

POLÍTICAS PARA PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS NA WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE

POLICIES FOR THE PRODUCTION OF CONTENTS IN THE WIKIPEDIA, THE FREE ENCYCLOPEDIA

Sandrine Cristina de Figueirêdo Braz
Edivanio Duarte de Souza

Resumo: O modelo de produção colaborativa desenvolvido no ciberespaço apregoa uma filosofia livre que aponta para alguns questionamentos sobre a confiabilidade das informações que compõem os conteúdos. Existem, porém, projetos colaborativos que são desenvolvidos no meio digital a partir de uma série de diretrizes que visam à melhor sistematização e à qualidade dos conteúdos. Nesse contexto, analisamos as políticas e recomendações da *Wikipédia, a Enciclopédia Livre* que regulam a produção de conteúdos como elementos condicionantes da confiabilidade das informações dessa fonte de informação colaborativa. Trata-se de um estudo de caso, com abordagem qualitativa, que teve como referência teórico-metodológica a Análise de Conteúdo de Laurence Bardin. Os resultados evidenciam um conjunto de diretrizes gerais e específicas que constitui uma política específica de produção de conteúdos da enciclopédia. Consideramos que, ao estabelecer uma política de informação para a produção colaborativa dos artigos e verbetes, a *Wikipédia, a Enciclopédia Livre* tem como finalidade proporcionar maior confiabilidade às informações disponíveis em suas páginas.

Palavras-chave: Confiabilidade das Informações. Produção Colaborativa. Política de Informação. *Wikipédia, a Enciclopédia Livre*.

Abstract: The model of collaborative production developed in the cyberspace proclaims a free philosophy that indicates some questionings about the information reliability that composes the contents. However, there are collaborative projects that are carried out in digital medium from a series of guidelines that aim to a better systematization and quality of the contents. In this context, we analyzed the Wikipedia, the Free Encyclopedia, policies and recommendations that rule the content production as constraint elements of information reliability of this source of collaborative information. It is a case study with qualitative approach that had Laurence Bardin's Content Analysis as theoretical and methodological reference. Results highlight a set of general and specific guidelines that constitute a specific policy of content production of the encyclopedia. We consider that, by establishing information policy for the collaborative production of articles and entries, the Wikipedia, the Free Encyclopedia has the purpose to provide reliability to the information available in its pages.

Keywords: Information Reliability. Collaborative Production. Information Policy. Wikipedia, the Free Encyclopedia.

1 INTRODUÇÃO

A produção colaborativa tornar-se uma prática recorrente no ciberespaço, isto porque as tecnologias da informação e da comunicação possibilitam que vários usuários se reúnam virtualmente para a construção coletiva de conteúdos e obras criativas. Nos espaços de produção colaborativa, os saberes e as competências individuais são otimizados e valorizados.

O fato é que a produção colaborativa tem contribuído para a expansão das fontes de informação no ciberespaço. Contudo, as fontes de informação colaborativas estão expandindo os debates acerca da validade dos conteúdos surgidos nessa forma de produção, uma vez que eles dispensam, por vezes, algum tipo de conhecimento especializado. Em tese, o trabalho e a dedicação de especialistas e amadores possuem o mesmo grau de importância nessa dinâmica de produção de conteúdos.

As discussões começam a ganhar mais notoriedade quando o risco de surgir uma informação falsa, imprecisa ou incoerente passa a ser um perigo constante e uma ameaça àqueles que possam fazer uso dessas informações. É neste domínio que a confiabilidade das informações das fontes colaborativas é bastante questionada.

Em meio a esses questionamentos, situa-se a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, embora corresponda a uma das fontes de informação mais visitadas do ciberespaço. Com mais de uma década de existência, essa enciclopédia *online* colaborativa atua em mais de 280 países, estando presente nos cinco continentes mundiais (Ásia, África, América, Europa e Oceania). O seu sucesso perante os internautas também pode ser mensurado através da expressiva quantidade de artigos e verbetes nela disponíveis. Só para termos uma ideia, em 2013, a *Wikipédia* em língua portuguesa possuía mais de 800 mil artigos (BRAZ, 2014).

Com efeito, algumas fontes de informação produzidas a partir de tecnologias e processos colaborativos apresentam um conjunto de elementos que condicionam, em maior ou menor medida, a confiabilidade das informações que compõem os seus conteúdos. No presente artigo, analisamos alguns indicadores de confiabilidade da *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*.

Tendo em vista que o objeto de estudo se situa em domínio delimitado e factual da realidade, o presente estudo se caracterizou como uma pesquisa empírica. Além disso, é importante observar que esta oferece maior concretude às arguições do pesquisador por estar justamente centrada nessa base factual (DEMO, 1994). Complementarmente, a definição da *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, no universo de diversas fontes de informação dedicadas à produção colaborativa de conteúdos e ao compartilhamento de informações, a pesquisa adquiriu o *status* de um estudo de caso, cuja maior finalidade foi conhecer de forma mais aprofundada a situação que se pode apresentar singular em suas características e aspectos.

Considerando o material empírico e os problemas levantados, a pesquisa teve abordagem qualitativa, que, de acordo com Richardson (2008), dispensa o uso de instrumentos de pesquisa capazes de obter dados numéricos e estatísticos, procurando alcançar os processos de significação que circundam o objeto de estudo.

Assim, os métodos de coleta e análise escolhidos tiveram por base alguns procedimentos metodológicos da Análise de Conteúdo, que se refere a 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” (BARDIN, 2010, p.42).

Na análise e discussão dos resultados, tivemos como referência um conjunto de procedimentos que buscaram caracterizar a estrutura da enciclopédia visando à compreensão do funcionamento da produção colaborativa de conteúdos. Tratou-se, portanto, dos conteúdos que constituem aquela estrutura e de alcançar um conjunto de diretrizes que condicionam a produção colaborativa de conteúdos.

2 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO: UM BREVE PANORAMA

As características mais marcantes do ciberespaço – produzir, disseminar e compartilhar conteúdos – provocaram o surgimento de um regime de informação peculiar que, além da tecnologia utilizada, tem como base para o seu funcionamento uma série de pressupostos que objetivam o planejamento, a regulação, a implementação e a gestão do que deve ser produzido e compartilhado nos espaços virtuais destinados ao surgimento de conteúdos colaborativos.

Em Frohmann (1995), o regime de informação se refere a uma rede ou a um canal, no qual fluxo de informação tem a capacidade de circular pelos seus canais de informação, como, por exemplo, dos produtores de informação específicos através de estruturas específicas para usuários também específicos.

González de Gomez (2002, p.34) corrobora do mesmo pensamento do autor ao conceituar regime de informação:

[...] um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos. [...] assim, está configurado, em cada caso, por plexos de relações plurais e diversas: intermediárias; interorganizacionais e intersectais [...] para nós, [um regime de informação] estaria constituído pela figura combinatória de uma relação de forças, definindo uma direção e arranjo de mediações comunicacionais e informacionais dentro de um domínio funcional (saúde, educação, previdência, etc.), territorial (município, região, grupo de países) ou de sua combinação.

A partir das considerações da autora, concebemos que o regime de informação envolve três pontos principais: os atores sociais, o dispositivo e o artefato. Na *Wikipédia*, os atores

sociais são os colaboradores, o dispositivo é a *Internet* e o artefato são os artigos e verbetes, ou seja, a própria *Wikipédia*.

Na Sociedade da Informação, entendida como aquela em que o fluxo de informação regula o exercício das demais atividades sociais, Unger (2006) pontua que o regime de informação deve voltar seus olhares para dois aspectos primordiais: a conectividade com foco para a tecnologia da informação e da comunicação e à política de informação. Esses aspectos são os responsáveis por regular e promover a produção de informação.

Com pertinência, percebemos que a *Wikipédia* prima por esses dois quesitos ao disponibilizar a tecnologia *MediaWiki*¹³¹ para a produção de conteúdos e ao possuir políticas e recomendações para a produção colaborativa de conteúdos. No entanto, as abordagens acerca das políticas de informação na Ciência da Informação ainda estão concentradas no acesso à infraestrutura tecnológica em detrimento da produção de conteúdos. Jardim, Silva e Nharreluga (2009) justificam essa abordagem explicando que a ênfase nos dispositivos tecnológicos tem como entendimento a ideia de que a inclusão dos atores sociais na Sociedade da Informação depende, em grande medida, da infraestrutura tecnológica.

Sob o nosso ponto de vista, as discussões sobre as políticas de informação devem evoluir, agregando também a produção de conteúdos e informações, principalmente no que se refere à dinâmica da cibercultura. Assim, as políticas de informação devem abarcar a definição de Braman (2006), que a compreende como a legislação e o regulamento que se relacionam com qualquer nível de produção, criação, processamento (cognitivo e algorítmico), armazenamento, transporte, distribuição, uso e até destruição da informação. Evidentemente, a tecnologia detém um papel importante, mas não deve ser o único ponto a ser priorizado.

Na literatura brasileira, endossamos o discurso de Freire (2008) que defende que as políticas de informação devem abordar a inclusão digital e social, mas também abranger a produção de conteúdos para que a sociedade tenha acesso livre e pleno à *Internet*, da mesma maneira que seja capaz de produzir seu próprio conteúdo de maneira independente e autônoma, suprimindo suas próprias necessidades informacionais. Nesse aspecto, a *Wikipédia* também é um destaque, pois possibilita o acesso à tecnologia para que os artigos e verbetes possam ser editados e reeditados constantemente.

¹³¹ O *MediaWiki* é um *software* livre do tipo sistema *wiki*, definido por Rupley (2003) como *sites* que podem ser pesquisados, visualizados, alterados e editados diretamente por qualquer pessoa sem pedido de autorização prévia.

De acordo com Branco (2005), as políticas de informação podem ser segmentadas em dois grupos distintos, a básica e a específica. A política de informação básica é aquela que se relaciona ao aspecto macro por estar associada à produção de informação em sentido amplo, estando ligada à tecnologia da informação, às telecomunicações e à política internacional. A política de informação específica tem um caráter mais particular, cujo objetivo maior é a implementação de ações e soluções para cada realidade distinta. Logo, ela só tem validade e efetividade em um único espaço. Dessa maneira, as políticas de informação da *Wikipédia* só têm sucesso nessa própria fonte de informação, pois foram pensadas à luz de sua estrutura de funcionamento.

3 O PROJETO COLABORATIVO DA WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE: EQUIPE DE TRABALHO E MODELOS DE PRODUÇÃO

Ao longo dos anos, a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre* vem se consolidando como uma das fontes de informação mais acessadas do ciberespaço. A expressividade numérica dos seus artigos e verbetes contribui para essa expansão, pois chegam a ultrapassar, inclusive, enciclopédias e dicionários tradicionais e renomados. Nesse rol comparativo, citamos como exemplo a *Enciclopédia Larousse* com cerca de 120 mil verbetes e a *Enciclopédia Britânica Concisa* com 28 mil, na comparação com a *Wikipédia* em língua portuguesa, que, no segundo semestre de 2013, passava dos 800 mil artigos e verbetes (BRAZ, 2014).

Embora o índice numérico seja relevante, a *Wikipédia* é duramente criticada quanto à validade e à qualidade dos seus conteúdos, por serem produzidos colaborativamente por usuários interessados. Dentre os pontos criticados, está o fato de a mesma igualar em nível de importância os conteúdos produzidos por especialistas e amadores. Keen (2009) considera que apenas os especialistas são capazes de salvaguardar os saberes, as informações e a manutenção das instituições. Sob essa ótica, os amadores estão pondo em risco os aspectos mais importantes de uma sociedade através da produção colaborativa. Nesse mesmo horizonte, Jenkins (2008) pondera que é preciso ter cautela ao participar desse tipo de produção de conteúdo, uma vez que informações errôneas podem levar a equívocos infundáveis.

O fato é que a credibilidade (ou a confiabilidade) dos conteúdos produzidos colaborativamente é bastante discutível, sobretudo, porque, conforme Serra (2006), os usuários são os responsáveis pela definição da confiabilidade de um conteúdo ou de uma fonte de informação, tendo como base para esse julgamento o princípio da pertinência

(pertinência da informação, a sua ontologia) e da credibilidade (a pretensão de verdade dessa informação, a sua epistemologia).

Com efeito, pertinência e credibilidade parecem andar a par enquanto princípios orientadores da selecção 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).

Na *Wikipédia*, essa discussão ganha dimensões maiores, principalmente devido ao adjetivo que compõe o seu próprio nome: *Livre*. Porém, enquanto o autor responsabiliza os usuários para a designação de uma fonte confiável, a *Wikipédia*, em outra perspectiva, disponibiliza uma série de fatores que tentam qualificar essa enciclopédia como um endereço confiável.

O sistema de reputação por pontos é o primeiro deles. Inicialmente precisamos compreender que esse sistema colhe, difunde e adiciona avaliações sobre o comportamento anterior de indivíduos e entidades a partir das interações que acontecem no ciberespaço (LOPES, 2006). Esses sistemas estão centrados na avaliação e no julgamento dos próprios usuários sobre serviços prestados na *Internet*.

O funcionamento dos sistemas de reputação tem como base dois elementos principais: a confiança, compreendida como sentimento ou impressão particular de um indivíduo em relação a outrem, e a reputação, relacionada às impressões da coletividade (CRUZ; MOTTA, 2006, LOPES, 2006). No ano de 2013, a *Wikipédia* incorporou o sistema de reputação por pontos para avaliar os artigos e verbetes sob os critérios da objetividade, abrangência e organização, qualidade na redação do texto e confiabilidade. Os resultados ficavam disponibilizados para que outros usuários pudessem visualizar a reputação dos itens. No entanto, esse mecanismo de confiabilidade vigorou apenas no primeiro semestre de 2013. Na época, a *Wikipédia* divulgou em sua página que esse sistema deveria voltar a funcionar em breve, com uma tecnologia mais avançada (BRAZ, 2014). A existência dessa tecnologia seria providencial, pois permitiria que os próprios usuários soubesse que aspecto precisaria ser melhorado e qual deles estava com nível de confiabilidade aquém do desejado.

Outro fato importante e que precisa ser focado diz respeito à existência de uma equipe de confiança, formada por editores que possuem mais experiência e com mais tempo dedicado à melhoria do projeto colaborativo em questão. A maior responsabilidade desse grupo de editores é manter a ordem do projeto, fazendo com que as diretrizes propostas pela *Wikimedia*

Foundation – organização sem fins lucrativos responsável pelo projeto da *Wikipédia* – e pela comunidade de colaboradores sejam seguidas.

De maneira ampla, os colaboradores da *Wikipédia* se subdividem em dois grupos distintos, conforme o tempo e a dedicação destinados a essa fonte de informação. Haythornthwaite (2009) categoriza os colaboradores em *peer production leve* (PPL) e *peer production pesado* (PPP).

Os editores do PPL constituem a maioria dos colaboradores da *Wikipédia*, uma vez que realizam o trabalho com menor índice de especialização. Os indivíduos que fazem parte desse grupo exercem um trabalho colaborativo independente e, por isso, podem entrar e sair a qualquer momento, sem que isso prejudique diretamente a manutenção do projeto. Haythornthwaite (2009) afirma que a produção colaborativa do PPL permite que os colaboradores exerçam funções diferentes no decorrer do projeto.

O modelo PPP se diferencia do anterior por valorizar mais o trabalho e o compromisso dos colaboradores junto ao projeto. Além disso, outra diferença importante é que esse modelo depende das constantes e significativas colaborações, do tempo e da energia de seus participantes para definirem e estabelecerem as regras de operação. Haythornthwaite (2009) afirma que o empenho dos colaboradores faz com que o projeto cresça e se consolide frente às mudanças que vão surgindo no decorrer de suas atividades. Logo, o PPP está focado mais na qualidade do colaborador do que na quantidade dos mesmos – uma característica do PPL.

Na *Wikipédia*, os editores do PPL realizam as edições mais gerais e não possuem tanto compromisso quanto os do PPP. Estes últimos compõem, portanto, a equipe de confiança. Para fazer parte desse seletivo grupo é preciso que os editores estejam registrados há pelo menos seis meses e tenham entre 600 e duas mil edições na *Página Principal*. Em outras palavras, o *wikipedista* deve sair do anonimato¹³² e seus artigos devem ter sido votados pelos outros editores, como uma página com alto índice de qualidade. Só assim os artigos e verbetes poderão aparecer na *Página Principal* (WIKIPÉDIA, 2013).

A *Wikipédia* falha ao não explicitar a existência dessa equipe de confiança como um importante fator de confiabilidade, principalmente porque, conforme Tomáel et al. (2001) e Fogg et al. (2002a, 2002b), a existência de uma equipe responsável pelo conteúdo produzido é um elemento de credibilidade e deve estar visível aos usuários dessa fonte de informação.

¹³² Para produzir, editar ou inserir conteúdos em um sistema *wiki*, o usuário não precisa estar registrado.

Ocultando esse tipo de dado, a *Enciclopédia Livre* contribui ainda mais para que seu conteúdo seja questionado.

Os cargos da equipe de confiança são os *administradores*, os *eliminadores*, os *reversores*, os *burocratas* e os *autorrevisores*. Em linhas gerais, os usuários ocupantes desses cargos têm como missão editar, excluir, reverter e revisar os artigos e verbetes que possuem algum tipo de erro ou incoerência, seja com a temática abordada, seja por infringir algum princípio da *Wikipédia*. Esses usuários são responsáveis por pôr em prática o que dizem as políticas e recomendações. Fazendo uma analogia com as fontes impressas, a equipe de confiança corresponderia à linha editorial, por serem responsáveis por “controlar” a qualidade dos conteúdos que devem permanecer nos domínios dessa fonte de informação.

Ressaltamos que a existência dessa equipe de colaboradores é essencial para que a *Wikipédia* mantenha seus conteúdos e objetivos fiéis à proposta inicial da *Wikimedia Foundation* em ser uma enciclopédia colaborativa, livre, gratuita e que abarcasse as mais diversas áreas do conhecimento, sem esquecer, é claro, a confiabilidade do que é produzido e editado pelos *wikipedistas*.

A *Wikipédia* também conta com alguns elementos de confiabilidade que se fazem presentes em suas páginas de navegação, contribuindo para que essa fonte de informação ganhe maior visibilidade entre os internautas. A *Acessibilidade* é um deles e a *Enciclopédia Livre* possui duas ferramentas importantes: a *Wikipédia Audível* – que disponibiliza alguns artigos e verbetes em áudio – e *Alto Contraste* – que possibilita a modificação das cores da fonte e do fundo da página.

A acessibilidade é preponderante para a credibilidade porque vai tornando seus conteúdos acessíveis a uma maior quantidade de usuários, o que a diferencia das fontes impressas, que são limitadas e excludentes. Nessa perspectiva, Oliveira, Vidotti e Cabral (2005) consideram a acessibilidade como uma das características responsáveis por designar o ciberespaço como o *mass-media* da modernidade. Tomáel et al. (2001) são mais enfáticos ao afirmar que a acessibilidade é um item capaz de contribuir para a qualificação de uma fonte de informação confiável.

A *Ortografia* é um elemento que deve ser considerado, posto que uma escrita coesa, coerente e formal endossa o comprometimento da fonte com o que vem sendo produzido. Conforme Silva (2008) e Tomáel et al. (2001), a redação do conteúdos escritos, seguindo os propósitos da fonte e sua destinação ao público, conferem maior grau de sistematização e qualidade nos conteúdos redigidos. Na *Wikipédia*, os pareceres apontados no *Acordo*

Ortográfico de 1990 e o *Manual de Estilo* são os maiores responsáveis pela formatação, adequação e uniformização dos conteúdos.

Somadas à *Acessibilidade* e à *Ortografia*, temos as *Datas*, consideradas por Tomáel et al. (2001) como um indicador de confiabilidade importante porque, através delas, os usuários podem checar o dia, o mês, o ano e a hora, em que a informação foi atualizada pela última vez. A tríade *Acessibilidade*, *Ortografia* e *Datas* contribui indiretamente para a credibilidade dos conteúdos da *Wikipédia*. Sem esses indicadores, a credibilidade dos artigos e verbetes dessa enciclopédia ficaria cada vez mais susceptível a questionamentos.

4 PRINCÍPIOS DE CONFIABILIDADE DE CONTEÚDOS NA PRODUÇÃO COLABORATIVA

A *Wikipédia* é permeada de políticas e recomendações que têm como fim explicitar os parâmetros para a produção colaborativa de conteúdos dos artigos e verbetes. Dentre os elementos mais relevantes, enfatizamos aqueles que estão diretamente relacionados à confiabilidade e que aparecem nas políticas e recomendações, a saber, *Imparcialidade* (ou *Neutralidade*), *Notoriedade*, *Nada de Pesquisa Inédita*, *Fontes Primárias*, *Direitos Autorais* e *Verificabilidade*.

A *Imparcialidade* (ou *Neutralidade*) estabelece que os artigos e verbetes produzidos sejam neutros, de maneira que possam englobar os pontos de vista mais divergentes. Esse tipo de informação pretende respeitar as várias concepções acerca de um tema e fazer com que a *Wikipédia* possa ser contemplada por usuários com etnias, religiões, culturas e nacionalidades diferentes. Além de seguir o pressuposto das fontes de informação reputadas e reconhecidas, a *Imparcialidade* agrega, de certa maneira, a compreensão de Carpes (2011), para quem os conteúdos digitais ampliam a diversidade e o conhecimento. Mesmo considerando que seguir essa tarefa seja bastante difícil, a *Wikipédia* exhibe a sua preocupação em produzir conteúdos livre de “achismos” e interesses pessoais.

A *Notoriedade*, *Nada de Pesquisa Inédita*, *Fontes Primárias* e *Direitos Autorais* são similares e estão inter-relacionados nesse projeto colaborativo. Eles determinam que os artigos e verbetes devam ser elaborados a partir das fontes de informação primárias, preservando os direitos autorais dos produtores das fontes utilizadas. Estas fontes devem ser reputadas e devem ter notoriedade técnico-científico-social. Como vemos, a adoção desses elementos tenta inibir que sejam publicadas pesquisas inéditas ou fatos que ainda não galgaram reconhecimento nas esferas acadêmica, social ou científica.

Além desses, a *Verificabilidade* se faz presente. Ela prevê a inserção de citações e referências no final dos artigos e verbetes para que os usuários possam confrontar as informações em outros espaços de informação. No que se refere à confiabilidade, esse item se mostra um dos mais relevantes, principalmente pela possibilidade de utilização dos *links*, que facilitam a navegação entre as páginas. As citações e referências, inclusive, são enfatizadas por Fogg et al. (2002a, 2002b) e Tomáel et al. (2001) como indicadores importantes para a constatação da confiabilidade.

5 POLÍTICAS DE PRODUÇÃO DE CONTEÚDOS: FOCO NA CONFIABILIDADE

As políticas e as recomendações da *Wikipédia* são as principais responsáveis por apontar os procedimentos e os parâmetros a serem utilizados para uma produção colaborativa de alto nível. Antes de adentrarmos nesses aspectos, precisamos compreender que essa fonte de informação possui diretrizes imutáveis e que tentam garantir que o objetivo e a finalidade da *Enciclopédia Livre* sejam mantidos ao longo dos anos. Essas diretrizes são os *Cinco Pilares*, formados pelo *enciclopedismo*, pela *imparcialidade* – já citada anteriormente, pela *licença livre* e pelas *normas de conduta* (WIKIPÉDIA, 2013).

O *enciclopedismo* diz que a *Wikipédia* (2013) possui elementos característicos das enciclopédias generalistas e especializadas e dos almanaques. Os artigos e verbetes elaborados nesse espaço devem seguir os mesmos procedimentos das fontes formais, adotando, inclusive, a *imparcialidade* – segundo pilar. Este último atua sobremaneira na qualidade do conteúdo a ser produzido porque, quanto mais abordagens tiver um artigo ou verbetes, melhor ele será considerado. Com isso, observamos que, mesmo se eximindo da característica de ser uma fonte formal e primária, a *Wikipédia* adota em sua estrutura o mesmo discurso e cautela dessas fontes.

O pilar de número três é a *licença livre*, que “autoriza” que as páginas possam ser editadas, modificadas e redistribuídas sem aviso prévio, até mesmo de forma comercial. Essas permissões só são possíveis de serem concedidas devido ao modelo *copyleft*, que possibilita que os usuários alterem as produções intelectuais e artísticas e as deixem abertas para que sejam realizadas alterações posteriores (LE MOS, 2004). Normalmente, as produções colaborativas estão alicerçadas sob essa licença.

As *normas de conduta* estão relacionadas ao modo como os *wikipedistas* devem interagir entre si, tendo como ponto de referência um relacionamento amistoso e livre de insultos. O quarto pilar prevê também que os colaboradores não entrem em discussões desnecessárias e ofensivas, mas mantenham a cordialidade ainda que discordem de opinião.

Esse pilar tenta fazer com que as divergências internas não atinjam a validade e, por conseguinte, a confiabilidade dos conteúdos.

A *liberalidade nas regras*, último pilar, descreve a autonomia da *Wikipédia* a ponto de modificar a qualquer momento, desde que haja consenso por parte da equipe de editores que a compõe. Dessa maneira, consegue manter a dinâmica característica de uma comunidade virtual.

No item *O que a Wikipédia não é* também são apresentados informes pertinentes para que as características da enciclopédia se mantenham sólidas. Dentre as constatações apresentadas, trazemos a *Wikipédia não é uma fonte primária de dados e não é uma revista científica de novos conceitos*. Essas considerações nos indicam que a *Enciclopédia Livre* está preocupada em construir seu próprio acervo com base no conteúdo de outras fontes informacionais que tenham adquirido relevância e reconhecimento perante a sociedade.

Todas essas ponderações são relevantes, entretanto, existem outras igualmente pertinentes para o funcionamento da *Wikipédia*. O quadro abaixo apresenta uma síntese dessas políticas e recomendações.

QUADRO 1 – Políticas e Recomendações da *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*

Temática Central	Políticas e Recomendações
Visão Geral: fornece informações para a compreensão desse projeto colaborativo, apresentando as práticas e os princípios a serem seguidos pelos participantes.	Políticas e Recomendações * Lista de Políticas * Lista de Recomendações
Princípios de Todo o Projeto: informam aos colaboradores e usuários quais são os princípios que estão na base de toda a enciclopédia, esclarecendo as possíveis indagações quanto à sua missão e funcionalidade.	O que a Wikipédia não é * Política de Edição * Consenso
Política sobre Padrão dos Artigos: descreve os critérios que devem direcionar os usuários a produzirem os conteúdos de forma coerente e responsável.	Ponto de Vista Neutro * Verificabilidade * Nada de Pesquisa Inédita * Biografia de Pessoas Vivas * Convenção de Nomenclatura * Eliminação
Políticas de Comportamento: sugerem o tipo de comportamento mais adequado a ser adotado pelos usuários com relação à	Normas de Conduta * Não Faça Ataques Pessoais * Não Dissemine a Desconfiança * Não Faça Ameaças Legais * Propriedade dos Artigos * Guerra de Edições

convivência em comunidade.	
Guias de Comportamento: apresentam os preceitos a serem respeitados pelos colaboradores para que tenham um comportamento amistoso e receptivo.	Presuma a Boa-Fé * Não Abuse da Wikipédia para Provar um Ponto de Vista * Não Morda os Novatos * Subversão do Sistema * Abuso do Espaço Público
Guias de Conteúdo: expõem os parâmetros a serem observados no que se relaciona à produção de conteúdo.	Conflito de Interesse * Não Incluir Cópias de Fontes Primárias * Notoriedade
Guias de Edição: exprimem as circunstâncias norteadoras para a edição das páginas.	Seja Audaz * Ligações * Status Quo
Convenções de Estilo (também denominado de Livro de Estilo ou Manual de Estilo): propõem a uniformização dos artigos e verbetes para que sejam mais fáceis sua consulta, expansão e manutenção.	Manual de Estilo

Fonte: Braz (2014).

Tanto as políticas quanto as recomendações existentes na *Wikipédia* funcionam como políticas de informação tratadas por Braman (2006), principalmente por todas elas estarem estritamente relacionadas aos moldes de produção colaborativa. Nessa perspectiva, estamos considerando a produção, a criação, o armazenamento e a exclusão dos artigos e verbetes que devem seguir o padrão da *Wikipédia*, mais precisamente no que se encontra descrito nos *Cinco Pilares*.

A *Política de Edição* é pouco precisa sobre como deve ser elaborada uma página na *Wikipédia* com conteúdo confiável. Dos princípios de confiabilidade, ela aborda apenas a *neutralidade*, dando a entender que esse princípio se refere ao elemento mais importante e, por esse motivo, deve ser seguido na produção de conteúdos. Mencionando apenas esse elemento, *Critérios de Notoriedade*, *Fonte Primária*, *Nada de Pesquisa Inédita* e *Direitos Autorais* podem acabar sendo infringidos por não terem sido citados nessa política. Compreendemos que essa política é uma das mais relevantes para a edição dos artigos e verbetes e a ausência dos demais princípios compromete a confiabilidade dos conteúdos. A superficialidade da *Política da Edição* corrobora para as indagações quando à confiabilidade da *Wikipédia*.

Enquanto que a *Política de Edição* é superficial e pouco precisa, a *Política de Eliminação* aborda o aspecto da “destruição” a que Braman (2006) se refere, especialmente por ela ser responsável pela eliminação de páginas com nível de fiabilidade inferior ao esperado. A política em questão expõe que os artigos e verbetes que infringirem algumas das regras citadas nas políticas e recomendações devem ser eliminados (WIKIPÉDIA, 2013). Essa concepção nos indica que o objetivo dela é fazer com que as páginas estejam coerentes com a idealização proposta pela *Wikimedia Foundation*.

Outra que se situa no controle de conteúdo é a *Política de Bloqueio*. Das citadas até o momento, ela é mais precisa e mais minuciosa, pois sua maior finalidade é inibir e punir ações mal-intencionadas ou não que tenham passado despercebidas pela *Política de Eliminação*, que já se encontrem disponíveis para visualização na *Wikipédia*. Ela atua de modo a bloquear o IP (Protocolo de Internet) dos usuários que tentam afrontar as políticas e as recomendações dessa fonte de informação, impedindo que eles possam produzir e/ou editar por um tempo. A punição pode variar de uma hora até por tempo indeterminado, dependendo da infração cometida (WIKIPÉDIA, 2013).

Diante da possibilidade de infringir os regimentos e sofrer as sanções internas previstas, é preciso que a *Política de Edição* explique melhor quais são os critérios que os editores precisam seguir para evitar o bloqueio do seu IP. Nesse aspecto, os colaboradores devem conhecer e seguir os *Cinco Pilares*, *O que Wikipédia não é* e outros procedimentos que constam espalhados nas políticas e recomendações. Sendo assim, conforme alerta Jenkins (2008), os editores devem estar atentos ao tipo de informação que deve ser compartilhada nos domínios da *Wikipédia*.

A *Proibição dos Proxies Anônimos* também é um parâmetro pertinente para a confiabilidade da *Wikipédia*, uma vez que proíbe a produção e a edição de conteúdos por IPs anônimos em todos os projetos da *Wikimedia Foundation*. O “Proxy é um servidor intermediário que atende a requisições repassando dados à frente do cliente: um usuário (cliente) conecta-se a um servidor Proxy, requisitando algum serviço, como um arquivo, conexão, página web, ou outro recurso disponível em outro servidor” (WIKIPÉDIA, 2013, *online*). Os IPs que estão com os *proxies* ocultos conseguem se manter anônimos. Nada os impede de ler os artigos e verbetes, porém, o mesmo não autoriza a produção e a edição de conteúdos. Entendemos que a existência dessa política é primordial para a efetividade da *Política de Bloqueio*, pois um IP anônimo é incapaz de ser punido por essa política. Com a *Proibição de Proxies Anônimos*, fica mais fácil controlar a qualidade do conteúdo da *Wikipédia*.

A existência de política de informação própria é um dos pontos fundamentais da produção colaborativa na *Wikipédia*, tanto por descrever as diretrizes como os conteúdos devem ser produzidos e editados, quanto por abordar elementos específicos de confiabilidade. O fato de ela ter sido elaborada à luz do seu próprio regime de informação valoriza as bases humanas e tecnológicas na produção de conteúdos com maior grau de credibilidade.

Mais uma vantagem é que a possibilidade dessas políticas e recomendações ficarem obsoletas e atrasadas é bastante reduzida, haja vista que elas devem estar em consonância com as atividades realizadas pelos *wikipedistas*. Dessa maneira, é possível que as alterações sejam realizadas caso os colaboradores julguem necessário, especialmente se as diretrizes estiverem em desacordo com as atividades realizadas por eles.

A partir de Aun (1999) e Freire (2008), outro ponto que vale ser ressaltado é que o estabelecimento da política de produção de conteúdos só foi possível porque a *Wikimedia Foundation* usa uma infraestrutura tecnológica voltada à produção colaborativa de conteúdos e informação. Portanto, as diretrizes de produção de conteúdo da fonte em questão trazem três importantes elementos enfatizados por Unger (2006), a saber, a conectividade, a infraestrutura tecnológica e a política de informação. Neste último aspecto, Aun (1999) e Freire (2008) sublinham que a produção de conteúdos é que deve ser privilegiada e foi isso que a *Wikipédia* fez, sem esquecer, é claro, da confiabilidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre* é um dos projetos colaborativos mais conhecidos do ciberespaço, tanto pelos elogios quanto pelas críticas. Neste último caso, a validade e a confiabilidade dos seus artigos e verbetes é que são questionados. Ademais, pouco se sabe que o modelo de produção colaborativa adotado nesse endereço é regido por um conjunto de políticas e recomendações que visam à sistematização, à qualidade, à validade e à confiabilidade das páginas que são produzidas cotidianamente. Em parte, o alto número de críticas se deve ao fato de a própria *Wikipédia* “ocultar” a existências desses trâmites para a produção de conteúdos.

A partir do conhecimento dessas diretrizes, é possível constatar que a produção de conteúdos dessa fonte de informação está condicionada a uma política de informação, por descrever os itens a serem adotados para a produção e edição dos artigos e verbetes com qualidade similar à das fontes de informação formais, conhecidas e reputadas socialmente. Com isso, vemos que para a *Wikipédia* o importante é produzir conteúdos colaborativos e

confiáveis. Para tanto, ela associa elementos das fontes de informações impressas e às potencialidades proporcionadas pela tecnologia da informação e da comunicação.

O conjunto de políticas e recomendações da *Wikipédia* define critérios para a produção, processamento, armazenamento e destruição das páginas dessa fonte de informação. Ele adquire os contornos gerais das políticas de informação e se configura como políticas de informação específicas, na medida em que, conforme Branco (2005), só tem validade e efetividade apenas nesse endereço do ciberespaço.

A existência desses elementos é preponderante para a *Wikipédia*, especialmente para que ela mantenha suas reais intenções ao longo dos anos. Entendemos ainda que esses fatores são responsáveis pela grande expressividade social conquistada em seus 12 anos de vigência, possibilitando que a mesma galgasse o prestígio de ser uma das fontes de informação mais visitadas do ciberespaço, com um acervo quantitativo superior a muitos endereços *online*.

A preocupação com a credibilidade dos conteúdos surge logo nos *Cinco Pilares* (*enciclopedismo, imparcialidade, licença livre, liberalidade nas regras e normas de conduta*), *O que a Wikipédia não é* e itens descritos em *Princípios de Confiabilidade* (*Notoriedade, Nada de Pesquisa Inédita, Fontes Primárias, Direitos Autorais e Imparcialidade*). Os quesitos trazidos nesses itens constroem uma rede de elementos preponderantes para a qualidade e a confiabilidade dos conteúdos produzidos pelos colaboradores. A ausência de qualquer um deles fragiliza a credibilidade e expõe os artigos e verbetes a ações mal-intencionadas.

Embora esses itens sejam importantes, as políticas e recomendações (*Política de Eliminação, Política de Bloqueio, Proibição de Proxies Anônimos*) também detêm seu lugar de relevância, pois tentam, na medida do possível, controlar o que é produzido e acessado pelos colaboradores e usuários diversos. Contrariamente ao que podia imaginar, a *Política de Edição* é a única que deixa a desejar no quesito confiabilidade, por ser pouco precisa quanto aos indicadores.

O sucesso das políticas de produção de conteúdo depende sumariamente do trabalho executado pelos colaboradores, sejam eles do PPL ou do PPP. Estes últimos é que formam a equipe de confiança (*administradores, reversores, burocratas, autorrevisores e eliminadores*). Sem as atividades realizadas por esses usuários, a eficácia das políticas e recomendações seria bastante incipiente e colocaria os conteúdos em uma maior vulnerabilidade.

Enquanto que os indicadores citados até o momento estão relacionados à produção colaborativa propriamente dita, a *Acessibilidade, a Ortografia e as Datas* são critérios válidos

e estão presentes no produto final, ou seja, nos artigos e verbetes. Eles se destacam por estarem presentes na *Wikipédia* e ausentes em outras fontes de informação mais tradicionais.

A *Wikipédia* possui um conjunto de diretrizes que condicionam a produção de conteúdos dos artigos e verbetes, configurando-se como políticas de informação específicas. Essas diretrizes, somadas às potencialidades da tecnologia e ao compromisso dos *wikipedistas*, podem ser consideradas como os maiores responsáveis pela confiabilidade dessa fonte de informação. Salientamos que a participação do usuário, através do critério de *Verificabilidade*, também é responsável pela confiabilidade do que é produzido e acessado. Desse modo, a credibilidade é uma reciprocidade estabelecida entre os *wikipedistas* e usuários.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento concedido, que vem se constituindo em importante suporte para a realização desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

AUN, M. P. A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p.115-123. 1999. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/276/244>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

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.

BRAZ, S. C. F. **A produção colaborativa de conteúdos: elementos indicadores da confiabilidade das informações da Wikipédia, a Enciclopédia Livre**. 2014, 120f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

CARPES, G. As redes: evolução, tipos e papel na sociedade contemporânea. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 16, n. 1, p.199-216, jan./jun. 2011.

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.

DEMO, P. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

FOGG, B. et al. **Stanford guidelines for web credibility**. A research summary from the Stanford Persuasive Technology Laboratory. Stanford University. Stanford: Stanford Persuasive Technology Lab, 2002a. 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, 2002b. Disponível em: <<http://www.webstrat.fr/sites/www.webstrat.fr/files/Stanford-MakovskyWebCredStudy2002-prelim.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2013.

FREIRE, G. H. A. Construção participativa de instrumento de política de pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 3, p.195-207, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/224/511>>. Acesso em: 2 mar. 2012

FROHMANN, B. **Taking information policy beyond information science**: applying the actor network theory. 23rd Annual Conference: Canadian Association for Inf. Science, 1995. Disponível em: <<http://www.ualberta.ca/dept/slis/cais/frohmann.htm>>. Acesso em: 3 mar. 2013.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, N. M. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p.27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/170/149>>. Acesso em: 2 mar. 2012.

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.frenteiras.unisinos.br/pdf/75.pdf>>. Acesso em: 5 fev. 2013.

JARDIM, J. M; SILVA, S. C. A; NHARRELUGA, R. S. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p.2-22, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/743/535>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

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

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.

LEMONS, A. Em direção a uma Cultura Copyleft. **Contemporânea**: revista de comunicação e cultura, Salvador, v. 3, n. 2, p.9-22, dez. 2004. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemons>>. Acesso em: 12 nov. 2012

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.

OLIVEIRA, W. C; VIDOTTI, S. A. B. G; CABRAL, F. A. Notas sobre a dinâmica da sociocomunicação no ciberespaço. **DataGramaZero** – revista de Ciência da Informação, v. 6, n. 6, dez. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez05/Art_02.htm>. Acesso em: 12 dez. 2012.

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

RUPLEY, S. What's a Wiki?. **PC Magazine**, 05 set. 2003. Disponível em: <<http://www.pcmag.com/article2/0,4149,1071705,00.asp>>. Acesso em: 12 fev. 2013.

SERRA, P. O princípio da credibilidade na seleção da informação mediática. **Biblioteca Online de Ciências da Comunicação**, 2006. Disponível em: <<http://www.bocci.ubi.pt/serrapaulo-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**: estudos, 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.

UNGER, R. J. G. **Regimes de informação na sociedade da informação**: uma contribuição para a gestão da informação. 2006. 108f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2006.

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