to Equity, 2005. p. 34-34.

FOGG, B. **Stanford-Makovsky Web credibility study 2002**: investigating what makes Web sites credible today. A research report by the Stanford Persuasive Technology Lab & Makovsky & Company. Stanford University. Stanford: Stanford Persuasive Technology Lab; New York: Makovsky & Company, 2002a. Disponível em: <<http://www.webstrat.fr/sites/www.webstrat.fr/files/Stanford-MakovskyWebCredStudy2002-prelim.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2013.

_____. **Stanford Guidelines for Web Credibility**. A Research summary from the Stanford Persuasive Technology Laboratory. Stanford University. Stanford: Stanford Persuasive Technology Lab, 2002b. disponível em: <<http://credibility.stanford.edu/guidelines/>>. Acesso em: 7 mar. 2013.

FRAGOSO, S. Apresentação. In: RECUERO, R. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina. 2009. p. 11-14.

HAYTHORNTHWAITE, C. Agrupamentos e comunidades: modelos de produção colaborativa leve e pesada. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, São Leopoldo: v.11, n.3., p. 161-175, set/dez.2009. Disponível em: <<http://www.fronteiras.unisinos.br/pdf/75.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2013.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KAYE, A. Learning together apart. In: _____. **Collaborative Learning Through Computer Conferencing**, The Najaden Papers, London, Spring-Verlag, NATO ASI Series, 1-24. 1992.

KEEN, A. **O culto do amador**: como blogs, MySpace, YouTube e pirataria digital estão destruindo a nossa economia, cultura e valores. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

LOPES, A. C. F. **Um método para a geração de estimativas de reputação mais precisas perante a oscilação de comportamento das entidades avaliadas**. 2006. 133f. Dissertação (Mestrado em Computação) – Instituto de Computação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisa em administração de empresas**, São Paulo, v.1, n.3, 2º sem, 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>>. Acesso em: 7 mar. 2013.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social: técnicas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2008.

SERRA, P. O princípio da credibilidade na seleção da informação mediática. **Biblioteca on line de Ciências da Comunicação**, 2006. Disponível em: <<http://www.bocci.ubi.pt/serra-paulo-credibilidade-selecao-informacao.pdf>>. Acesso: 7 jan. 2013.

TOMÁEL, M. I; *et al.* Fontes de informação na internet: acesso e avaliação das disponíveis nos sites de universidades. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t138.doc>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

WIKIPÉDIA, A Enciclopédia Livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina_principal>. Acessos em: 2013.