

Enciclopédias na *web 2.0*: colaboração e moderação na *Wikipédia* e *Britannica Online*

Carlos Frederico de B. d'Andréa

RESUMO

Este artigo visa comparar as políticas editoriais da *Wikipédia* e da *Britannica Online*, tendo como questões centrais a abertura à participação do público e as formas de moderação propostas pelos projetos ao permitir ou limitar a edição coletiva dos artigos. Na descrição e análise são considerados os recursos técnicos que possibilitam a colaboração e a validação das informações, assim como as regras internas de gestão do conteúdo e da comunidade de usuários. Apesar de aproximações entre os dois projetos, apontamos diferenças fundamentais na proposta deles, como a valorização da especialização (*Britannica*) ou do engajamento dos usuários (*Wikipédia*).

PALAVRAS-CHAVE: Enciclopédia. Colaboração. Mediação. *Wikipédia*. Web 2.0.

1 Introdução

A popularização da produção, edição e publicação de informações através de plataformas colaborativas baseadas na *world wide web* tem provocado significativos impactos sobre os processos editoriais adotados por publicações tradicionais ou inauguradas a reboque do fenômeno da *web 2.0*.

É cada vez mais comum instituições anteriores ao advento da Internet, como jornais, emissoras de TV e editoras, anunciarem seus esforços de adaptação à “era da participação”, caracterizada por uma necessidade permanente de participação e discussão por parte de usuários (ou leitores, telespectadores) antes relegados ao consumo de informações produzidas pelas equipes de profissionais. Por outro lado, são freqüentes as críticas (LANIER, 2006; KEEN, 2007) de que a adesão às mídias sociais muitas vezes significa apenas um modismo ou, mais grave, de que a ampla participação do público nos processos editoriais é uma ameaça às noções clássicas de credibilidade e acuidade, colocando “em risco” atividades como a educação formal ou a busca cotidiana por informações de cunho jornalístico.

Nesse contexto, parece-nos revelador que uma das principais “disputas” aconteça em torno do clássico modelo das enciclopédias, que são projetos editoriais que sintetizam, ao longo dos últimos séculos, a utopia de se reunir e organizar “todo” o conhecimento humano. De um lado está a Wikipédia, projeto fundado em 2001 com base em uma das mais abertas ferramentas da Internet, os *wikis*, com a meta de criar e manter “a maior enciclopédia da história da humanidade” (WIKIMEDIA, 2008). A *Wikipédia* pode ser considerada o exemplo mais próximo de um crescente processo social que Kosik (2008) chama de “wiki-ficação do conhecimento”. Como representante das publicações mais tradicionais, a enciclopédia *Britannica* e sua versão *online* significam a manutenção de um modelo de produção baseado no “conhecimento especialista”, legitimado por procedimentos e escolhas baseadas na autoridade (KOSIK, 2008).

A disputa entre o “velho” e o “novo” de produção e organização de conhecimento teve um de seus capítulos mais marcantes em 2005, quando uma “revisão cega” feita por especialistas, a pedido da revista científica *Nature*, apontou que o índice de erros encontrados em verbetes da Wikipédia foi praticamente o mesmo que na *Britannica*. Um dos testes analisou 42 entradas sobre ciência nas duas enciclopédias e revelou uma média de quatro imprecisões na *Wikipédia* e três na *Britannica* (GILES, 2005). O estudo foi oficialmente criticado pela publicação secular (ENCYCLOPEDIA, 2006) e trouxe a público a tensa relação entre as duas instituições. Mais recentemente, em janeiro de 2009,

a disputa entre os dois modelos de produção voltou à tona com a repercussão simultânea de uma abertura para colaboração por um público mais amplo pela *Britannica Online* e a possibilidade de adoção de uma nova política de validação das atualizações na *Wikipédia*, conforme detalhamos ao longo deste trabalho.

Partindo da afirmação de Antoun e Pecini (2007, p.5), para quem “o aspecto decisivo para construção de empreendimentos descentralizados na Internet é a mediação do acesso”, neste artigo pretendemos comparar a proposta editorial e as premissas colaborativas da *Wikipédia* e da *Britannica Online*, tendo como questão central as formas de moderação propostas pelos projetos ao permitir ou limitar a participação de seu público. As possibilidades de interferência do corpo editorial e/ou da comunidade de usuários, antes ou após a publicação de uma informação, assim como as políticas internas e os mecanismos técnicos de validação e avaliação do conteúdo, parecem-nos pontos-chave na compreensão não só dos projetos citados, mas também das cada vez mais diversificadas propostas de sites colaborativos hoje em funcionamento.

Nesse contexto, fazemos coro à posição de Sá (2006, p.3), que refuta a idéia de que a comunicação em rede seria caracterizada por uma “relação direta entre produtores e consumidores”. Trata-se, a rigor, de um contexto cuja análise não se dá sem a compreensão da “importância crucial dos agentes mediadores de ordens”, sejam eles a equipe editorial, fatores culturais, mecanismos de ordem técnica ou políticas de gestão.

2 Por uma enciclopédia livre e aberta

O poder de mobilização em torno da *Wikipédia* é mais facilmente explicado através de alguns de seus números: projeto hospedado no domínio <http://www.wikipedia.org> é hoje um dos cinco *websites* mais populares da Internet em todo o mundo, possui versão em cerca de 250 línguas e, no final de 2008, totalizava 10,5 milhões de artigos já editados (a média atual são 150 mil alterações válidas por dia) por aproximadamente 100 mil editores “ativos”, que são os que fazem no mínimo cinco alterações no período de um mês (WIKIMEDIA, 2008).

Dentre as características fundadoras da *Wikipédia*, surpreende à primeira vista a possibilidade de publicação de um conteúdo sem aprovação prévia de um colaborador que atue como um moderador, ou *gatekeeper*. A possibilidade de publicar, e só depois ser conferida a relevância e adequação do conteúdo disponibilizado, é uma ruptura com os processos consagrados pelas redes produtivas do jornalismo e do mercado editorial, entre outras. Até mesmo o jornalismo colaborativo, que busca incorporar a contribuição

dos usuários em uma ou mais etapas da produção jornalística, pressupõe uma mediação de um profissional capaz de determinar, por exemplo, o que é ou não notícia para determinado veículo.

A adoção de um modelo aberto e horizontalizado de produção, claramente influenciado pelo paradigma do software livre e pela cultura hacker, tem também uma origem pragmática: a necessidade de ganhar escala. A Nupedia, projeto que antecedeu a Wikipédia, buscava conciliar um modelo de valorização do “pedigree” acadêmico com o furor dos voluntários da Internet (LIH, 2009). O projeto original, adotado no ano de 2000, especificava as funções de redatores, editores e copidesques, e previa o cumprimento de etapas de produção rígidas e lineares. Todo verbete começava com a elaboração de uma proposta que, após aprovação pelos editores, tinha sua versão inicial elaborada pelo redator. Este era acompanhado por um editor, que atuava como revisor-chefe. Só depois da aprovação o artigo era liberado para sugestão dos demais membros, e então voltava os especialistas autorizados. O processo demorava, em média, duas semanas e era composto por sete etapas. Ao longo do primeiro ano, apenas doze artigos foram finalizados, e 150 permaneceram inacabados (LIH, 2009, p.38-39). A mudança no projeto coincidiu com a descoberta, por Larry Sanger (parceiro de Jimmy Wales na fundação das duas enciclopédias) de um *software* chamado *WikiWikiWeb*. Baseada inicialmente nesta ferramenta, a Wikipédia começou como um projeto paralelo à Nupedia e, a contragosto dos especialistas, rapidamente envolveu e atraiu mais voluntários para colaborar, logo superando sua precursora.

A lógica de produção proposta pela *Wikipédia*, que é classificada como um site de *User Generated Content* (UGC ou, em português, conteúdo gerado por usuário), baseia-se na possibilidade de gestão do conteúdo e das interações por um grupo de usuários conectados e organizados de forma autônoma e sem um poder central instituído *a priori*, como apresentam Surowiecki (2006) e Raymond (2000). Ao contrário de outros sites de UGC, como *YouTube* (compartilhamento de vídeos) e *Flickr* (fotos), em que o material publicado por cada usuário não interfere diretamente nas escolhas e nas preferências dos demais, o gerenciamento da Wikipédia é especialmente complexo devido à necessidade de chegar a um consenso sobre o melhor formato e conteúdo para cada artigo.

O trabalho de edição coletiva de textos torna-se viável através de recursos técnicos da ferramenta *MediaWiki*, da intensa participação dos usuários engajados e de políticas internas rígidas, que juntos dão contornos próprios às relações de cooperação e conflito que caracterizam vários sites colaborativos (MARTINS, 2006; PRIMO, 2005). Como debate Lopes (2008), a redação

■
¹ A *Wikipédia* possui dois tipos de orientações a serem observadas pelos colaboradores. As **políticas oficiais** da *Wikipédia* são decididas em votação pela comunidade e que devem obrigatoriamente ser cumpridas, enquanto as **recomendações e normas da comunidade** visam “evitar o caos que poderia ser causado por uma possível falta de apoio ou base” e não ocasionam punições em caso de descumprimento.

textual e as interações na *Wikipédia* são balizadas por “uma série de Operadores de Normatização denominada Ponto de Vista Neutro”, como o Princípio da Imparcialidade, as Normas de Conduta e um Livro de Estilo. Estas e tantas políticas e recomendações¹ elaboradas internamente são o ponto de partida para as interações que resultam, entre outras ações, na inclusão e exclusão de artigos e trechos de textos.

Uma das bases para a consolidação de uma comunidade virtual mais horizontalizada é o reconhecimento e valorização do engajamento dos usuários. A lógica meritocrática de um site como a *Wikipédia* privilegia a dedicação do colaborador ao projeto, em detrimento de características tradicionalmente valorizadas, como a publicação de informações pessoais e a titulação formal do participante. Um novo wikipedista cadastra-se apenas criando um *login* e uma senha, e há a possibilidade de editar sem efetuar o cadastro. Também nesse caso a construção da reputação é validada pelas regras instituídas pelos pares através dos mecanismos técnicos e das políticas internas por eles geridas. Se, a princípio, todos os usuários têm a mesma autonomia para criar e alterar artigos, o volume e frequência de contribuições dão a alguns wikipedistas poderes adicionais. Aqueles que estiverem registrados há mais de 45 dias e tenham contribuído em mais de 100 artigos, por exemplo, têm direito a voto em decisões importantes no projeto, como a exclusão de um artigo considerado pouco relevante ou a eleição do tema que terá destaque na página principal do *site* durante uma semana.

A quantidade e o tipo de contribuições realizadas pelos wikipedistas foram a base para as regras que institucionalizaram quatro níveis hierárquicos dentro da *Wikipédia*, criando uma rígida estrutura organizacional. O nível mais baixo é composto pela maioria dos usuários, que “apenas” podem editar qualquer artigo e vincular sua contribuição ao seu *login*. Um usuário registrado há pelo menos seis meses, autor “2.000 edições válidas no domínio principal” e “membro de confiança da comunidade” pode ser nomeado Administrador, que é um wikipedista que tem “**direitos de operador de sistema (sysop)**”, isto é, tem acesso a recursos técnicos bloqueados a usuários comuns. Proteger e desproteger páginas e bloquear endereços de IP e contas de usuários são algumas das prerrogativas de um administrador².

Nota-se que, como colocam Tapscott e Willians (2006, p. 67, tradução nossa), a produção colaborativa “mistura elementos de hierarquia e auto-organização e baseia-se em princípios meritocráticos de organização”. Segundo Kittur *et al* (2007b), essa combinação resultou, a partir de 2002, numa diminuição na proporção (mas não na quantidade) de atividades realizadas pelos usuários mais ativos, fenômeno explicado pelo grande crescimen-

■
² No terceiro nível hierárquico está o burocrata, que pode “promover qualquer utilizador registrado a administrador e qualquer administrador a burocrata”. Apenas cinco usuários ocupam este cargo na enciclopédia lusófona. O mais alto “cargo” é o dos Stewards, que “podem dar e remover arbitrariamente níveis de acesso a usuários (administrador, burocrata, desenvolvedor, bot, etc.) em qualquer projeto da Fundação Wikimedia”.

to do número de usuários com pequeno grau de participação. Nesse sentido, após analisar o complexo processo de produção e escolha dos artigos em destaque da *Wikipédia* em inglês, Viégas, Wattenberg & McKeon (2007, p.445, tradução nossa) concluíram que “apesar do aparente potencial para anarquia e caos, um sofisticado sistema de processos emergiu”.

É importante ressaltar que há especificidades em cada uma das mais de 250 línguas e dialetos que possuem uma versão da *Wikipédia*. Cada comunidade lingüística responsável pela versão tem relativa autonomia para elaborar suas regras de funcionamento, ainda que a “original” em inglês seja uma forte referência. Mas o que realmente as diferencia são as apropriações culturalmente diferenciadas. Segundo Lih (2009), na *Wikipédia* em japonês, por exemplo, é comum editores ativos não possuírem *logins* próprios, o que pode ser atribuído a uma valorização da impessoalidade. O consenso é atingido mais facilmente e são raras as guerras de edição, inclusive por existe o hábito de usar as páginas de Discussão não apenas para debater, mas para publicar versões alternativas dos eventos (p.146). Já a versão em alemão caracteriza-se por uma grande centralização nas mãos dos administradores, que muitas vezes discutem sozinhos questões relevantes para o projeto. O foco na qualidade, e não na quantidade de artigo, acarretou num crescimento menor da *Wikipédia* alemã, mas foi decisivo para ela ser reconhecida por importantes instituições públicas e acadêmicas (p.148).

3 Da utopia à realidade

O projeto original da *Wikipédia*, baseado na idéia de todos podem editar o conteúdo de forma aberta e colaborativa, vem passando por diversos processos de provação, que se tornam mais frequentes à medida que o site ganha visibilidade e relevância. As críticas mais comuns à enciclopédia apontam para os vários casos de publicação de informações comprovadamente erradas em suas páginas, atitude que, no jargão interno, tem o nome de vandalismo. Entre os exemplos mais recentes destacam-se a divulgação equivocada, na versão em inglês, da morte de personalidades como os senadores norte-americanos Ted Kennedy e Robert Byrd (FOLEY, 2009).

Um endurecimento do processo de vigilância interna é a principal reação ao crescente número de vandalismos e de conseqüentes críticas à *Wikipédia*. Uma das facetas do crescente controle é o aumento do número de regras internas elaboradas pelos usuários mais engajados. Butter *et al* (2008) identificaram na *Wikipédia* em inglês um total de 44 políticas oficiais e 248 recomendações, números que revelam o alto de complexidade

que a gestão do site vem adquirindo a partir de seu crescimento. A quantidade de páginas e o volume de texto dedicado à divulgação de orientações e restrições à participação do site contrastam, por exemplo, com a simplicidade da política “Ignore todas as regras”, que sintetiza o espírito livre que inspirou o projeto: “Se uma regra o impedir de melhorar ou manter a *Wikipédia*, ignore-a”.

Associada à complexificação dos procedimentos internos está um crescente aumento do “trabalho indireto”, que são intervenções que não lidam diretamente com a redação dos artigos, e sim com as atividades-meio do projeto, como discussões e reversões (KITTUR, 2007a), e o enrijecimento das atitudes tomadas por usuários com maiores poderes, principalmente contra usuários não cadastrados. Depoimentos como o de Hubner (2007) relatam “abusos” cometidos por administradores ao travarem a edição dos artigos, bloquearem usuários e reverterem edições. Em d’Andréa (2008) relatamos um episódio de conflito e acusação de abuso de poder entre administradores e wikipedistas sem cargos especiais. Para Chi (2009), a questão-chave é quem deve ser privilegiado na “política de edições”: os usuários mais ativos, a “classe média” ou os eventuais colaboradores - para o pesquisador, os últimos dados e decisões apontam para o fortalecimento do primeiro grupo.

Nesse contexto, o próprio princípio de publicação anterior à verificação encontra-se em xeque. Em janeiro de 2009, veio a público uma discussão travada internamente há alguns meses: a implementação ou não da extensão “Revisões Assinaladas” (no original, “*FlaggedRevs*”) no *MediaWiki*, software em que se baseia o site. Podendo ser ativado caso a caso, este recurso técnico permite que cada edição seja validada por um grupo de usuários pré-designados. A versão do artigo exibida para os visitantes pode ser a versão mais recente ou a versão checada, dependendo da configuração da extensão. Trata-se de uma alternativa à proteção imposta com frequência (ou mesmo em caráter permanente) em alguns artigos mais visados por vândalos ou nos quais são comuns as “guerras de edições”. A versão em alemão foi pioneira no teste do recurso, em maio de 2008. O próprio Jimmy Wales fez um apelo em sua página pessoal na *Wikipédia* em inglês pedindo a adoção do recurso. O índice de aprovação da proposta (60%) indica uma baixa aceitação da comunidade de usuários e o tema continua em discussão.

4 Edição e especialização na *Britannica*

Entre as enciclopédias tradicionais em circulação na atualidade, a *Britannica* certamente é a que mais intensamente vem procurando conciliar os padrões editoriais consolidados ao longo de décadas com novos modelos de produção e de negócios possibilitados pela digitalização dos acervos informacionais.

A história da *Britannica* começa em 1768, quando sua primeira edição impressa foi publicada em fascículos, durante três anos. A partir do sucesso do conjunto de três volumes, sua segunda edição foi ampliada para dez e novamente foi publicada em etapas, até 1784. Segundo informação da própria instituição, a *Britannica* chegou aos Estados Unidos (onde hoje está sediada) numa edição pirata impressa na Filadélfia em 1790. Para Lih (2009, p.16), a *Britannica* foi concebida como uma “alternativa conservadora” à experiência iluminista mais “radical” da *Encyclopédie* francesa.

O rígio padrão editorial caracteriza a produção da *Britannica*. Para cada artigo é criado um “plano editorial” que considera as informações dos editores de conteúdo, comentários enviados por leitores e resenhas dos especialistas, além da contribuição do editores de alto escalão. Conforme Cauz (2008, tradução nossa), a produção, documentação e compartilhamento de informações seguem um “processo no qual milhares de colaboradores especialistas, e dúzias, senão centenas de editores trabalham diariamente para produzir verbetes factuais, objetivos, bem escritos e atualizados”.

Segundo informações contidas no site da *Britannica*, a produção dos conteúdos é composta por duas grandes equipes: os editores e os colaboradores especialistas. A expertise no assunto é um pré-requisito para atuação no corpo de colaboradores da enciclopédia. Entre os colaboradores históricos estão personalidades como Albert Einstein, Sigmund Freud e George Bernard Shaw. Atualmente a maioria dos editores de conteúdo, além de especialidade na área, possui doutorado ou outra titulação destacada. Colaboradores interessados em integrar o processo são convidados a escrever ou revisar artigos, e devem apresentar uma documentação detalhada das fontes utilizadas.

A divisão editorial desenvolve conteúdos a partir de artigos manuscritos e cuida da precisão das informações, assim como dos aspectos gráficos e da indexação das informações. Os editores são divididos por atividades: alguns checam cada termo usado nos artigos (*research editors*), os editores de conteúdo verificam sua acuidade, clareza e equilíbrio, enquanto os copidesques são responsáveis pelas correções gramaticais e de estilo do texto. Cumpridas estas etapas, o material é novamente analisado pelo colaborador especialista e suas considerações são incorporadas. Mais uma vez os copidesques revisam o material e, na última etapa antes da publicação, o conteúdo é classificado e o artigo, indexado por equipes especializadas.

Esta breve descrição dos processos editoriais nos permite compreender que a produção de enciclopédia tradicional não é uma atividade individual ou predominantemente autoral.

Os textos são alterados por vários profissionais, com diferentes formações e funções. Segundo Burke (2003, p.155), esta é uma rotina desde o século XVIII, quando as enciclopédias “[...] se tornaram mais numerosas, maiores, mais pesadas e mais caras”. A “propagação da pesquisa e da escrita coletivas” impactou a famosa enciclopédia de Diderot, na qual teriam trabalhado pelos menos 135 estudiosos.

Iniciando sua adaptação às mudanças tecnológicas, sociais e econômicas alavancadas pela digitalização³, a *Britannica* lançou em 1981 sua primeira publicação digital, encomendada por uma empresa multinacional. A enciclopédia passou a ser comercializada no formato CD-ROM em 1994, quando foi publicada também na internet com o nome de *Britannica Online*. O impacto inicial da migração da enciclopédia para a web foi na velocidade de atualização dos verbetes⁴. Se tradicionalmente os Anuários buscavam resumir os acontecimentos do ano para os leitores da versão impressa, hoje uma informação é incorporada ao verbete logo que seja confirmada sua ocorrência. Segundo Cohen (2008), a “*Britannica* diz que atualiza um artigo a cada 20 minutos”.

O esforço da secular instituição para se adaptar ao modelo de circulação de conteúdo da *web* não se limita à publicação *online* da íntegra de seu conteúdo. Atualmente a empresa conta, por exemplo, com um canal no serviço de *microblog Twitter* (<http://twitter.com/Britannica>), onde divulga produções relevantes para a pauta do dia e procura estabelecer conversações com seus “seguidores”. Outro serviço que visa aproxima a enciclopédia dos usuários da Internet é o *WebShare* (<http://britannicanet.com>), através do qual *blogueiros*, jornalistas e outros que publicam regularmente na *web* podem ter acesso ao conteúdo antes disponível apenas para assinantes e indicar referências da *Britannica* aos visitantes de sua publicação. Para ter acesso ao serviço é necessário um cadastro cuja aprovação depende de uma análise da relevância do *blog*, *site* ou perfil do usuário interessado.

5 Uma *Britannica* “2.0”?

O passo seguinte de adaptação do modelo clássico de produção da *Britannica* foi a abertura à participação de um público mais amplo na edição dos verbetes disponíveis online. As bases conceituais de uma mudança no processo de produção da enciclopédia foram lançadas no post *Collaboration and the Voices of Experts* (em português, colaboração e as vozes dos especialistas), publicado em junho de 2008 no *blog* oficial sob assinatura do presidente da publicação, Jorge Cauz.

A *Britannica* afirma que pretende, ao seu modo, dar mais espaço para novos editores, que chamam de “*community of scholars*”, mas deixa claro que a especialização comprovada na área é

■
³ A *web*, como esperado, impactou duramente o modelo de negócio da *Britannica*. As vendas hoje significam apenas 10% da receita da publicação, que chegou a ter mais de dois mil vendedores de porta nos anos de 1970 e, desde 1996, desativou esta atividade. Para mais informações sobre as mudanças na gestão empresarial da *Britannica*, ver Boudreau, Dunford e Ramstad (2000).

■
⁴ Segundo Pombo (2006, p.1), “a partir do século XX, as enciclopédias passam efectivamente a fazer um enorme esforço de actualização”, montando equipes com este fim e cujo trabalho resultava em suplementos e livros anuais.

uma premissa para integrar a equipe de colaboradores. Atacando o “modismo” da “sabedoria das multidões” e chamando para si a responsabilidade pelo material publicado, a *Britannica* mostra que sua adequação à *web* 2.0 não significa uma flexibilização do rigor em prol da participação de qualquer interessado. Como afirma Cauz (2008, tradução nossa), “nós acreditamos que a criação e documentação do conhecimento é um processo colaborativo, mas não democrático”. Essa postura, explica Cauz, implica em três consequências: o respeito à autoria, reconhecimento das vozes e poderes dos especialistas e uma busca pela objetividade, algo que seria inviável na “cacofonia competitiva” dos “sistemas democráticos”.

Durante o levantamento de informações para este artigo não foram localizadas, após extensiva navegação pela *Britannica Online*, informações detalhadas ou dados dessa experiência, portanto as observações e análise feitas a seguir são baseadas na interface do site. O *site* também não deixa claro como um candidato a colaborador especialista deve proceder para oferecer sua participação. A relação de colaboradores “oficiais” de cada verbete está disponível para consulta, assim uma resumida página com sua formação, filiação institucional e a relação de artigos com os quais colaborou.

Um recurso técnico nos permite compreender melhor as possibilidades de participação ao público abertas pela *Britannica*: a aba *Suggest Edit*, associada a cada verbete da versão online da enciclopédia. Após fazer o *login*, é dada a possibilidade de o usuário alterar o conteúdo publicado e submeter a alteração ao corpo editorial da publicação. O cadastro anterior exige o preenchimento dos campos nome, sobrenome, endereço eletrônico e senha, e o aceite dos Termos de Uso. Após submeter a alteração, o candidato a colaborador recebe um *e-mail* explicando que a contribuição está sendo avaliada pelos editores e que um contato posterior será realizado⁵. Todas as alterações efetivadas no artigo são citadas na aba *Topic History*, que lista a data e uma síntese da revisão. Ao contrário da aba *História* vinculada às páginas de um *wiki*, não é possível mapear que alterações foram feitas por cada colaborador. Paralelamente existe um *link Contributors* associado a cada artigo, onde são listados os colaboradores especialistas.

Segundo o presidente da *Britannica*, a expectativa é que a atualização de uma informação checada pela equipe da enciclopédia ou por “editores freelance” ocorra em até 20 minutos e que as novidades sejam incorporadas na versão impressa, editada a cada dois anos (HUTCHEON, 2009).

⁵ Para testar o sistema de colaboração da *Britannica*, submetemos uma sugestão de melhoria para o verbete sobre a cidade de Belo Horizonte. A inclusão do estádio do “Mineirão” entre as atrações da região da Pampulha foi solicitada numa sexta-feira e o aceite da inclusão foi comunicado, por *e-mail*, na segunda-feira seguinte. O texto proposto foi ampliado e contextualizado pelos editores da publicação.

6 Aproximações e diferenças

Uma comparação entre os processos de edição e moderação propostos por sites distintos como a *Wikipédia* e a *Britannica Online* nos permite levantar questões pertinentes sobre as diferentes facetas que a chamada web colaborativa pode assumir no que tange à mediação de um projeto editorial.

Pode-se identificar nos dois projetos um esforço para sofisticar suas rotinas de produção, mas seguindo a premissa de não abrir mão das características fundadoras de cada um. A eventual criação de novas “camadas” de mediação na *Wikipédia* (as Revisões Assinaladas, por exemplo) parece-nos um indício do esforço da comunidade de editores para equilibrar controle e abertura. Ao mesmo tempo em que se mantém um modelo baseado numa meritocracia auto-regulada, verifica-se uma tendência de valorização dos usuários mais engajados, em detrimento de colaboradores novatos ou eventuais. Esta tensão fica evidente na possibilidade de duas versões de um artigo serem disponibilizadas para o público: uma mais recente, mas passível de erros, e outra checada pelos editores.

Uma ampliação e um maior rigor na vigilância de usuários menos familiarizados com os **Operadores de Normatização** que regem o site podem acarretar no afastamento de um volume numeroso de colaboradores eventuais. Estes representam, ao menos na versão em inglês, uma parte significativa do volume de informações publicadas – 50% das edições realizadas em 2007 foram feitas por wikipedistas com até 100 contribuições em seu histórico (KITUR, 2007b, p.5) – e, conceitualmente, representam o “espírito *wiki*” que motivou o projeto.

A abertura da *Britannica Online* para a colaboração de um público mais amplo, por sua vez, não parece significar uma ameaça ao modelo hierárquico e estável que, junto com o poder atribuído a especialistas, caracteriza a publicação. Um dos desafios da *Britannica* parece ser a mobilização de uma comunidade efetiva de colaboradores dispostos a submeter-se a regras que claramente centralizam as decisões na equipe “oficial” do projeto. Se a intenção for esta, parece-nos imprescindível que sua versão online dê mais visibilidade e transparência aos recursos de colaboração e às sugestões incorporadas, visando estimular a participação de outros usuários. Outro desafio é a incorporação das colaborações nas rotinas editoriais internas pré-estabelecidas, visando equilibrar rapidez no retorno e qualidade no tratamento dado às novas informações.

Partindo desse contexto, parecem-nos precipitadas as colocações que proliferam pela *web* sobre “o fim” da diferença entre a *Wikipédia* e a *Britannica*, ou mesmo a ameaça que uma significaria para a outra. A rigor, o atual modelo de colaboração e moderação da secular publicação está muito mais próximo do

projeto da extinta *Nupedia*, exatamente de onde surgiu, a partir de uma ruptura, a *Wikipédia*. Nesse sentido, a *Nupedia*, mesmo sendo reconhecidamente uma iniciativa fracassada, pode ser considerada o “elo perdido” entre os dois projetos.

Antes de um fechamento, vale destacar dois aspectos periféricos aos propósitos deste artigo, mas relevantes para uma comparação entre as duas enciclopédias: os direitos autorais e o modelo de negócios. Os termos de uso da *Britannica Online* deixam claro que todo o conteúdo do site, inclusive as colaborações enviadas, é de propriedade da instituição e protegido pelas leis internacionais de patente e *copyright*. Já na *Wikipédia*, todo o conteúdo produzido está ligado à Licença GNU de Documentação Livre, adotada originalmente no desenvolvimento de softwares livres. Isso significa que o documento completo ou parte dele pode ser copiado ou redistribuído, com ou sem modificações, comercialmente ou não, desde que sejam respeitados os preceitos da licença *copyleft*. Em 2009, a comunidade de editores e a *Wikimedia Foundation* aprovaram a adoção da licença *Creative Commons* (modelo Atribuição-Compartilhamento pela mesma Licença 3.0 *Unported*), que permite a qualquer pessoa “copiar, distribuir, exibir e executar a obra”, além de “criar obras derivadas”, desde que seja dado o crédito ao autor original e que a obra derivada seja distribuída pela mesma licença.

Quanto ao modelo de negócios, a *Britannica* é uma instituição privada cuja viabilidade financeira depende essencialmente da comercialização do conteúdo distribuído em diferentes formatos. No caso do site, além dos diferentes modelos de assinatura para acesso a conteúdos mais completos ou voltados para públicos diferenciados (estudantes, por exemplo), existe a veiculação de *banners* e anúncios publicitários, inclusive do *Google AdSense*. A *Wikipédia*, por outro lado, é totalmente mantida por doações destinadas à *Wikimedia Foundation*. Em 2008, mais de 125 mil pessoas doaram cerca de U\$ 6 milhões, valor suficiente para os custos técnicos e administrativos. A veiculação de anúncios publicitários parece uma opção descartada. O tema tornou-se praticamente um “tabu” depois do episódio conhecido como *Spanish Fork*, que resultou em 2002 numa “debandada” de colaboradores da versão em espanhol após Larry Sanger cogitar publicamente a possibilidade de vender anúncios na *Wikipédia* (LIH, 2009, p.138).

Pombo explica que, ao longo da segunda metade do século XX, nota-se uma tendência para “dotar a enciclopédia de um modelo estrutural mais capaz de conglomerar a dispersão informativa a que o projecto enciclopédico está cada vez mais sujeito” (2006, p. 1), modelo esse que ficou ainda mais evidente na migração dessas publicações para as redes digitais. Nesse contexto, pode-

se afirmar que, cada um ao seu modo, ambos os projetos aqui analisados mostram-se não só adaptados, mas principalmente responsáveis pela evolução de uma concepção de enciclopédia que “**quer participar na produção dos novos saberes**” (grifo dela), e não “limitar-se a ser o inventário de um saber constituído no passado nem sequer o balanço dos conhecimentos já estabilizados no presente” (POMBO, 2006, p.10).

Esta breve análise comparativa entre os dois sites nos permite concluir que, a despeito das especificidades propostas por cada projeto, o que está em jogo é uma tensa relação entre colaboração e moderação. Para futuras análises, sugerimos que seja mapeado e avaliado o impacto dessas variáveis sobre a evolução dos projetos, considerando, por exemplo, o volume de colaborações recebidas num dado período de tempo, a diversidade de colaboradores mobilizados e eventuais índices de erros publicados.

Encyclopedias in web 2.0: collaboration and mediation in *Wikipedia* and *Britannica Online*

ABSTRACT

This paper compares the editorial policies of *Wikipedia* and *Britannica Online*, with focus in openness to public participation and the mechanisms of moderation to allow or limit the collective editing of articles. The description and analysis of those mechanisms consider the technical resources that enable collaboration and validation of information, the rules of internal management of content and community of users. Despite some common features shared by both projects, we point out fundamental differences in those initiatives, such as valuing expertise (*Britannica*) or the engagement of users (*Wikipedia*).

KEYWORDS: Encyclopedia. Collaboration. Mediation. *Wikipedia*. Web 2.0.

Enciclopedias en web 2.0: colaboración y moderación en *Wikipedia* y *Britannica en línea*

RESUMEN

Este artículo tiene por objeto comparar las políticas editoriales de *Wikipedia* y *Britannica en línea*, con atención en la apertura a la participación del público y las formas de moderación para facilitar o limitar la edición de artículos. La descripción y el análisis de las formas de moderación consideran los recursos técnicos que permiten la colaboración y la validación de la información, las normas de gestión interna de los contenidos y la comunidad de usuarios. A pesar de la semejanza entre los enfoques de los dos proyectos, se destacan las diferencias fundamentales en su propuesta como el desarrollo de conocimientos especializados (*Británica*) o el compromiso de usuarios (*Wikipedia*).

PALABRAS CLAVE: Enciclopedia. Colaboración. Moderación. *Wikipedia*. Web 2.0.

Referências

ANTOUN, Henrique; PECINI, André C. A Web e a parceria projetos colaborativos e o problema da mediação na internet. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 16., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2007.

BOUDREAU, J. ; DUNFORD, Benjamin B. ; RAMSTAD, Peter M. The Human Capital “Impact” on E-Business: the case of Encyclopedia Britannica. **Ithaka**: Cornell University, 2000. (Working Paper 00-05). Disponível em: <<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1083&context=cahrswp>>

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CAUZ, Jorge. **Collaboration and the voices of experts**. 2008. Disponível em: <<http://www.britannica.com/blogs/2008/06/collaboration-ownership-and-expertise/>>. Acesso em: 1 fev. 2009.

CHI, Ed H. Governing and authorship models at Wikipedia and Britannica. **Augmented Social Cognition**, 26 jan. 2009. Disponível em: <<http://asc-parc.blogspot.com/2009/01/governing-and-authorship-models-at.html>>. Acesso em: 1 fev. 2009.

COHEN, Noam. Start Writing the Eulogies for Print Encyclopedias. **New York Times**, 16 mar. 2008.

D'ANDRÉA, Carlos. A Wikipédia como espaço de interações e a redação coletiva de artigos sobre o Voo TAM 3054. ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 8. 2008, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2008.

ENCYCLOPEDIA BRITANNICA. Fatally Flawed. Refuting the recent study on encyclopedic accuracy by the journal. **Nature**, mar. 2006.

FOLEY, Stephen. So Wikipédia is cracking up? **The Independent**, 3 fev. 2009. Disponível em: <<http://www.independent.co.uk/life-style/gadgets-and-tech/features/is-wikipedia-cracking-up-1543527.html>>. Acesso em: 1 fev. 2009.

GILES, Jim. Internet encyclopaedias go head to head. **Nature**, 28 mar. 2005. Disponível em: <<http://www.nature.com/news/2005/051212/full/438900a.html>>. Acesso em: 01 jun. 2007.

HUBNER, Alex. O papel do administrador e o conteúdo na Wikipédia. **Webinsider**, 11 jul. 2007. Disponível em <<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2007/07/11/o-papel-do-administrador-e-o-conteudo-na-wikipedia/>> . Acesso em: 20 dez. 2008.

HUTCHEON, Stephen. Watch out Wikipedia, here comes Britannica 2.0. **The Sydney morning herald**, 22 jan. 2009. Disponível em <<http://www.smh.com.au/news/technology/biztech/watch-out-wikipedia-here-comes-britannica-20/2009/01/22/1232471469973.html>>. Acesso em: 2 fev. 2009.

KEEN, Andrew. **The Cult of the amateur**: how today's internet is killing our culture. Nova York: Doubleday, 2007.

KITTUR, Aniket [et al.] He says, she says: conflict and coordination in Wikipedia. In: ANNUAL ACM CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 25., 2007, San Jose, CA. **Proceedings...** San Jose, CA, 2007a. P. 453-462.

_____. Power of the few vs. wisdom of the crowd: Wikipedia and the rise of the bourgeoisie. ANNUAL ACM CONFERENCE ON HUMAN FACTORS IN COMPUTING SYSTEMS, 25., 2007, San Jose, CA. **Proceedings...** San Jose, CA, 2007b. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/2157257/Power-of-the-Few-vs-Wisdom-of-the-Crowd>>. Acesso em: 12 jan. 2008.

KOSIK, Kenneth S. The Wikification of Knowledge. **Nieman report**. Winter 2008. Disponível em <http://www.nieman.harvard.edu/reportsitem.aspx?id=100690>. Acesso em: 5 fev. 2009.

LANIER, Jaron. Digital maoism: the hazards of the new online collectivism. **Edge**, 20 may 2006. Disponível em: <http://www.edge.org/3rd_culture/lanier06/lanier06_index.html>. Acesso em: 9 fev. 2009.

LIH, Andrew. **The Wikipedia revolution: how a bunch of nobodies created the World's Greatest Encyclopedia**. Nova York: Hyperion, 2009.

LOPES, Marcelo Benevides. Wikipédia: auto-regulação e controle: um olhar sobre os Operadores de Normatização da "enciclopédia livre". In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 17., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNIP 2008.

MARTINS, B. Cooperação e controle na rede: um estudo de caso do website Slashdot.org. ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 8., 2006, Brasília. **Anais...** Brasília : UNB, 2006.

POMBO, Olga. **O Hipertexto como limite da idéia de enciclopédia**. 2006. Disponível em <<http://www.educ.fc.ul.pt/hyper/enciclopedia/presentefuturo.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2009.

PRIMO, Alex. Conflito e cooperação em interações mediadas por computador. **Contemporânea: revista de comunicação e cultura contemporâneas**, Salvador, v. 3, n. 1, p. 38-74, jun. 2005.

RAYMOND, E. **The Cathedral and the bazaar**. 2000. Disponível em: <<http://www.catb.org/~esr/writings/cathedral-bazaar/cathedral-bazaar/>>. Acesso em: 1 fev. 2008.

SÁ, Simone. Quem media a cultura do shuffle? Cibercultura, mídia e gêneros. In: ASSOCIAÇÃO LATINO AMERICANA DE PESQUISADORES DE COMUNICAÇÃO, 2006, São Leopoldo, RS. **Anais da ALAIC**. São Leopoldo, RS: UNISINOS, 2006.

SUROWIECKI, J. **A Sabedoria das multidões**. São Paulo: Record, 2006.

TAPSCOTT, Don; WILLIAMS, Anthony D. **Wikionomics: how mass collaboration changes everything**. Nova York: Portfolio, 2006.

VIÉGAS, Fernanda B; WATTENBERG, Martin; NCKEON, Matthew M. The Hidden Order of Wikipedia. In: SCHULER, Douglas (Ed.). **Online communities and social computing**. Olympia, WA: Springer, 2007. P. 445-454.

WIKIMEDIA Foundation. **Annual report 2007-2008.**
Disponível em: <[http://wikimediafoundation.org/wiki/
Annual_Report](http://wikimediafoundation.org/wiki/Annual_Report)>. Acesso em: 12 jan. 2008.

Carlos Frederico de Brito d'Andréa

Mestre em Ciência da Informação /ECI/UFMG

*Doutorando em Estudos Linguísticos / FALE /
UFMG*

Professor assistente do Curso de Comunicação

Social/Jornalismo /UFV

E-mail: carlosdand@gmail.com

Recebido: 23/03/2009

Aceito: 29/06/2009