

Confiabilidade da Wikipedia: Os Cinco Pilares como critério de credibilidade¹

Franciane Tavares de MORAES²
Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG

Resumo

A pesquisa tem por objetivo estabelecer a relação entre a noção de credibilidade na Wikipedia e os Cinco Pilares que fundamentam o projeto. Fazendo uso do modelo pragmaticista proposto pelo lógico Peirce, foram analisadas as consequências possíveis de nossas hipóteses e aplicado um questionário entre pessoas engajadas com o projeto, visando analisar quais os critérios seriam apontados como responsáveis por conferir credibilidade ao artigo. Como resultado, tem-se o fundamento do enciclopedismo como principal referência à confiança depositada no verbete.

Palavras-chave: Wikipedia; credibilidade; pragmaticismo

Introdução

No contexto das rápidas transformações surgidas no seio de um novo modelo comunicacional que rompe com as fronteiras de tempo e espaço, emerge a proposta de escrita coletiva da Wikipedia. Numa conjuntura na qual a efemeridade é lei, o projeto se mantém perene com seu ideal de intercâmbio de conhecimentos.

Se consolidando ao longo dos 13 anos de sua experiência como um dos sites mais visitados do mundo (ALEXA REPORTS, 2015), uma das referências mais utilizadas na internet e um instigante objeto de pesquisa para diversas áreas do saber (RODRÍGUEZ-POSADA, 2012), a Wikipedia tem se mostrado estável em sua proposta de se tornar um ponto de partida para pesquisas realizadas na internet.

Os estudos de credibilidade na internet procuram entender como se constrói a relação de confiança estabelecida num ambiente online e quais os critérios determinados pelos usuários para avaliar a confiabilidade de uma página (FOGG *et al*, 2003). Observando a Wikipedia, nos parece surgir um movimento no sentido de ampliação da credibilidade de seus artigos e de afirmação como autoridade online. Este vetor é posto em questão por alguns pesquisadores (MENCHEN-TREVINO & HARGITTAI, 2011; ROCHA, 2012) que buscam fatores diversos que justifiquem a confiabilidade da Wikipedia.

¹ Trabalho apresentado no GP Cibercultura, XV Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação – PPGCOM/UFJF, bolsista CAPES. Contato: fram.tava@gmail.com

A nossa proposta nesta pesquisa é associar os Cinco Pilares – um dos fundamentos da Wikipedia, presentes na raiz do projeto e que se mantiveram constantes desde sua criação –, conceitos normatizadores de todo o seu conteúdo e responsáveis pelas regras e recomendações surgidas posteriormente, à sensação de credibilidade que um usuário tem ao ler um artigo da Wikipedia.

Desta forma nos dispusemos a analisar como um Pilar – um conceito – pode ser convertido numa prática dentro de um artigo e como a observação deste fundamento pode refletir em sensação de credibilidade para quem o lê.

Para isso, usaremos o método do Pragmaticismo, proposto pelo lógico Charles Sanders Peirce, que consiste num modelo de investigação lógica que alinha os conceitos às suas consequências observáveis, objetivando validar as inferências através da verificação fenomenológica.

A Wikipedia

A Wikipedia é um projeto online de enciclopédia livre criada por Jimmy Wales e Larry Sanger. Desenvolvida através da plataforma *wiki*, da qual deriva seu nome, tem como objetivo principal a coleta e organização de toda forma de conhecimento enciclopédico. Conta com a participação ativa de usuários de toda a parte do mundo, independente de seu nível de escolaridade ou domínio do tema no qual contribui. Com a experiência de mais de uma década desde sua criação, a Wikipedia hoje se consolida como o site de referência mais acessado no mundo (ALEXA REPORTS, 2015).

A Wikipedia se propõe colaborativa na medida em que seus artigos são escritos por diversos autores, sem que haja determinação de autoria: quase a totalidade de seus verbetes pode ser editada por qualquer usuário, sem a necessidade de se cadastrar ou confirmar a identidade; da mesma forma, qualquer pessoa pode criar um novo verbete na Wikipedia³. Este ambiente cooperativo não é regido por regras de produção, de maneira que as contribuições na Wikipedia ocorrem de maneira espontânea ou então vinculadas a projetos internos aos quais os usuários se associam livremente, sem haver imposições quanto à participação. Todo artigo publicado na Wikipedia possui licença livre, um modelo de licenciamento que garante liberdade de uso aos receptores de uma determinada obra, que além de consumir, podem estudar, copiar, modificar e distribuir seu conteúdo sem

³Embora a Wiki-en tenha proibido a criação de novos artigos por parte de anônimos (usuários não registrados), estes ainda podem fazer contribuições através das edições. Além disso, o registro da Wikipedia exige apenas um nome de usuário e senha, de forma que qualquer um que acesse a enciclopédia livre pode contribuir para o projeto.

quaisquer restrições ou imposições de *copyright*. Desta forma, todo contribuinte da Wikipedia abre mão de sua autoria e se compromete a não inserir conteúdos protegidos, o que restringe a produção da Wikipedia a textos originais e arquivos de mídia de licença livre.

Desta forma, a Wikipedia não possui um único autor nem seria possível um usuário reivindicar autoria de determinado artigo. Um verbete da Wikipedia é como um mosaico composto pela produção fragmentada de vários usuários, no qual é impossível distinguir uma contribuição específica, mas, na observação do todo, há unidade e coerência.

O fato de a Wikipedia ter como suporte a *web* implica na disponibilidade de seu conteúdo para qualquer usuário, em qualquer parte do mundo que disponha de acesso à internet. No entanto, este ambiente também interfere na estabilidade do conteúdo, no sentido de todo artigo estar passível a modificações.

Há determinados mecanismos presentes na Wikipedia cuja apreciação é essencial para se iniciar um estudo acerca de seu funcionamento. Elencamos a seguir algumas dessas estruturas, que serão citadas no decorrer desta pesquisa e sem as quais a análise prevista da enciclopédia livre seria incompleta. Doravante, faremos distinção de dois tipos de usuários: os *colaboradores* (ou *wikipedistas*), que editam páginas e contribuem na construção da Wikipedia, e os *usuários comuns*, que a utilizam apenas para consultas.

Os mais de 800 mil artigos disponíveis na Wikipedia Lusófona representam apenas sua abrangência enciclopédica. Dentre as demais 3,8 milhões de páginas⁴, voltadas ao desenvolvimento projeto, estão incluídas as páginas internas da Wikipedia, as páginas pessoais de colaboradores, as páginas de redirecionamento e as páginas de discussão. São nesses espaços, geralmente invisíveis para quem acessa o site apenas para consultas, que ocorrem as interações entre os wikipedistas, um processo de disputa e negociações a respeito do conteúdo da página (JOHNSON, 2010).

Os wikipedistas podem fazer suas colaborações de forma autônoma ou se associar a WikiProjetos, formados por usuários que se reúnem com o objetivo de gerir a produção e manutenção de um determinado tema de interesse dentro da Wikipedia. Através dos WikiProjetos, os colaboradores desenvolvem mecanismos para facilitar os trabalhos colaborativos, se articulando em torno de fóruns de discussão, estipulando tarefas a ser realizadas e criando regulações próprias (MORGAN, 2013).

⁴Dados de referência disponíveis em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Especial:Estatísticas>>. Acesso em: 13 jul. 2015.

A Wikipedia é regida por políticas internas, consensuadas dentro da própria comunidade de usuários, que regulam seu funcionamento em diversos âmbitos. Ao formatar uma página, um colaborador deve estar atento ao Manual de Estilo, ao se comunicar com um outro wikipedista, deverá ter as Normas de Conduta em mãos, de forma que toda colaboração feita dentro da Wikipedia é coordenada por estatutos que, ao serem negligenciados, podem levar à aplicação de sanções à página ou ao próprio usuário. Essas regras estão sempre sujeitas a modificações, na medida em que precisam alterar sua abrangência ou rever suas aplicações.

Há, no entanto, um conjunto de normas que se mantém estável desde sua criação: os Cinco Pilares da Wikipedia, que são a pedra basilar de todo o funcionamento do projeto da enciclopédia livre. É através dos Cinco Pilares que as demais regras da comunidade são criadas, sendo derivadas ou então complementares aos Pilares. Em comparação às demais regras e recomendações da Wikipedia, os Pilares apresentam maior estabilidade, uma vez que nunca foram substancialmente modificados⁵; possuem também universalidade, dado que são comuns a todos os idiomas da Wikipedia; e, por último, aplicabilidade, tendo em vista que seus conceitos podem ser empregados em quaisquer artigos da Wikipedia, não se restringindo a conteúdos específicos.

Mais do que leis, os Cinco Pilares são práticas recomendadas para a colaboradores do projeto, fundamentais para a operação da Wikipedia. No portal original do projeto, os Pilares foram fixados em 2005, após quatro anos de experiência do projeto. A primeira versão do artigo “Cinco Pilares” na Wikipedia Lusófona⁶ data de setembro de 2006 e mantém até hoje o conteúdo geral das informações. Transcrevemos aqui parte do conteúdo textual desta página em 13 de julho de 2015:

Os princípios fundadores da Wikipedia, designados por Pilares, fixam os grandes traços que definem a enciclopédia e as condições de sua elaboração. Eles são os fundamentos de todas as regras e recomendações que enquadram a elaboração da Wikipedia. Evoluíram desde os princípios fundadores estabelecidos por Jimmy Wales e só devem ser alterados por razões excepcionais. Devem ser seguidos por todos os editores em todas as circunstâncias.

São cinco os Pilares: enciclopedismo, neutralidade de ponto de vista, licença livre, convivência comunitária e liberalidade nas regras.

A Wikipedia é uma enciclopédia que compreende elementos de enciclopédias generalistas, de enciclopédias especializadas e de almanaques. A Wikipedia não é um repositório de informação indiscriminada. A Wikipedia não é um dicionário, não é uma página onde se coloca o currículo, um fórum de discussão, um diretório de ligações ou uma experiência política. A Wikipedia não é local apropriado para inserir opiniões, teorias ou experiências pessoais. Todos os editores da Wikipedia devem seguir as políticas que não permitem a pesquisa inédita e procurar ser o mais rigorosos possível nas informações que inserem.

⁵Uma análise do histórico de edições da página “Cinco Pilares” aponta que desde sua criação, não houve mudanças significativas no conteúdo das normas.

⁶Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cinco_Pilares>. Acesso em: 13 jul. 2015.

A Wikipedia rege-se pela imparcialidade, o que implica que nenhum artigo deve defender um determinado ponto de vista. Por vezes torna-se necessária a apresentação dos diversos pontos de vista sobre um dado tema, o que deve ser feito de forma precisa e contextualizada. Implica igualmente justificar verbetes com fontes reputadas sempre que necessário, sobretudo em casos relacionados com temas controversos. Nenhum ponto de vista deve ser apresentado como o “verdadeiro” e/ou o “melhor”, tampouco como o “falso” e/ou o “pior”.

A Wikipedia é uma enciclopédia de conteúdo livre que qualquer pessoa pode editar. Todos os textos estão disponíveis nos termos da Atribuição-Compartilhamento pela mesma Licença 3.0 Unported (CC-BY-SA 3.0), mas grande parte do conteúdo também está disponível sob GNU Free Documentation License (GFDL). Estas licenças autorizam qualquer um a criar, copiar, modificar e distribuir o conteúdo da Wikipedia, à condição de conservar esta mesma licença em usos posteriores, assim como creditar os autores originais. As suas contribuições também não devem violar nenhum copyright, nem serem incompatíveis com o licenciamento da Wikipedia. Como nenhum artigo possui dono e ninguém tem o controle de um artigo em particular, todo o conteúdo inserido na Wikipedia pode ser modificado e redistribuído sem aviso prévio por qualquer pessoa, inclusive de forma comercial.

A Wikipedia possui normas de conduta. Respeite os outros editores da Wikipedia, mesmo que não esteja de acordo com eles. Comporte-se de forma civilizada, evite fazer ataques pessoais e generalizações. Mantenha-se calmo durante as disputas, procure o consenso e evite guerras de edições. Recorde que a Wikipedia lusófona possui 831 910 artigos nos quais você pode trabalhar. Sobretudo, assuma a boa-fé. Não utilize contas múltiplas para apoiar determinadas posições, insultar ou para participar de quaisquer tipos de votações.

A Wikipedia não possui regras fixas, além dos cinco princípios gerais elencados nesta página. Seja audaz a editar os artigos, pois a satisfação de editar reside em não ser necessário alcançar a perfeição na primeira vez. E não se iniba de editar por temer colocar as coisas de pernas para o ar. Todas as versões dos artigos são preservadas num histórico, de modo que não é possível danificar definitivamente a Wikipedia ou destruir irremediavelmente a informação (WIKIPEDIA, 2015)

No decorrer da pesquisa, utilizaremos os termos citados acima para nos referirmos aos Pilares da Wikipedia: *enciclopedismo*, *neutralidade de ponto de vista*, *licença livre*, *convivência comunitária* e *liberalidade nas regras*.

Se tomarmos os Cinco Pilares como referência basal para o desenvolvimento de todos os conteúdos da Wikipedia e se assumirmos que o propósito desta é ser “uma enciclopédia livre e da mais alta qualidade”⁷, os Cinco Pilares tornam-se, portanto, os indicadores fundamentais de qualidade dos artigos da Wikipedia, de maneira que os verbetes que não os contemplam são sancionados com a avaliação negativa da comunidade de editores da Wikipedia. É através desta associação que surge nossa hipótese principal.

Como um dos objetivos específicos da pesquisa, buscamos responder como a aplicação dos conceitos presente nos Pilares da Wikipedia repercute de forma observável para um usuário comum num artigo qualquer. Em outras palavras, procuramos analisar quais as consequências resultantes da observação de cada um dos Pilares da Wikipedia.

O primeiro Pilar (enciclopedismo) trata da abrangência do conteúdo enciclopédico da Wikipedia e estabelece critérios de inclusão e exclusão de conteúdos. Tem como referência os modelos de enciclopédias gerais, especializadas e almanaques encontrados no mundo

⁷Objetivo da Wikipedia segundo seu fundador, Jimmy Wales, disponível em https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Overview_FAQ#What_is_Wikipedia.3F

online e offline. Se se estabelece como um limitador que impede publicações inadequadas, imprudentes e não relacionadas com a proposta de conhecimento coletivo, também sugere conteúdos que devem ser incluídos em vista de melhor moldar o formato da Wikipedia.

A respeito deste fundamento específico, Serrano (2011, p 102) observa:

Apesar de a Wikipédia predicar a inclusão de informações, ela impõe uma restrição: a confiabilidade das informações, que é por essência excludente. As informações precisam ser corroboradas. Assim, a suposta verdade não surge do presente para o futuro; é um conhecimento convalidado no passado por mais de um indivíduo.

Sintetizando, este Pilar impede a inserção de conteúdos irrelevantes, de viés ensaísticos e experimentais e estimula a criação de textos que seriam encontrados em propostas semelhantes no mundo online e offline.

O segundo Pilar (neutralidade do ponto de vista) aponta a importância da imparcialidade dos artigos enciclopédicos, qualidade que deve ser buscada através da utilização de diversas fontes de referência e da apresentação de todos os atores envolvidos no processo descrito. De acordo com este fundamento, caso se torne necessário, devem ser apresentados diversos pontos de vista sobre o tema em questão, a fim de atingir um ideal de neutralidade no artigo. Este Pilar está fundamentalmente relacionado com a política da Wikipedia de encorajar o debate entre os colaboradores do projeto, o que deve ser realizado através das páginas de discussão. Quando o consenso não é alcançado, debate deve ser mantido até que se alcance um estado de anuência, não havendo limites para esse processo de troca. Para Serrano (2011, p. 103), “quanto maior a quantidade de usuários corroborando uma informação, maior será a anuência ou estima a esse conteúdo e menor será a necessidade de justificção dessa informação”. Ainda de acordo com este fundamento, deve-se observar a tonalidade utilizada ao tratar artigos polêmicos ou que envolvem conceitos ideológicos.

O terceiro Pilar (licença livre) está intimamente relacionado ao conceito basal de conteúdo livre defendido pela Wikipedia, donde deriva que tudo o que está ali publicado pode ser consultado, estudado, editado e redistribuído como convir ao usuário. A única restrição no uso está na aplicação do mesmo estado de *copyleft*⁸ às obras derivadas. Este Pilar implica também na criação original, de forma que todo texto ou mídia inserido na Wikipedia deve estar isento de atribuições de autoria e ter sido desenvolvido originalmente por seus contribuidores, sem cópias indevidas ou citações não referenciadas. De acordo com Serrano, este Pilar “afirma a posse coletiva ou o poder distribuído a todos os usuários,

⁸O *copyleft* é uma alternativa à legislação de direitos autorais que visa remover as barreiras de utilização, alteração e difusão da obra criativa e exige que essas liberdades sejam preservadas nas obras derivadas.

não apenas aos que contribuem regularmente ou são cadastrados, mas também àqueles que apenas acessam a Wikipedia e podem visualizar, copiar e modificar o seu conteúdo” (SERRANO, 2011, p. 104).

O quarto Pilar da Wikipedia (convivência comunitária) reflete exclusivamente acerca da relação entre os contribuidores, estabelecendo normas de conduta que guiam o contato entre os usuários de forma a evitar que seu tempo e esforços sejam mal aplicados em discussões desnecessárias e ataques pessoais, considerados desperdícios improdutivos para o objetivo final de compartilhamento de conhecimento (SERRANO, 2011).

Este Pilar associado ao segundo (neutralidade do ponto de vista) justifica a aplicação do termo *coletivo* na descrição da Wikipedia na medida em que fundamenta as interações sociais que ocorrem nas páginas de discussões e estabelece o diferencial da Wikipedia frente a outros projetos de coleta de conhecimento. As páginas não enciclopédicas são as seções que mais crescem na Wikipedia (JOHNSON, 2010; KITTUR et al., 2008; VIÉGAS et al., 2007), o que é compreensível tendo em vista que uma nova página de discussão é criada automaticamente com cada novo artigo criado e quando um novo usuário é registrado, são criadas automaticamente sua página pessoal e sua página de discussões.

O quinto Pilar (liberalidade das regras) se utiliza de um conceito da Web 2.0, de *beta eterno*⁹ para explicar a perenidade das informações contidas na Wikipedia: como quase a totalidade dos artigos¹⁰ está disponível para edição, o conteúdo da Wikipedia estará sempre passível de ser modificado. O último Pilar estimula a constante atualização de suas páginas (quando tem o objetivo de aprimorar o conteúdo) e prima pela modificação do conteúdo frente a novos acontecimentos e descobertas. Para Serrano, objetiva-se a atualização, porém, “a preservação é um detalhe que valoriza ainda mais as contribuições, funcionando como uma recompensa ao esforço” (SERRANO, 2011, p. 105).

Em suma, os Cinco Pilares são a base para toda a criação dentro da Wikipedia. Se diferem das regras, diretrizes e recomendações do projeto, que, criadas em razão de necessidades práticas, podem ser modificadas conforme a necessidade evolutiva do projeto; os Cinco Pilares, por sua vez, derivam de determinações iniciais que se provaram verdadeiras durante a experiência do projeto e são mantidas até hoje dada a sua eficácia,

⁹*Beta eterno* é um termo que surge em meio aos estudos da web 2.0 (O'REILLY, 2005) que designa o estado perpétuo de instabilidade revelado pela internet como suporte, no sentido de que um conteúdo hoje online pode ser atualizado e aprimorado constantemente sem que se alcance um estado de perfeição (ou um ponto estável), no qual será consolidado, como ocorre quando um jornal é impresso ou um áudio é gravado para distribuição.

¹⁰Dentre os verbetes, apenas as páginas protegidas não podem ser editadas. É uma medida extrema aplicada nos artigos que geralmente envolvem temas polêmicos e não nos quais as discussões entre os usuários não foram prolíficas ou não surtiram efeito.

síntese e capacidade de definir a proposta da enciclopédia livre. Em que medida, portanto, estes pilares poderiam estar associados à credibilidade da Wikipedia?

A confiabilidade do conteúdo da Wikipédia é um tema cujo debate se concentrou nos momentos iniciais de expansão do projeto, havendo diversas pesquisas comparativas, estatísticas e qualitativas que procuraram avaliar a precisão das informações encontradas na enciclopédia livre (MENCHEN-TREVINO & HARGITTAI, 2011; RAD & BARBOSA, 2012). De acordo com a Wikipédia, a maioria dessas pesquisas leva em consideração a velocidade com que informações falsas ou enganosas são removidas.

De acordo com Serrano (2011), um importante fator para a precisão das informações publicadas na Wikipedia é a quantidade de usuários acessando o verbete, de forma que artigos mais populares têm menor chance de conter erros, já que são fiscalizados por um grupo maior de usuários.

Metodologia

De acordo com o lógico Charles Sanders Peirce, o propósito da investigação científica é apaziguar a dúvida e substituí-la pela crença: “a ação do pensamento é excitada pela irritação da dúvida, e que cessa quando se atinge a crença; de modo que a produção da crença é a única função do pensamento” (PEIRCE, 1938-51, 4.394¹¹). Esta dúvida – sensação de irritação, insatisfação, preocupação – ocorre quando uma regularidade (hábito) é interrompida em decorrência de uma desarmonia decisiva durante uma experiência qualquer (RODRIGUES, 2009, p 23). A dúvida é essencial no processo Pragmaticista, uma vez que cria condições propícias para a investigação.

O termo crença é usado por Peirce no sentido de “um hábito sobre o qual estamos conscientes” (PEIRCE, 1938-51, 4.53 apud RODRIGUES, 2009), ou “um princípio sobre o qual estamos prontos a agir” (PEIRCE, 1938-51, 1.636 apud RODRIGUES, 2009). De forma mais ampla, de acordo com Peirce, “uma crença consiste principalmente em estar deliberadamente preparado para adotar a fórmula acreditada como um guia para ação. Se esta é de fato a natureza da crença, então sem dúvida a proposição acreditada pode ser em si mesma nada mais do que uma máxima da conduta” (PEIRCE, 1938-51 5.27 apud RODRIGUES, 2009). Por sua vez, o hábito é definido como uma tendência à generalização, uma lei da mente que gera na realidade um padrão de ação de acordo com a experiência tomada.

¹¹ Dada a amplitude da obra de Charles Sanders Peirce, iremos nos referir a seus *Collected Papers* (1938-51) como uma única obra, donde o primeiro número representa o volume e o segundo o parágrafo em que se encerra a citação.

Para Peirce, um pensamento deve resultar na produção de um hábito, que por sua vez gera uma ação, uma consequência prática observável no mundo:

A função global do pensamento consiste em produzir hábitos de acção; e que qualquer coisa que esteja ligada com um pensamento, mas que seja irrelevante para o seu objectivo, é um acréscimo, mas não parte dele [...]. Para desenvolver o seu significado, temos, portanto, de simplesmente determinar quais os hábitos que produz, pois que o que uma coisa significa são simplesmente os hábitos que ela encerra (PEIRCE, 1938-51, 5.400).

onde, desta forma, temos que

a identidade de um hábito depende de como ele nos induz a agir, não só nas circunstâncias em que provavelmente surgiram, mas também naquelas que poderão ocorrer, não importa quão improváveis elas sejam. Aquilo que o hábito é depende do quando e do como ele nos leva a agir [...] chegamos ao que é *tangível* e *concebivelmente prático* como sendo a raiz de qualquer distinção real do pensamento, independentemente de quão subtil ele for (PEIRCE, 1938-51, 5.401, grifo nosso).

Desta forma, o método científico desenvolvido por Peirce, denominado Pragmaticismo, se caracteriza pelo direcionamento de uma ação que ocorre como consequência prática de uma fixação de crença. Da mesma forma que uma nova crença é estabelecida quando um hábito estável é formado, envolvendo o estabelecimento de uma regra de ação, uma fórmula acreditada é um hábito que funciona como princípio geral da mente (PEIRCE, 1938-51, 5.397 apud RODRIGUES, 2009).

As consequências práticas mencionadas por Peirce dizem respeito às proposições condicionais do modelo lógico: “se p , então provavelmente a consequência q será observada”, donde o antecedente p descreve alguma ação ou condição anterior, observados pela experiência, e o conseqüente q descreve um fenômeno observável ou um efeito concebível (PIMENTA, 2014).

Desta forma, o Pragmaticismo pretende atingir uma crença verdadeira através da apreensão de regularidades observáveis na realidade. Este método científico tem origem nas ciências naturais e se articula como uma possível lógica do universo, podendo ser sintetizado na Máxima encontrada no artigo de Peirce “Como tornar as nossas ideias claras”: “Considere quais os efeitos que concebivelmente poderiam ter as conseqüências práticas que você concebe que o objeto de sua concepção tem; então, o hábito mental geral que consiste na produção destes efeitos é o significado total de seu conceito” (Peirce, 1907: MS 318 apud Neshet, 1983: 240 apud PIMENTA, 2014).

O processo de conhecimento de algo se origina de um lampejo (flash): a abdução, um pensamento de caráter preliminar, surpreendente, que marca o início do processo consciente. Neste momento, encontra-se ainda na esfera da mera sugestão, está em formação. É, portanto, frágil e necessita passar por uma fase de aprimoramento, na qual será avaliada sua plausibilidade (PIMENTA, 2004). Em nossa pesquisa, temos como flash a

percepção de que há um crescente aumento da credibilidade nos artigos da Wikipedia – fenômeno novo que pode estar se tornando regular. Essa regularidade parece estar se estabelecendo em função da aplicação crescente dos conceitos dos Cinco Pilares em seus artigos.

Assim como o instinto é um “hábito herdado”, há um princípio geral na natureza do homem que permite que a análise das possíveis consequências práticas possa ser realizada instintivamente: “certamente temos hábitos de raciocínio; e nossos julgamentos naturais como aquilo que é um raciocínio bom de acordo com tais hábitos” (PEIRCE, 1938-51, 2.170 apud RODRIGUES, 2009). Uma segunda análise da ideia, que pode indicar a aceitação final da hipótese, diz respeito ao seu poder explicativo frente ao acontecimento novo, de forma que “a partir de semelhanças entre a novidade e as possíveis consequências imagináveis de sua concepção inicial, hipotética, acredita-se que essa será capaz de apontar os efeitos gerados que se deseja entender melhor” (PIMENTA, 2014, p. 20). O julgamento da plausibilidade da hipótese inicial passa por um terceiro e último movimento, que aborda o porquê da sua escolha frente a outras conjecturas, podendo ser utilizados três critérios: o da simplicidade, o da testabilidade e o critério da economia. Ainda de acordo com Pimenta (2014, p. 20)., “na medida em que esses passos são adotados, caminha-se em direção a melhores resultados comunicacionais”.

A hipótese central desta pesquisa nos parece instintivamente dotada de características que instigue um exame mais profundo de suas possíveis implicações. Por ser inerente à Wikipedia em todos os seus âmbitos, os Cinco Pilares parecem oferecer uma base sólida para a inferir as consequências práticas e tentar prever os resultados possíveis do novo fenômeno observado. Da mesma forma, a hipótese se apresenta como testável, uma vez que pode ser falseável, e econômica em termos de tempo, dinheiro e esforços.

Esta pesquisa se propõe a analisar em que medida a aplicação dos Cinco Pilares contribuem na sensação de credibilidade que o usuário tem ao ler um artigo na Wikipedia. Em linhas gerais, busca compreender como um conjunto de normas determinadas para regular o funcionamento da Wikipedia resulta em consequências práticas como a confiança depositada em um determinado conteúdo.

Tendo como foco a maneira como as informações são interpretadas pelo usuário, a pesquisa toma como pressuposto que a credibilidade não se estabelece num único fator, mas emerge da relação emissor-receptor-conteúdo (FOGG, 2003; LISBOA, 2011; SERRA, 2006), de forma que, embora estejamos analisando a maneira como as informações se estabelecem na Wikipedia, o objeto de observação em nossos testes empíricos são as

respostas formuladas pelos usuários acerca da credibilidade que depositam na Wikipedia. A pergunta central que buscamos responder foi: “como os Cinco Pilares que fundamentaram a criação da Wikipedia e são, hoje, a regulação e política de recomendação basilar do projeto, influenciam na credibilidade de um artigo?”, donde derivamos as seguintes questões, as quais procuramos responder no decorrer da pesquisa: “que consequências práticas resultam da observação de cada um dos Cinco Pilares?” e “quais Pilares contribuem em maior e menor percepção de credibilidade pelos usuários?”

A nossa hipótese é de que a credibilidade da Wikipedia provém fundamentalmente da aplicação dos conceitos dos Cinco Pilares em seus artigos. Propomos também que a aplicação de uma predefinição de aviso no artigo altera a sua percepção de credibilidade, tendo em vista que só ocorrem quando há inobservância dos Cinco Pilares.

Se tomarmos os Cinco Pilares como o fundamento de todo o conteúdo da Wikipedia – não só como referência rasa para criação dos artigos, mas como a base de todas as políticas e recomendações da Wikipedia – e assumirmos o propósito desta de se tornar uma “Wikipedia livre e da mais alta qualidade”, concluímos que os Pilares estão, de alguma forma, relacionados à qualidade dos artigos.

Pretendemos analisar em que medida os Cinco Pilares resultam numa sensação de credibilidade percebida na leitura de um artigo. A fim de responder a essa pergunta central, desenvolvemos um questionário online, aplicado a um grupo de usuários com interesse no projeto Wikipedia¹², no qual solicitamos aos participantes que informassem uma página do portal lusófono da Wikipedia na qual confiassem plenamente e escolhessem, dentre as opções oferecidas, qual representava o motivo de sua credibilidade.

As opções que foram oferecidas estão relacionadas às possíveis consequências práticas dos Cinco Pilares observáveis nos artigos, de forma que alguns Pilares apresentam duas ou mais consequências, as quais não dispusemos na mesma opção, pois os entrevistados podem querer se referir a apenas uma delas (como foi observado nos resultados da pesquisa).

Inicialmente, pedimos ao participante que informasse um verbete da Wikipedia que já tenha acessado e que lhe aparentasse confiável e, em um segundo momento, pedimos que o participante assinalasse quais das opções predeterminadas representavam o motivo pelo qual considerava esta página confiável. Essas opções derivam das características observadas

¹² A escolha da fanpage *Wikipedia em Português* como grupo de aplicação de nosso questionário teve como base os resultados da Pesquisa Brasileira de Mídia (2014), que aponta que um dos sites que os brasileiros mais declararam acessar é a rede social Facebook, e o ranking Alexa, no qual o Facebook figura na 2ª posição dos sites mais acessados no Brasil. A página é regulada pela própria Wikimedia Foundation e, em julho de 2015 apresentava mais de 16 mil seguidores.

em cada um dos Pilares da Wikipedia. A seguir, solicitamos que o participante justificasse sua resposta e, de modo semelhante, pedimos que informassem um artigo que considerassem pouco confiável, apontassem o(s) motivo(s) e justificassem a resposta.

Análise dos resultados

As informações das páginas citadas pelos entrevistados revelaram um resultado interessante e não previsto. Primeiramente, a nossa hipótese de que “uma predefinição de aviso no artigo altera a sua percepção de credibilidade” foi refutada com os dados obtidos, tendo em vista que 3 dos 13 artigos apontados como confiáveis tinham ao menos uma marcação de aviso. Além disso, a sugestão de que a presença de páginas de discussões ativas podem gerar um vetor crescente de qualidade na página é também contestada com os resultados práticos: 12 das 13 páginas confiáveis e 10 das 11 páginas pouco confiáveis tinham página de discussão ativas.

Por outro lado, o resultado apresenta novos direcionamentos para análise da credibilidade na Wikipedia: todos os 13 artigos citados como confiáveis possuíam *infobox*, ao passo que apenas 4 dos artigos citados como pouco confiáveis apresentaram essa estrutura, que tem por objetivo organizar e sintetizar as principais informações do artigo numa única tabela apresentada no início do artigo.

Da mesma forma, todos os artigos confiáveis possuíam ao menos uma mídia, enquanto 7 dos verbetes pouco confiáveis possuíam ao menos uma imagem (não foram encontradas outras mídias). Analisamos esse dado com auxílio do comentário de um dos participantes, que afirma que a presença de mídias e certas informações não textuais dão mais segurança para o artigo (Participante 7), donde inferimos que a referência a um mundo físico, externo à metalinguagem dos verbetes, garante firmeza e estrutura ao artigo.

Os dados sugerem também que fazer parte de portais (10 dos 13 confiáveis, 5 dos 11 pouco confiáveis) é um fator que influencia na credibilidade do artigo. Interpretamos esse resultado a partir do fato de que, ao fazer parte de um projeto, um artigo está mais sujeito a observação e escrutínio, uma vez que está sob vigilância de um grupo de usuários que têm interesse ou autoridade no tema, o que pode resultar num aumento de credibilidade no artigo.

Na análise das respostas de múltipla escolha, o Pilar do enciclopedismo novamente foi apontado como um dos principais motivos para depositar credibilidade no artigo, figurando em quase metade das respostas em ambas as análises positivas e negativas.

Já o fator de atualização do artigo só foi referido nesta parte da análise quando os participantes notaram a obsolescência do artigo, o que sugere que o usuário tem familiaridade com o assunto abordado, de forma que sabe quando um assunto não está apresentando os fatos mais atuais.

Observamos também que a maior parte dos participantes escolheram páginas relativas a temas com os quais possuem familiaridade, sendo que suas avaliações basearam-se no conhecimento prévio que tinham sobre o assunto, de forma que não podemos assumir que em um verbete aleatório os usuários seriam capazes da mesma análise.

Conclusão

A reputação que a Wikipedia vem construindo ao longo dos seus 13 anos de existência passa hoje por um processo de validação. Se no passado diversos estudos buscaram refutar a sua credibilidade, hoje há uma lista extensa de pesquisas que visam compreender como se dá a construção de conteúdos de qualidade na enciclopédia (FOGG *et al.*, 2001; MENCHEN-TREVINO & HARGITTAI, 2011) e elaborar teorias que justifiquem tal evolução qualitativa (D'ANDREA, 2011; ROCHA, 2012).

A nossa hipótese, de que a credibilidade dos artigos da Wikipedia está de certa forma relacionada aos seus fundamentos básicos – os Cinco Pilares – foi confirmada em nosso teste empírico, embora o método de pesquisa utilizado apresente resultados consistentes a longo prazo, gerando “uma convergência (embora irregular) para a verdade, pois a verdade de uma teoria consiste largamente nisto, que toda dedução perceptiva dela é verificada” (PEIRCE, 1938-51, 2.775 apud PIMENTA, 2014), sendo necessário, portanto, outras aplicações feitas ao acaso para se provar regular. Uma de nossas sub-hipóteses, de que a presença de marcações de avisos em um artigo poderia afetar na credibilidade do artigo, foi refutada com nosso teste, apresentando uma contribuição no campo de estudos da confiabilidade na Wikipedia.

O teste empírico também confirmou outras pesquisas prévias acerca da análise da confiabilidade na internet. Encontramos no conteúdo da página, sua estrutura e na apresentação visual das informações os principais fatores que contribuem na percepção de credibilidade de um artigo, o que está de acordo com os testes aplicados por Fogg (2002) e Princeton Survey Research Associates (2002); tendo em vista o hiato temporal entre essas pesquisas e o atual estudo, podemos concluir que estamos alcançando uma possível regularidade neste campo.

REFERÊNCIAS

BONABEAU, E. Decisions 2.0: The Power of Collective Intelligence. **MIT Sloan management review**, n 50, p. 45-52.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAVALCANTI, M & NEPOMUCENO, C. **O conhecimento em redes**. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

FERREIRA, J. A. **A Wikipedia, a Inteligência Coletiva e o conceito Web 2.0**. 2011. 103f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, Marília, 2011.

FOGG, B.J. Prominence-Interpretation Theory: Explaining How People Assess Credibility. In: Conference on Human Factors in Computing Systems, 21., Fort Lauderdale, Flórida, **Anais eletrônicos...** Flórida: 2003. p. 722-23.

_____. **Stanford Guidelines for Web Credibility**. A Research Summary from the Stanford Persuasive Technology Lab. Stanford University. Disponível em <www.webcredibility.org/guidelines> Acesso em: 14 jun 2014.

FOGG, B.J. et al. How Do Users Evaluate the Credibility of Web Sites? A Study with Over 2500 Participants. In: Conference on Designing for User Experiences, 1., 2003. São Francisco, Califórnia. **Anais eletrônicos...** São Francisco, 2003. p. 1-15.

KITTUR, A. & KRAUT, R. E. Harnessing the wisdom of crowds in wikipedia: quality through coordination. In: Conference on Computer supported cooperative work, 11., 2008. São Diego, Califórnia. **Anais eletrônicos...** São Diego, 2008. p. 37-46.

JENKINS, Henry. **Cultura da Convergência**. São Paulo, Editora Aleph, 2009.

LEMOS, André. Aspectos da cibercultura – vida social nas redes telemáticas. In: PRADO, José Luiz Aidar (org.) **Crítica das práticas midiáticas: da sociedade de massas às ciberculturas**. São Paulo: Hacker Editores, 2002.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

_____. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 1998

_____. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LISBOA, Silvia Saraiva de Macedo. Autoridade, reputação e credibilidade: definição e relações entre os conceitos em pesquisas sobre blogs. **Contempo**, São Paulo, v. I, ano 3, jun. 2011.

LUCASSEN, T. & SCHRAAGEN, J.M. Evaluating WikiTrust: A trust support tool for Wikipedia. **First Monday**, v. 16, n. 5. 2011.

_____. Trust in Wikipedia: How Users Trust Information From an Unknown Source. In: Workshop on Information Credibility, 4., 2010. Raleigh, Carolina do Norte. **Anais eletrônicos...** Raleigh, 2010, p. 19-26.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

O'REILLY, Tim. **What Is Web 2.0** - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. O'Reilly Publishing, 2005.

PEIRCE, C. S. **How to make our ideias clear**. Tradução de António Fidalgo. Lusosofia Press, 2009.

PIMENTA, F. J. P. **Comunicação multicódigos e o pensamento mutante**. 2014. No prelo.

PRINCETON SURVEY RESEARCH ASSOCIATES, A Matter of Trust: What Users Want From Web Sites, Results of a National Survey of Internet Users for Consumer WebWatch, 2002. Disponível em: <<http://www.consumerwebwatch.org/news/report1.pdf>> Acesso em: 14 jul 2015.

RHEINGOLD, H. **A Comunidade Virtual**. Lisboa: Gradiva, 1996.

RODRIGUES, L. **Cognição e Ação Significativa**: Contribuições do Realismo Pragmaticista para a Epistemologia Contemporânea. 2009. 102f. Dissertação (Mestrado em Filosofia) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, Marília, 2009.

RODRÍGUEZ-POSADA, E. J. **Estado del arte de la investigación sobre wikis**. Universidad de Cádiz, 2012.

SERRA, Paulo. A credibilidade da informação na web. 2006. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-credibilidade-web.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2014.

SERRANO, Paulo Henrique Souto Maior. **Coerência entre princípios e práticas na wikipédia lusófona**. 2011. 212f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

SHACHAF, P. & HARA, N. Beyond vandalism: Wikipedia trolls. **Journal of Information Science**, n. 36, p. 357-370. 2010.

SHIM, J. P. & YANG, J. (2009). Why is Wikipedia not more widely accepted in Korea and China: Factors affecting knowledge sharing adoption. **Decision Line**, n. 40, p. 12-15.

TOWNE, W. B. et al. Your process is showing: controversy management and perceived quality in wikipedia. In: Conference on Computer Supported Cooperative Work, CSCW, 2013. Nova Iorque, **Anais eletrônicos...** Nova Iorque: ACM, 2013. pp 1059-1068.

WIKIPEDIA STATISTICS, 2014. Disponível em: <<https://stats.wikimedia.org/EN/TablesArticlesTotal.htm>> Acesso em: 13 jun. 2015.