

OS DESAFIOS DA CONFIABILIDADE DA INFORMAÇÃO NA PRODUÇÃO COLABORATIVA DE CONTEÚDOS: *Análises na Wikipédia, a Enciclopédia Livre*

Sandrine Cristina de Figueirêdo Braz

Mestra em Ciência da Informação
Universidade Federal da Paraíba
sandrine_braz@hotmail.com

Edivanio Duarte de Souza

Doutor em Ciência da Informação
Professor do Curso de Biblioteconomia
Universidade Federal de Alagoas
edivanioduarte@gmail.com

Relato de Pesquisa

Resumo

A produção colaborativa tornou-se uma das características mais marcantes da sociedade em rede, dada a possibilidade e a facilidade com que os usuários podem produzir conteúdos e informações. O fato de a colaboração nivelar especialistas e amadores naquela produção contribui para que os conteúdos produzidos nessa modalidade sejam questionados, sobretudo, quanto à confiabilidade e à validade dos mesmos. Com bases nesses pontos, este artigo faz uma análise dos elementos que indicam a confiabilidade das informações da *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*. A pesquisa realizada foi empírica, com abordagem qualitativa, tendo como técnica a Análise de Conteúdo (AC). Os resultados alcançados evidenciam que a produção colaborativa de conteúdos na *Wikipédia* está relacionada a indicadores de confiabilidade que convergem elementos de fontes de informações impressas e digitais. No entanto, o maior desafio dessa fonte de informação é explicitar ainda mais quais são e onde se encontram esses elementos. Os indicadores de confiabilidade das fontes de informação da *web*, mais precisamente da produção colaborativa, têm a possibilidade de estarem constantemente sendo atualizados, o que é providencial para a confiabilidade das informações.

Palavras-chave

Confiabilidade da informação. Critérios de confiabilidade da informação. Produção colaborativa de conteúdos. *Wikipédia*, *A Enciclopédia Livre*.

1 INTRODUÇÃO

O ciberespaço tem providenciado muitas mudanças na sociedade, mais especificamente no que se relaciona à informação. Por intermédio desse ambiente, houve maior facilidade em produzir, acessar e disseminar informações, isto porque as tecnologias da informação e da comunicação incentivam os usuários a produzirem seus

próprios conteúdos, de maneira autônoma e independente. O acesso gratuito à expressiva quantidade de aplicativos e às plataformas distintas são os fatores que mais merecem ser respaldados por impulsionar a produção de conteúdos. Nesse cenário, temos a produção colaborativa, que se destaca por possibilitar e ampliar as fontes de informação do ciberespaço, uma vez que sua

dinâmica é ampla e abrangente por envolver uma parcela bastante numerosa dos usuários.

Mesmo sendo um dos pontos fortes do ciberespaço, a produção colaborativa enfrenta alguns questionamentos relacionados à validade e à qualidade dos seus conteúdos. Primeiro, porque descentraliza o controle de produção de informação de conteúdos dos meios de comunicação de massa, antigos responsáveis por levar a informação a um grande público. Segundo, porque, de certa maneira, ela nivela colaboradores a um só patamar. Isso implica dizer que o trabalho realizado por especialistas e amadores possuem o mesmo grau de importância.

Quando a produção de conteúdos é realizada pelos meios de comunicação de massa ou por especialistas, os profissionais realizam um criterioso trabalho de seleção, processamento, averiguação e checagem das fontes antes do conteúdo ser publicado. Esses procedimentos são princípios deontológicos que regem o exercício ético e responsável dos profissionais, no caso, os jornalistas. Na produção colaborativa que acontece no ciberespaço, muitas vezes, esses ditames são dispensados ou esquecidos pelos colaboradores.

Devido a todas essas especificidades, alguns teóricos criticam a comunicação mediada por computador, destacando os perigos que ela representa na produção de conteúdos. Nesse diapasão, Frago (2009, p. 12) afirma que o ambiente virtual desperta o lado ruim da sociedade. Para ela, o “ciberespaço é o reino da mentira, hipocrisia e más intenções”. As formas de produção livre e aberta, que são pilares do processo de colaboração no ciberespaço, podem dar margem à manifestação de ações duvidosas.

De acordo com o teórico Keen (2009), apenas os especialistas são capazes de salvaguardar os saberes, as informações e a manutenção das instituições, livrando esses elementos das “garras” dos amadores. Ao proferir tal informação, o autor se posiciona contrariamente à produção colaborativa, por sugerir que apenas pessoas com algum grau de especialidade são aptas a assegurar a idoneidade das informações, o que parece

ser uma concepção conservadora e fora de contexto, se considerarmos que o conhecimento independe de nível e grau de escolaridade.

Jenkins (2008, p. 55), por seu turno, adverte que os colaboradores devem “realizar atento escrutínio de qualquer informação que fará parte do seu conhecimento, já que informações errôneas podem levar a concepções cada vez mais errôneas, pois cada novo entendimento é interpretado à luz do que o grupo acredita ser o conhecimento essencial”. A assertiva do autor alerta os usuários da necessidade de que os conteúdos colaborativos sejam produzidos de forma consciente e responsável, evitando imprecisões e inconstâncias que possam comprometer o conteúdo elaborado.

Passando pelo crivo da desconfiança e dos questionamentos relacionadas à confiabilidade dos conteúdos produzidos colaborativamente, temos a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, que vem se consolidando paulatinamente como uma das fontes de informação mais acessadas do ciberespaço. A expressividade também pode ser representada pela existência dessa fonte em mais de 280 países. Além disso, o acervo ultrapassa o de renomadas enciclopédias e dicionários, como a *Enciclopédia Britânica Concisa* (inglês), a *Enciclopédia Barsa* (português), a *Enciclopédia Britânica* (impressa em inglês) e a *Enciclopédia Larousse* (em português) (WIKIPÉDIA, 2013).

A especificidade do objeto conclamou a utilização da Análise de Conteúdo (AC), de Laurence Bardin (2010, p.42), definida como um conjunto de “técnicas de análise de comunicação, visando obter por 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”. Portanto, para chegarmos aos indicadores de confiabilidade da *Wikipédia*, tivemos como ponto focal o seu próprio conteúdo, com ênfase nas diretrizes que versam sobre os moldes de produção de

conteúdos dos artigos e verbetes, voltando os olhares para a qualidade dos mesmos.

Minayo (1996) orienta a segmentação da AC de acordo com os objetivos e as características do objeto estudado. Com isso, utilizamos a Análise das Relações (AR) e a Análise Temática (AT). A AR tem como foco a relação que vários elementos de um texto mantêm entre si. Dos tipos de AR existentes, a escolhida foi a análise de coocorrência, por considerarmos que a reincidência de uma diretriz ou apontamento na *Wikipédia* representa alto grau de relevância para a sua produção de conteúdos. Através dessa técnica, foi possível identificar os critérios existentes na categoria *Princípios de Confiabilidade*. A AT permitiu conhecer os núcleos de sentido que constituem uma comunicação, cuja frequência ou presença signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico desejado.

A partir da convergência entre essas duas técnicas, foi possível se chegar às demais categorias analíticas, quais sejam: *os Itens de Confiabilidade das Páginas, as Políticas de Produção de Conteúdo, a “Equipe” de Confiança e a “Wikiqnette”, a “Netiqueta” da Wikipédia*.

2 PRODUÇÃO COLABORATIVA: DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E PRESSUPOSTOS

As tecnologias da informação e da comunicação têm potencializado a colaboração, principalmente por poder reunir muitos usuários em torno da realização de um trabalho. De acordo com Kaye (1992, p. 2, tradução nossa), ela realmente “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”. A partir da definição do autor, é possível compreender que a produção colaborativa é um trabalho relacional e recíproco realizado entre dois ou mais usuários.

O bom desempenho, o sucesso e a efetividade do trabalho colaborativo

dependem de alguns aspectos importantes, cabendo destacar da lista de Chersterman (2001) dois deles: a *finalidade comum*, que discorre que os envolvidos são mais eficientes e eficazes quando visam a alcançar o mesmo objetivo; e o *compromisso*, segundo o qual os riscos e as recompensas reforçam a união e, conseqüentemente, o trabalho em desenvolvimento.

A essa concepção agregamos o entendimento de Schons (2008, p.82, grifo do autor) para quem, na colaboração, “todos os indivíduos devem participar, pois cada um possui modelos mentais, experiências, insights únicos que podem enriquecer “o todo”. A colaboração, por si só, baseia-se no construto coletivo para a formação do produto final [...]”.

Os projetos colaborativos que surgem na *Internet* possuem especificidades que os distinguem quanto aos seus objetivos e estrutura de funcionamento. Por isso, eles demandam modelos específicos de colaboração. Haythornthwaite (2009) aponta a existência de dois modelos, a saber, o *peer production leve* (PPL) e o *peer production pesado* (PPP).

O PPL é definido como aquele que agrega um grande número de colaboradores e um baixo nível de especialização para a realização de suas atividades. O principal objetivo desse modelo é fazer com que seus colaboradores possam realizar contribuições “autônomas” e independentes (HAYTHORNTHWAITE, 2009).

O modelo PPP é oposto ao anterior e tem como proposta a valorização dos pares, o compromisso, a manutenção e a sustentação do projeto, além do exercício de atividades mais “específicas”. Esse modelo preza pela totalidade do indivíduo, perpassando pelo produto a ser colaborado, pelos processos internos, e pela experiência social e emocional que envolve toda a comunidade e a permanência dela (HAYTHORNTHWAITE, 2009). A autora afirma também a existência de modelos híbridos, que unem as características tanto do PPL quanto do PPP, como é o caso da *Wikipédia*.

3 A CONFIABILIDADE NA PRODUÇÃO COLABORATIVA: NOÇÕES E CRITÉRIOS

No âmbito internacional, as pesquisas sinalizam um declínio da credibilidade das fontes de informação *offline* motivado pelo aumento da credibilidade das fontes de informação *online* (CHRISTOFOLETTI; LAUX, 2008). Isso implica dizer que os usuários estão preferindo os conteúdos digitais aos conteúdos produzidos pelos grandes veículos de comunicação massiva. No entanto, o maior problema desses conteúdos é a confiabilidade, principalmente das fontes colaborativas.

O problema da confiabilidade incide em definir que critérios adotar para designar uma fonte de informação como tal. Considerando a multiplicidade e a heterogeneidade dos endereços da *web*, os critérios não podem ser generalizados para todos os endereços. Serra (2006) considera que o obstáculo começa no fato de a credibilidade “não ser entidade, ou uma propriedade de uma entidade, mas uma relação – que tem como polos antagônicos o produtor/emissor da informação e o receptor dessa mesma informação. Mas esta informação não é estática” (SERRA, 2006, p. 2). Assim, a confiabilidade não está diretamente relacionada a um meio ou canal de comunicação. Ela se dá por meio da reciprocidade focada na confiança estabelecida entre produtores e usuários da informação em uma atividade dinâmica.

Ainda segundo Serra (2006), a designação de uma fonte como confiável tem que partir do próprio usuário, tendo como subsídios os princípios da pertinência e da credibilidade. O primeiro está relacionado à “pertinência da informação, à sua ontologia”, enquanto o segundo diz respeito “à pretensão de verdade dessa informação, à sua epistemologia” (SERRA, 2006, p. 2).

Com efeito, pertinência e credibilidade parecem andar a par enquanto princípios orientadores da seleção da informação pelos

receptores: se não for considerada pertinente, uma informação, por mais credível que ela seja, ao não concitar a atenção dos seus eventuais receptores, está condenada a uma não existência de facto [...]; mas, se não for considerada credível, uma informação, por mais pertinente que ela possa ser, acaba por ser desqualificada e mesmo anulada como informação (SERRA, 2006, p. 2).

Além de Serra, outros autores como Tomáel *et al.* (2001) elencam critérios de confiabilidade para as fontes de informação. Conforme os apontamentos desses autores, elaboramos um quadro com os aspectos e os quesitos a serem observados.

Fogg *et al.* (2001a, 2001b) também propuseram dez critérios capazes de qualificar uma fonte de informação da *web* como confiável. O primeiro item consiste em visibilizar as citações, referências e o material utilizado nas publicações do *site*. O segundo aspecto considera importante explicitar que existe uma organização responsável pelos conteúdos. O terceiro ponto fala sobre credenciar os profissionais envolvidos, revelando suas experiências na área. O quarto quesito acredita ser relevante os usuários conhecerem a equipe de profissionais por meio de imagens. O quinto ponto cita ser necessário disponibilizar dados que possibilitem a localização da fonte de informação, como *email*, telefone e endereço. O sexto aspecto acrescenta que o *layout* da página deve estar em conformidade com a proposta inicial do *site*. A usabilidade e o fácil manuseio são fatores importantes para a credibilidade, aparecendo como sétimo item. A atualização dos conteúdos aparece como o critério de número oito. O penúltimo item adverte que a publicidade e a propaganda devem ser moderadas. E, por fim, o décimo critério assevera que os erros e *links* desatualizados podem comprometer a credibilidade. Por isso, os erros devem ser evitados e os *links* atualizados.

Quadro 1- Critérios de Avaliação da Confiabilidade de Fontes de Informação da Web

Critérios	Aspectos Analisados
<p>Informação de identificação: visa identificar os dados físicos ou jurídicos do responsável pelo <i>site</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Endereço eletrônico do <i>site</i> (URL) e da fonte de informação; - <i>Email</i> do <i>site</i>; - Título da fonte de informação; - Endereço eletrônico da fonte de informação definindo a autoria; - Objetivo da fonte e o público-alvo; - Disponibilização de informações adequadas sobre a fonte; - Identificação da tipologia e origem da fonte.
<p>Consistência das informações: objetiva tornar público o detalhamento e a completeza das informações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura da fonte; - Validez do conteúdo (sua utilidade em relação aos propósitos do usuário final); - Resumos ou informações complementares que aumentem a qualidade; - Coerência na apresentação do conteúdo informacional, não apresentando informações muito superficiais; - Oferta de informações filtradas ou com agregação de valor; - Apresentação de informação original ou apenas a possibilidade de recuperá-la através dos <i>links</i>.
<p>Confiabilidade das fontes: almeja investigar a autoridade ou a responsabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dados completos de autoria como mantenedor da fonte, podendo ser pessoa física ou jurídica; - Autor (pessoa física) reconhecido com formação ou especialização na sua área; - Organização ou instituição que disponibiliza o <i>site</i>, caso o autor da fonte pertença a ela; - Conteúdo informacional relacionado à área de atuação do autor; -Observância de outras informações como: existência de referências bibliográficas dos trabalhos do autor; endereço para contato com o autor; se foi derivada de um formato impresso/origem; -Verificação de datas: quando foi produzida; se está atualizada e quando foi atualizada.
<p>Adequação da fonte: tipo de linguagem utilizada e adequação aos objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coerência da linguagem utilizada pela fonte com seus objetivos e o público a que se destina; - Coerência do <i>site</i> onde a fonte estiver localizada com seu propósito ou assunto.
<p>Links: endereços de <i>sites</i> e outras fontes de informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Links</i> internos: recursos que complementam as informações da fonte e permitem o acesso e a navegação na própria fonte de informação: <ul style="list-style-type: none"> - clareza para onde conduzem; - tipos disponíveis: anexos, ilustrações, informações complementares, outras páginas do <i>site</i>; - atualização dos <i>links</i>, apontando para páginas ativas. - <i>Links</i> externos: recursos que permitem o acesso às informações e a navegação em outras fontes/<i>sites</i>: <ul style="list-style-type: none"> - clareza para onde conduzem; - devem apontar apenas para <i>sites</i> com informações fidedignas/úteis e apropriadas; - tipos disponíveis mais comuns: informações complementares e/ou similares, ilustrações, comércio relacionado, portais temáticos, entre outros; - revisão constante dos <i>links</i>, apontando para páginas existentes.
<p>Facilidade de uso: facilidade para navegar/explorar o documento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Links</i>: <ul style="list-style-type: none"> - que possibilitem fácil movimentação; - <i>links</i> suficientes na fonte, que permitam avançar e retroceder. - Quantidade de <i>clicks</i> para acessar a fonte e a informação: <ul style="list-style-type: none"> - da página inicial do <i>site</i> até a fonte: recomendável três ou menos <i>clicks</i>; - da fonte à informação: recomendável três ou menos <i>clicks</i>. - Disponibilidade de recursos de pesquisa na fonte: função de busca, lógica <i>booleana</i>, índice, arranjo, espaço da informação e outros; - Recursos auxiliares à pesquisa:

	<ul style="list-style-type: none"> - tesouros, listas, glossários, mapa do <i>site</i>/fonte, guia, ajuda na pesquisa, outros; - instruções de uso; - documentação/manuais da fonte de informação para <i>download</i> ou impressão.
Layouts da fonte: mídia utilizada.	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de mídias interessantes; - Tipos de mídias utilizadas: imagens fixas ou em movimento e som; - Harmonia entre as mídias e os verbetes; - Coerência entre as várias mídias: <ul style="list-style-type: none"> - uso de imagem para agregar informações ao conteúdo; - pertinência aos propósitos da fonte; - legibilidade (nitidez, tamanho da letra/imagem); - identificação das imagens. - Na estrutura/apresentação da fonte (<i>layout</i> e arranjo) é importante: <ul style="list-style-type: none"> - coerência na padronização na estética da página, tamanho da letra, cor; - propósito para o uso dos recursos; - uso de imagens que facilitem a navegação; - <i>design</i> do menu para facilitar a busca de informações; - criatividade que contribua para a qualidade; - evitar o uso dos <i>frames</i>, que limitam o espaço de visualização da fonte.
Restrições percebidas: são situações que ocorrem durante o acesso e que podem restringir ou desestimular o uso de uma fonte de informação.	<ul style="list-style-type: none"> - Baixa quantidade de acessos simultâneos; - Alto custo no acesso à fonte; - Mensagens de erro durante a navegação; - Direitos autorais impedindo o acesso à informação completa.
Suporte ao usuário: elementos que fornecem auxílio ao usuário durante o acesso à fonte.	<ul style="list-style-type: none"> - Contato com produtor da fonte: endereço ou <i>email</i>; - Informações de ajuda na interface: <i>help</i>.
Outras observações percebidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos que auxiliam o deficiente no uso da fonte; - Opções de consulta em outra língua.

Fonte: Elaborado pelos autores com base em Tomáel *et al.* (2001).

Os sistemas de reputação também contribuem para a designação de confiável ou não. Segundo Lopes (2006), esses sistemas correspondem àqueles que colhem, difundem e adicionam avaliações sobre o comportamento anterior de indivíduos e instituições no ciberespaço, tendo como base a avaliação e o julgamento dos próprios usuários.

No sistema de reputação, dois conceitos se fazem presentes: a confiança e a reputação. Cruz e Motta (2006) e Lopes (2006) afirmam que a confiança corresponde às impressões ou ao sentimento particular de uma pessoa em relação a algo ou alguém, enquanto a reputação considera a análise majoritária da coletividade. Dentre os sistemas de reputação existentes, o mais comum e recorrente é o de pontos, que exhibe os aspectos mais avaliados pelos usuários. Quanto mais avaliações positivas houver, mais confiável ele será (LIMA, 2010).

5 OS ELEMENTOS DE CONFIABILIDADE DA WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE

O funcionamento e a permanência da *Wikipédia* no ciberespaço depende única e exclusivamente das colaborações realizadas pelos seus usuários. A *Wikipédia* dispõe de políticas e recomendações que visam à otimização e à qualidade na produção dos artigos e verbetes. A primeira dessas diretrizes é os *Cinco Pilares*, que são formados pelo *enciclopedismo* (busca manter a essência enciclopédica nas edições), a *imparcialidade* (conteúdos livres de opiniões e achismos), a *licença livre* (permite a edição, a modificação e a redistribuição de forma comercial ou não), *normas de conduta* (convivência amistosa e civilizada entre os editores) e *liberalidade* nas regras (possibilita a alteração em qualquer de suas diretrizes, exceto os *Cinco Pilares*, pelo fato

de eles assegurarem a essência desse projeto colaborativo).

Além dos *Cinco Pilares*, a *Wikipédia* tem também *O que a Wikipédia não é*. Dos apontamentos trazidos por ela, destacamos a *Wikipédia não é uma fonte primária de dados e não é uma revista de novos conceitos*. Em linhas gerais, esses informes têm como finalidade alertar aos usuários da restrição para a inserção de conteúdos inéditos. Desse modo, é objetivo da *Wikipédia* seguir as características de uma fonte de informação secundária, na qual apenas conteúdos conhecidos e reputados devem fazer parte de seus artigos e verbetes. Com isso, essa fonte de informação também enfatiza a sua preocupação em dispor de conteúdos que tenham adquirido relevância em outros meios de divulgação.

5.1 Princípios de Confiabilidade

Os ditames trazidos nas políticas e recomendações da *Wikipédia* abarcam os elementos que devem ser primados na produção de conteúdos. O *Princípio da Imparcialidade* destaca que os artigos e verbetes sejam elaborados de forma neutra e imparcial, abrangendo pontos de vista divergente sobre um mesmo assunto (WIKIPÉDIA, 2013).

Os outros princípios são a *Notoriedade*, *Nada de Pesquisa Inédita*, *Fontes Primárias* e *Direitos Autorais*. Eles mantêm uma interligação, pois asseveram que os artigos produzidos colaborativamente devem ter como referências outras fontes de informação, conhecidas e reputadas. A utilização dessas informações devem respeitar, acima de tudo, os direitos autorais de quem os redigiu primeiro. No princípio dos *Direitos Autorais*, a *Wikipédia* alerta: “Conteúdo que se encaixar na categoria de violação de direitos autorais será imediatamente apagado do artigo. O editor que o inseriu será advertido e, em caso de reincidência, pode acabar bloqueado”. (WIKIPÉDIA, 2013, *online*).

O *Princípio da Verificabilidade* orienta que os editores insiram as referências e as citações no final das páginas, para que os usuários possam checar e confrontar as informações em outros espaços. No caso da *Wikipédia*, a utilização de *links* é ainda mais importante,

tanto é que Tomáel *et al.* (2001) e Fogg *et al.* (2002a, 2002b) o consideram como um elemento de confiabilidade. Nos *links*, os últimos autores alertam que a desatualização do mesmo é uma ameaça à credibilidade. Entretanto, na *Wikipédia* a possibilidade dos *links* ficarem desatualizados por muito tempo é pequena, uma vez que os próprios editores e usuários podem atualizá-los.

Comparando os itens presentes nos *Princípios de Confiabilidade*, é possível observar que os mesmos são muito similares aos existentes em fontes de informação mais tradicionais. No entanto, neste último caso, muitas vezes, esses indicadores não aparecem explicitamente para os usuários consulentes da informação. Mesmo assim, a *Wikipédia* tenta manter o mesmo nível de seriedade e comprometimento de seus conteúdos, fazendo com que seus artigos e verbetes sejam os mais confiáveis possíveis.

5.2 Itens de Confiabilidade das Páginas

Os princípios de confiabilidade da *Wikipédia* estão intimamente relacionados à produção dos artigos e verbetes pelos seus colaboradores. Além desses princípios, nas próprias páginas dessa fonte de informação, existem também outros elementos de confiabilidade, como a *Wikipédia Audível*, que possibilita aos portadores de deficiência auditiva a audição de alguns artigos e verbetes. Há ainda o *Alto Contraste*, que proporciona que os usuários cadastrados alterem o fundo das páginas para melhor visualização. Tomáel *et al.* (2001), inclusive, consideram que dispor de conteúdos acessíveis a um número cada vez maior de usuários é tão importante que é capaz de designar a uma fonte de informação o *status* de confiável, desde que existam também outros critérios.

O item *Ortografia* emerge como um indicador de confiabilidade pertinente, pois unifica as normas gramaticais ao Acordo Ortográfico de 1990, sistematizando e padronizando os artigos e verbetes na *Wikipédia*. Para Silva (2008) e Tomáel *et al.* (2001), a redação dos conteúdos, seguindo os propósitos da fonte e sua destinação ao público, confere maior grau de qualidade às

páginas. A *Wikipédia* conta com o *Manual de Estilo* para formatação, adequação e uniformização dos artigos e verbetes de seu acervo. (WIKIPÉDIA, 2013).

Tomáel *et al.* (2001) explicam que a exibição de *Datas* é capaz de contribuir para que uma fonte seja considerada credível. A *Wikipédia* possui essa informação em suas páginas, com dados sobre o dia, o mês e a hora em que o artigo passou pela última modificação. Além disso, as *Datas* colaboram para que a *Verificabilidade* seja mais precisa.

Em 2013, o sistema de reputação por pontos foi incorporado às páginas da *Wikipédia*. Esse sistema avaliava os artigos e verbetes sob os critérios da objetividade, abrangência e organização, qualidade na redação do texto e confiabilidade. Os resultados das avaliações ficam disponíveis para os usuários visualizarem. Porém, esse sistema esteve em funcionamento apenas nos seis primeiros meses de 2013. A *Wikipédia* (2013) divulgou em sua página que esse sistema iria voltar a funcionar com uma tecnologia mais avançada.

5.3 Políticas de Produção de Conteúdo Colaborativo

Na *Wikipédia*, a função desempenhada pelas políticas e pelas recomendações para elaboração de artigos e verbetes assume o papel de políticas de informação, sobretudo, por estarem associadas às características reiteradas por Bramam (2006), principalmente, quando se considera a produção, a criação e o armazenamento das páginas dessa fonte de informação, apresentando os critérios para sua permanência ou para sua exclusão.

A *Política de Edição*, que precisaria ser mais rigorosa e minuciosa do ponto de vista da sistematização a ser seguida pelos colaboradores, é fluida, pouco precisa e deixa a desejar no que se refere à confiabilidade propriamente dita. Na verdade, sua preocupação está mais com a produção, seja ela feita como for, do que com a credibilidade do que está sendo produzido. Ela argumenta em prol da inserção de versões “embrionárias”, considerando que a mesma irá evoluir com o passar dos dias, podendo surgir,

posteriormente, uma página com índice de qualidade muito elevado. Essa política estimula os editores a serem audazes ao identificarem erros e incoerências nas páginas redigidas por outros participantes, aconselhando-os a corrigirem imediatamente, resolvendo-os, assinalando-os ou removendo-os (WIKIPÉDIA, 2013). O maior equívoco é deixar de explicitar todos os indicadores mencionados nos *Princípios de Confiabilidade*, apenas a *Neutralidade* é lembrada.

A *Política de Eliminação* é mais precisa e especifica os apontamentos para a eliminação de artigos e verbetes que tenham qualidade inferior ao desejado, tentando assegurar que permaneçam apenas as páginas que estejam de acordo com os *Cinco Pilares*, por exemplo. Nesse quesito, ela também se assemelha à política de informação segundo Brama (2006), principalmente quando busca manter em sua estrutura apenas os artigos e os verbetes que são similares, pelo menos em qualidade, às fontes de informação e enciclopédias renomadas.

A *Política de Bloqueio* tem como finalidade inibir e punir que ações mal intencionadas ou regras não compreendidas prejudiquem a confiabilidade dos conteúdos. Os usuários infratores podem sofrer sanções, que variam de acordo com a gravidade cometida, variando de uma hora até por tempo indeterminado, ficando impedido de editar os artigos e verbetes. A punição se dá através do bloqueio dos IPs (protocolos de *Internet*) desses usuários.

A possibilidade de identificar o IP dos wikipedistas através dos *proxies* mantém uma relação distante com a questão levantada por Tomáel *et al.* (2001), ao afirmar que a identificação de quem produz as informações é um fator preponderante para a confiabilidade. Ocorre que, no caso da *Wikipédia*, a identificação dos colaboradores através dos IPs é relevante apenas para os editores que podem punir os atos de vandalismos através da *Política de Bloqueio*.

A identificação dos IPs possui pouco grau de importância para os usuários que apenas consultam os artigos e verbetes dessa fonte de informação. Isso se dá porque a identificação dos *proxies* é mais pertinente para

os integrantes da comunidade, que têm a possibilidade de visualizar e até controlar o conteúdo produzido pelos demais colaboradores. Dessa maneira, a identificação do *Proxy* possibilita que os editores da *Wikipédia* “conheçam” os usuários através da identificação do seu IP. Esse elemento visa a possibilitar à fonte de informação o “conhecimento” de todo seu corpo de editores, assegurando também que os mesmos sejam punidos em caso de infração.

Todo esse conjunto de ditames constitui uma política de informação específica, conceituada por Branco (2005) como aquela que só tem validade em uma realidade específica, dada a existência de suas particularidades.

5.4 A “Equipe” de Confiança

Os colaboradores da *Wikipédia* se subdividem em dois grupos distintos, tendo por base o exercício do trabalho e o tempo que dedicam à evolução desse projeto. Essa subdivisão tem como alicerce o PPL e o PPP à que Haythornthwaite (2009) se refere, mais precisamente no que se relaciona ao exercício de atividades realizadas pelos colaboradores.

No primeiro grupo, encontram-se os colaboradores que realizam o trabalho com baixo teor de especialização, enquanto no segundo se encontram os editores mais engajados com a *Enciclopédia Livre*. Por esse motivo, os colaboradores do PPL possuem maior expressividade numérica e os do PPP menos expressividade numérica e mais especialização e comprometimento. São esses editores que constituem a “equipe” de confiança da *Wikipédia* e tem a missão de manter a ordem do projeto e o nível de confiabilidade das páginas.

Em linhas gerais, os editores de confiança (*administradores, eliminadores, reversores, burocratas e autorrevisores*) são responsáveis por executar as prerrogativas das políticas de produção de conteúdo da *Wikipédia*. Os critérios para fazer parte dessa equipe são bastante rígidos, dentre eles destacamos o alto número de edições, entre 600 e duas mil edições no *Domínio Principal (Página Principal)* e estar registrado na *Wikipédia* há pelo menos

seis meses. Ou seja, o colaborador deve sair do anonimato e seus artigos devem ter sido votados pela maioria dos usuários com alto teor de qualidade, para que assim possa aparecer no *Domínio Principal*. (WIKIPÉDIA, 2013).

Em relação à confiabilidade, uma fragilidade da *Wikipédia* é não explicitar a “equipe” de confiança aos usuários. Tomáel *et al.* (2001) e Fogg *et al.* (2002a, 2002b) concordam com a premissa de que a existência de uma equipe responsável pelo controle do que é produzido evidencia a credibilidade da fonte de informação. Portanto, ao ocultar esse tipo de informação, a *Wikipédia* contribui para que seus conteúdos sejam questionados pelos demais usuários.

5.5 A “Wikiqutte”: a “Netiqueta” da *Wikipédia*

A *Wikipédia* possibilita que os próprios usuários interajam entre si para discutir melhorias nos artigos e verbetes. Nessas ocasiões é possível que haja o conflito e a divergência de opiniões, pois, como afirma Castells (1999), a comunicação virtual é capaz de produzir e reproduzir simbolicamente palavras, sons e gostos de acordo com os humores dos indivíduos.

Objetivando minimizar os embates e impedir que os pontos de vista divergentes prejudiquem os conteúdos produzidos, a *Wikipédia* conta com o apoio da “Wikiqutte” – a “netiqueta” da *Wikipédia*. Conforme Lévy (1999), a “netiqueta” é a responsável por informar que tipo de comportamento é mais aceitável e que tipo de informação deve circular em determinados espaços específicos.

Na “Wikiqutte”, enfatizamos o item *Normas de Conduta*, que aconselha que os editores sejam educados, evitem conflitos de opiniões desnecessárias e sejam civilizados. “Não faça suposições e/ou afirmações negativas sobre outras pessoas. Até o presente momento, a *Wikipédia* tem sido extraordinariamente bem-sucedida baseando-se numa política de total liberdade de edição. Todos os que aqui vêm, querem colaborar e escrever bons artigos”. (WIKIPÉDIA, 2013, *online*). Essa advertência exprime a dupla

preocupação da *Enciclopédia Livre*: manter a ordem do projeto, permitindo uma convivência comunitária amistosa e impedir que os artigos e verbetes sejam vandalizados e prejudiquem a confiabilidade.

A “*Wikiquette*” pode ser considerada um indicador de confiabilidade para a realidade e para a dinâmica de funcionamento da *Wikipédia*. Porém, seu nível de efetividade se restringe apenas a essa fonte de informação. Constatamos isso ao notarmos que os padrões de comportamento e boas maneiras estiveram ausentes dos pressupostos de Tomáel *et al.* (2001) e Fogg *et al.* (2002a, 2002b).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É nítido que a produção colaborativa de conteúdos está instaurando muitas mudanças na sociedade contemporânea, prova disso é a quantidade de conteúdos que surgem no ciberespaço a partir desse modelo de produção mediado pelas tecnologias da informação e da comunicação.

A pluralidade dos endereços virtuais e a multiplicidade de critérios capazes de adjetivar as fontes como confiáveis são inúmeros e, por isso, constituem um dos maiores desafios da produção colaborativa de conteúdos na atualidade, considerando que os mesmos critérios nem sempre podem ser aplicados a fontes de informações diferentes. Na busca por conferir aos seus conteúdos um elevado nível de credibilidade, as fontes de informação definem critérios específicos e particulares, conforme suas prioridades e necessidades. Nessas condições, a *Wikipédia* se destaca pela quantidade e pela qualidade de seus indicadores de confiabilidade.

Na *Wikipédia*, a confiabilidade das informações em suas páginas está atrelada tanto ao processo de produção colaborativa de conteúdos quanto ao produto em si, uma vez que os indicadores se fazem presentes em ambos os aspectos. Um fator indispensável à credibilidade é a confiança de que os colaboradores vão produzir os artigos e verbetes seguindo os propósitos das políticas e recomendações. E, complementarmente, os usuários devem checar, verificar e confrontar, em outros espaços de informação, os

conteúdos que estão disponibilizados na estrutura de funcionamento na *Enciclopédia Livre*. Os princípios da pertinência e da credibilidade apontados por Serra (2006), somados à finalidade comum e ao compromisso endossado por Chersterman (2001), podem ser considerados como os principais alicerces da produção colaborativa e da confiabilidade nessa fonte de informação.

Os *Cinco Pilares* e *O que a Wikipédia não é* podem ser compreendidos como itens preponderantes para a manutenção e para a vigência desse projeto colaborativo, exibindo os objetivos e a razão de existir dessa fonte de informação. Juntamente com os *Princípios de Confiabilidade (Imparcialidade, Notoriedade, Nada de Pesquisa Inédita, Fontes Primárias e Direitos Autorais)*, esses pareceres apontam critérios de credibilidades para a produção de conteúdos com maior nível de precisão e qualidade.

Concomitantemente, observamos que os itens *Acessibilidade, Datas e Ortografia* constroem uma rede de indicadores pertinentes, uma vez que é possível relacioná-los aos indicadores de confiabilidade anteriormente citados, especialmente ao *Princípio da Notoriedade*.

As *Políticas de Produção de Conteúdo (Edição, Eliminação, Bloqueio e Proxies)* tentam, na medida do possível, controlar os conteúdos que, por algum motivo, estão aquém do desejável pela *Wikipédia, a Enciclopédia Livre*, mais precisamente por infringirem algum critério de credibilidade. Os responsáveis por realizar os trâmites previstos nessas políticas são os colaboradores da “equipe” de confiança (*administradores, eliminadores, reversores, burocratas e autorrevisores*), que atuam como uma espécie de “comitê editorial”, avaliando, excluindo ou aprovando os conteúdos “mais polêmicos”. Assim, a “equipe” de confiança é parcialmente responsável pela qualidade dos conteúdos da *Enciclopédia Livre*.

A “netiqueta” da *Wikipédia* mantém uma relação indireta com a questão da confiabilidade, pois a mesma tem como fim fazer com que as divergências internas e os pontos de vista discrepantes não atrapalhem a qualidade dos conteúdos produzidos pelos colaboradores. A “*Wikiquette*” estabelece que

os *wikipedistas* mantenham um comportamento adequado e uma boa convivência comunitária.

As fontes de informação no ciberespaço estão em uma busca constante por critérios que possam proporcionar mais confiabilidade aos conteúdos disponibilizados em suas páginas. Nas fontes de informação produzidas de forma colaborativa, esse desafio ganha dimensões maiores devido às singularidades da dinâmica de funcionamento de cada projeto. Na *Wikipédia*, os indicadores

de confiabilidade estão relacionados aos das fontes impressas e digitais. Desta feita, a tecnologia, diga-se de passagem, é um diferencial bastante peculiar, pois permite que indicadores pouco prováveis se tornem válidos, como foi o caso do sistema de reputação baseado em pontos na *Wikipédia*. Por outro lado, as tecnologias direcionadas à confiabilidade precisam estar constantemente sendo repensadas, avaliadas e atualizadas.

THE CHALLENGES OF RELIABILITY OF INFORMATION ON COLLABORATIVE PRODUCTION OF CONTENTS: Analyzes in Wikipedia, the Free Encyclopedia

Abstract

The paper shows the gender issues in the context of affirmative action policies. Presents the results of a survey that aimed to analyze the scientific production of the Federal University of Alagoas about gender issues through the identification of theses and dissertations. The mapping of the main sources of information that support the realization of projects was conducted and also the identification of main thematic and content included within the research by graduate programs. The study points to the need for expansion of graduate programs at this university, especially doctoral courses and the relevance of the theme to the society.

Keywords

Reliability of information. Criteria for reliability of information. Collaborative content production. Wikipedia, The Free Encyclopedia.

Artigo recebido em 17/12/2014 e aceito para publicação em 29/12/2014

REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa. Portugal; Edições 70, LDA, 2010.
- BRAMAN, S. **Change of state**: information, policy and power. London: MIT Press, 2006.
- 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.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação, economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHESTERMAN, Danny. Learning from research perspective in collaborative working. **Career development international**, v. 6, n. 7, p. 378-383, 2001.
- CHRISTOFOLETTI, R.; LAUX, A. P. F. Confiabilidade, credibilidade e reputação: no jornalismo e na blogosfera. **Intercom**: Revista brasileira de Ciências da Comunicação, São Paulo, v.31, n.1, p. 29-49, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.portaldemidia.ufms.br/wp-content/uploads/2011/03/4809-12999-1-PB.pdf>>. Acesso em: 9 mar. 2013
- CRUZ, C. P; MOTTA, C. L. R. Um modelo de sistema de reputação para comunidades virtuais. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (SBIE), 17., 2006, Brasília, **Anais...** Brasília, 2006.

- Disponível em: <http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbie/2006/010.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2013.
- FOGG, B. **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.
- _____. **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.
- 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. Trad: Suely Fragoso, Paulo Finger. **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.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Edições 34, 1999.
- LIMA, D. O. **Infraestrutura para gerenciamento de reputação de usuários e sua aplicação em um caso real**. 2010. 72f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso em Ciência da Computação) – Instituto de Informática, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- 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.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hecitec, 1996.
- SCHONS, C. H. A contribuição dos wikis como ferramenta de colaboração no suporte à gestão do conhecimento organizacional. **Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 79-91, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1706/2112>>. Acesso em: 9 mar. 2013.
- SERRA, P. O princípio da credibilidade na selecção 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.
- SILVA, F. C. C. **Avaliação de fontes de informação da web**: um estudo focado na Wikipédia. 2008. 133f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

TOMAÉL, M. et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/293/216>> Acesso em: 10 abr. 2013.

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