



Wikipédia como espaço de interações e a redação coletiva de artigos sobre o voo TAM 3054¹

Carlos Frederico B. D'ANDRÉA²
Universidade Federal de Viçosa

Resumo

O artigo pretende apresentar a Wikipédia, “enciclopédia livre e aberta”, como um espaço de interações marcadas pelo conflito e colaboração entre usuários, através do próprio texto dos artigos ou de espaços específicos, como as páginas de discussão. Apresentamos um estudo de caso sobre a redação coletiva de dois artigos relativos ao maior acidente aéreo do país: “Voo TAM 3054” e “Júlio Redecker”, a partir dos quais foi possível identificar formas diretas e indiretas de interação entre os wikipedistas.

Palavras-chave

Wiki; Web 2.0; internet; hipertexto; interação

As ferramentas mais populares da chamada web 2.0 (blogs, microblogs, sites de relacionamento etc) têm em comum a facilidade de publicação de conteúdos por qualquer usuário interessado. Um aplicativo, no entanto, destaca-se pelo “radicalismo” na aplicação do conceito de produção descentralizada e coletiva de textos: os sistemas de publicação da tecnologia *wiki*. Baseado num ambiente *web*, a principal característica da ferramenta *wiki*³ de publicação é a possibilidade de qualquer visitante (cadastrado ou não), a qualquer momento, alterar qualquer informação publicada em um artigo, bastando acessar o recurso Edição vinculada a cada página.

Após salvar a página, imediatamente a edição do texto é publicada e será considerada a versão atual até que outro visitante altere o texto produzido pelo usuário anterior, estabelecendo uma relação na qual potencialmente não há limites entre autor e leitor. Além disso, a publicação de uma informação sem aprovação prévia de um mediador (um jornalista, por exemplo) representa um questionamento a um modelo editorial

¹ Trabalho apresentado na NP Tecnologias da Comunicação e da Informação, do VIII Nupecom – Encontro dos Núcleos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Jornalista, mestre em Ciência da Informação e doutorando em Linguística (UFMG). Professor do Centro Universitário UNA e coordenador do F5 - Laboratório de Comunicação Digital. Blog: novasm.blogspot.com. E-mail: carlosdand@gmail.com

³ No idioma havaiano, a palavra *wiki* significa “super-rápido”. O primeiro sistema *wiki* foi criado em 1995 pelo norte-americano Ward Cunningham, com o objetivo de facilitar a condução e a documentação de grandes projetos de informática.



historicamente consolidado e baseado em profissionais responsáveis pela decisão do que é relevante e confiável o suficiente para chegar até o público leitor.

A mais famosa e bem-sucedida experiência no sistema *wiki* é a Wikipédia⁴, uma enciclopédia “livre e aberta” que permite a edição por qualquer interessado. Fundada em 2001 por Jimmy Wales e originalmente publicada em língua inglesa, conta em maio de 2008 com versões em 255 idiomas e línguas, sendo um dos dez sites mais visitados no mundo atualmente. A versão em português da Wikipédia é uma das mais ativas do mundo, totalizando mais de 377 mil verbetes (ou artigos, conforme denominação oficial do projeto), todos escritos por visitantes voluntários do *site*.

Cada contribuição textual aos artigos da Wikipédia é creditada ao autor e armazenada na página História de cada artigo, o que garante a todos os usuários uma “comprovação” do trabalho realizado. Pode-se participar sem cadastro. Neste caso, o autor é identificado apenas pelo número de Internet Protocol (IP) atribuído ao seu computador. Ao fornecer apenas seu endereço de e-mail e cadastrar-se, criando um *login* e uma senha, o usuário torna-se um “wikipedista” e passa a ter suas contribuições associadas ao seu perfil. O registro de todas as contribuições dos usuários interessados em determinado artigo permite a restauração de versões anteriores do texto caso tenham sido “vandalizados” por usuários.

Neste sentido, acreditamos que o processo de redação e edição de artigos em um site como a Wikipédia leva ao extremo a noção de texto como fruto de interações, ressaltando a posição de Beaugrande (1997, p. 10), para quem o texto é “um *evento comunicativo* em que ações linguísticas, cognitivas e sociais convergem” (grifo nosso). Neste caso, o processo de elaboração e leitura é resultado direto de uma “negociação” entre os usuários.

A relação estabelecida pelos wikipedistas manifesta-se no próprio texto, mas também nas marcas pessoais deixadas pelos usuários no sistema. Viégas, Wattenberg & Dave (2004), em pesquisa que acompanhou a evolução de mais de 70 artigos da Wikipédia em inglês, identificou que a caixa de comentários (ou sumário, como foi traduzida para a versão em português) que os usuários podem preencher a cada alteração de um artigo,

⁴ A Wikipédia é um dos projetos mantidos pela Wikimedia Foundation, responsável também por outras iniciativas em português, como o Wikcionário (dicionário no qual os significados das palavras são escritos coletivamente), Wikilivros e Wikinotícias (produção coletiva de livros e notícias, respectivamente).



funciona como um espaço de recados onde os wikipedistas deixam objeções ou direcionam questões uns para os outros. Segundo os autores, "comentários em revisões consecutivas podem ser lidos como uma conversação entre autores, além de um mero resumo de edições" (p.579). As interações são mais explícitas, no entanto, na página Discussão disponível em cada artigo da Wikipédia. Trata-se de um espaço para que os usuários debatam sobre o conteúdo e as tendências do texto e busquem um consenso sobre a melhor abordagem para o tema, funcionando como extensões dos sumários. A partir dos recursos técnicos oferecidos pela Wikipédia, diversas interações são estabelecidas neste ambiente on-line, como veremos a seguir.

Colaboração e hierarquia na Wikipédia

A proposta ousada da Wikipédia, como pode-se esperar, é extremamente polêmica. As críticas mais frequentes questionam a credibilidade da informação em um sistema onde qualquer pessoa pode alterar as informações. A má-fé ou a falta de conhecimento técnico de um visitante poderia facilmente comprometer o resultado final, o que tornaria a Wikipédia (e outras experiências afins) uma fonte de informação instável e pouco confiável.

Algumas pesquisas, no entanto, ajudam a relativizar ou mesmo questionar este forte argumento. Uma comparação feita por especialistas a pedido da revista científica *Nature*, em 2005, apontou que o índice de erros encontrados em verbetes da Wikipédia e da enciclopédia Britânica (representante exemplar de um modelo tradicional de produção textual) foi praticamente o mesmo. Um dos testes analisou 42 entradas sobre ciência nas duas enciclopédias e revelou uma média de quatro “impressões” na Wikipédia e três na Britânica (GILES, 2005).

O principal motivo apontado por Wilkinson e Huberman (2007, p.3) para a acuidade de boa parte da Wikipédia em língua inglesa é a participação intensa dos usuários. Segundo os autores, vale a regra “edição provoca edição”. Segundo os autores, os 6,4 milhões de artigos até então publicados em todas as línguas e dialetos já haviam sido modificados por 5,77 milhões de colaboradores, resultando em 236 milhões de edições. Já Viégas, Wattenberg & Dave (2004), ao analisar o impacto dos diferentes tipos de vandalismo sobre os artigos, identificou que metade das ocorrências deste tipo foram



desfeitas em 3 minutos, média que cai para 2 minutos quando os vandalismos são compostos por vulgaridades. Em suma, o sucesso do projeto é fruto do acompanhamento contínuo do desenvolvimento do texto por uma comunidade de wikipedistas engajados.

Levantamento apresentado por Arthur (2006) identificou que, na Wikipédia em língua inglesa, 50% de todas as edições são feitas por 0,7% dos usuários e mais de 70% de todos os artigos foram escritos por apenas 1,8% dos wikipedistas. O fato de grande parte das contribuições aos textos ser feita por um número pouco expressivo de wikipedistas favorece a formação de uma comunidade virtual coesa e bastante ativa.

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. Todos os usuários têm a mesma autonomia para criar e alterar artigos, no entanto o volume de contribuições para o projeto dá aos wikipedistas poderes adicionais. Aqueles que estiverem registrados há mais de 45 dias e tenham contribuído em mais de 100 artigos têm direito a voto em decisões importantes no projeto, como a exclusão de um artigo considerado pouco relevante, o travamento da edição de um artigo polêmico e a eleição do tema que terá destaque na página principal do *site* durante uma semana. Nota-se que, como afirmam Tapscott e Willians (2006, p. 67), a produção colaborativa “mistura elementos de hierarquia e auto-organização e baseia-se em princípios meritocráticos de organização”.

Wikipédia como espaço de interações

Na Wikipédia, os colaboradores não têm direitos intelectuais sobre o texto, ao contrário das regras que regem a produção textual em grande parte dos suportes impressos e mesmo eletrônicos. Todo o conteúdo produzido na Wikipédia está ligado à Licença GNU de Documentação Livre⁵, o que garante a livre reprodução e distribuição das informações ali publicadas. O fato de os contribuintes não serem “donos” do texto que co-produziram não significa, no entanto, que sua participação seja anônima ou impessoal.

⁵GNU é a sigla para GNU is Not Unix (em português: GNU não é Unix) e refere-se ao desenvolvimento de softwares livres no mesmo padrão de softwares proprietários, com o sistema operacional Unix. Assim com a Wikipédia, os softwares livres baseiam-se no conceito livre produção, uso e distribuição de informações.



Ao redigirem e editarem conjuntamente um texto, os wikipedistas estão, ainda que indiretamente, interagindo entre si. Como afirma Trasel (2007, p. 39) a respeito do Wikinews (projeto semelhante à Wikipédia voltado para redação coletiva de notícias),

“muito embora os colaboradores nem sempre discutam sobre as informações ou a redação das matérias no espaço apropriado para isto, a dinâmica interacional de modificar os textos uns dos outros é uma negociação”.

A possibilidade de identificar algumas informações pessoais de cada wikipedista reforça a compreensão de que um sistema wiki é um espaço de interação entre usuários. Na página História, o registro de todas as contribuições dos usuários interessados em determinado artigo permite, por exemplo, que se identifique as interferências de cada usuário, da fundação à versão atual do artigo. Do mesmo modo, através da página de usuário, é possível consultar todas as edições já feitas por ele em diferentes artigos desde seu cadastro no site. Aos wikipedistas é dada a possibilidade de editar uma página pessoal, onde podem ser publicadas informações sobre suas preferências e os artigos que já editou, entre outras informações, tornando-se um grande cartão de visitas para outros usuários.

Usando o *site* como suporte, os usuários estabelecem relações sociais que têm como objetivo inicial a criação e edição de artigo da enciclopédia, podendo se desdobrar em interações constantes e pessoais, culminando na criação de comunidades virtuais, definida por Recuero (2005, p. 8) como grupos de pessoas que “estabelecem entre si relações sociais, que permaneçam um tempo suficiente para que elas possam constituir um corpo organizado, através da comunicação mediada por computador”.

Para operacionalizar o estudo de interações nessas redes sociais, Primo (2006) propõe a caracterização dos “atores sociais” nas categorias *eu*, *tu (vós)*, *ele (eles)*, *nós*, *nós/todos*, além de *coletividade*. Neste sentido, as relações entre usuários da rede podem dar-se entre pessoas conhecidas (*eu-tu/vós*), de forma dialógica, mas entre desconhecidos (*eu-ele/eles*) ou de um usuário com um grupo de pessoas não-identificadas (*eu-coletividade*). No caso da Wikipédia, a colaboração de um usuário pode acontecer na forma de *Eu/anônimo*, quando se trata de um usuário não-cadastrado, ou pela formalização do *eu*, que depende essencialmente do cadastro do usuário no sistema. Primo (2006, p. 4) considera que nesse *site* a “maior parte da produção registrada pode ser entendida como sendo da *coletividade* e é para ela que cada contribuição de *eu* é direcionada”, o que não impede que outras formas de interação sejam viáveis, por



exemplo, através da página de Discussão do artigo, quando “a partir da participação na *coletividade*, eu e ele se conhecem”.

Considerando Primo (2007, p. 100), para quem “o estudo das relações mediadas por computador deve partir de uma investigação das relações mantidas, e não dos participantes em separado, ou seja, é preciso observar o que se passa entre os interagentes”, acreditamos que o texto dos artigos da Wikipédia, a página de Discussão sobre os temas e a página de História das contribuições podem ser considerados espaços privilegiados para mapearmos as interações estabelecidas entre os usuários do sistema em torno do *bem coletivo* proposto pelo *site*. É a partir destes recursos que realizamos o estudo de caso a seguir.

A produção coletiva dos artigos Vôo TAM 3054 e Júlio Redecker

No dia 17 de julho de 2007, um avião do modelo Air Bus da companhia aérea TAM que partira de Porto Alegre acidentou-se no aeroporto de Congonhas, em São Paulo, o que resultou na morte confirmada de 199 pessoas, entre passageiros e tripulantes. O acidente, que foi confirmado como o maior da aviação brasileira, ocorreu às 18h51 (horário de Brasília). Como esperado, o fato rapidamente mobilizou a imprensa nacional e internacional, que realizou uma intensa cobertura inicial marcada pela falta de informações confirmadas sobre as causas do acidente e o número e os nomes das vítimas, entre outras informações de interesse jornalístico (ARAÚJO, 2007).

Este estudo de caso considerou a edição dos artigos “Vôo TAM 3054” e “Júlio Redecker” da Wikipédia lusófona nas primeiras horas após o acidente em Congonhas. O artigo principal sobre o acidente foi inaugurado às 20h33 (horário de Brasília) ou 23h33 (UTC⁶), portanto cerca de 1h42 após o acidente. Sua evolução inicial foi marcada por uma intensa atualização: foram registradas 53 contribuições em uma hora, ritmo que manteve-se nas duas horas seguintes. Ao final de 12 horas (período considerado na análise realizado neste artigo), registrou-se 250 alterações, numa média de 20,8 alterações por hora, ou uma a cada três minutos.

Os trechos do texto em produção e as discussões relacionadas apresentadas nesta

⁶ Tempo Universal Coordenado, ou UTC, é um “fuso horário de referência a partir do qual se calculam todas as outras zonas horárias do mundo”. Está 3 horas à frente do horário de Brasília (sem horário de verão). Neste artigo, optamos por manter o horário registrado no site (UTC), eventualmente adicionando o horário local.



pesquisa exploratória foram selecionados visando ressaltar as interações estabelecidas pelos wikipedistas através do texto dos artigos e das conversas diretas entre eles, constituindo muitas vezes uma amostra aleatória das edições registradas no período. Optamos por considerar e reproduzir os trechos das versões dos artigos e as conversas entre usuários que ressaltassem a busca pela precisão das informações factuais contidas nos artigos, visando ressaltar o caráter “jornalístico” assumido pelo site através de sua comunidade de usuários.

Acreditamos que, por ser um site atualizado constantemente, a Wikipédia não pode ser classificada meramente como uma enciclopédia. Lih (2004), por exemplo, a estuda como um exemplo de “jornalismo participativo”, definido por Primo e Träsel (2006, p. 9) como “práticas desenvolvidas em seções ou na totalidade de um periódico noticioso na *Web*, onde a fronteira entre produção e leitura não pode ser claramente demarcada ou não existe”, o que de fato o aproxima do modelo de produção adotado pela Wikipédia. Neste sentido, o chamado wiki-jornalismo (Bradshaw, 2007) pode ser considerado uma das práticas mais comuns na Wikipédia. Como afirma Castilho (2007), “o conteúdo informativo começa a ganhar tanta relevância e procura quanto o material enciclopédico”.

Interessa-nos na análise abaixo verificar como a dinâmica das relações estabelecidas pelos wikipedistas influencia na publicação ou não de uma informação factual sobre o acidente, evidenciando relações de cooperação e conflito entre os usuários. No artigo “TAM Vôo 3054”, o usuário OS2Warp foi o responsável pela inclusão das primeiras frases:

Em 17 de julho de 2007 um Airbus da companhia brasileira TAM chocou-se contra um prédio situado nas proximidades da cabeceira do aeroporto de Congonhas do lado do bairro de Moema.

Estima-se que 170 pessoas morreram no acidente.

As quatro primeiras alterações no artigo foram realizadas pelo mesmo usuário no intervalo de 11 minutos. A quinta versão do artigo, publicada às 23h44 (UTC), continha informações alteradas (por exemplo, a referência a “um prédio” contra o qual o avião teria se chocado foi substituída por “um galpão”), acréscimo de informações (foi informado que o “bairro de Moema” fica na “zona sul de São Paulo”) e afirmações relativizadas sobre fatos ainda não confirmados, como o acidente “*parece* ser o de maior número de vítimas no Brasil” e “*aparentemente* a aeronave não teria conseguido

frear e derrapou (...)” (grifos nossos). O cuidado em relativizar informações ainda não confirmadas também foi tomado por outros usuários responsáveis pelas atualizações seguintes. O wikipedista Dantadd, por exemplo, acrescentou às 23h55 que “não há notícias sobre as vítimas mas, caso confirmado o número de passageiros, este será o maior acidente aéreo do Brasil(...)” e o usuário Odicsan escreveu às 00h04 (UTC) do dia seguinte que “o voo 3054 (...) não teria conseguido frear e derrapou as 18:50 (...)”.

A intensidade da atualização do artigo e a tentativa dos usuários em manter a correção das informações publicadas fica mais clara se acompanharmos a evolução do infobox (tabela com resumo das informações principais) sobre o acidente publicado às 23h57 pelo usuário Odicsan (fig. 1).

Sumário	
Data	17/07/2007
Causa do acidente	Aquaplanagem em pista
Local	Congonhas, São Paulo, Brasil
Mortos	Desconhecido
Feridos	Desconhecido
Aeronave	
Tipo da aeronave	Airbus A320
Empresa aérea	TAM
Prefixo	PR-MBK
Passageiros	178 (Não confirmado)
Tripulação	6
Sobreviventes	0

Figura 1 – Infobox com informações sobre o acidente.

Versão publicada às 23h57 pelo usuário Odicsan

Em um intervalo de 27 minutos o infobox foi atualizado 17 vezes, sendo 10 delas pelo próprio Odicsan. O campo Causa do Acidente, por exemplo, foi alterado de “Aquaplanagem em pista” para “Desconhecida” às 00h10 pelo usuário TheUnpluggedGuy, e para “Provável Aquaplanagem” às 00h16 por Odicsan. O campo “Passageiros” foi o mais atualizado no intervalo de tempo analisado, sendo inclusive alvo de uma “guerra de edições”⁷ entre os usuários, conforme quadro 1:

⁷ Segundo a Wikipédia, uma guerra de edições “ocorre quando se detecta no histórico de um artigo que dois ou mais editores revertem as edições feitas pelo outro. (...) A raiz de uma guerra de edições encontra-se no desacordo existente em relação a um ponto particular de um artigo”.



Horário	Usuário	Informação alterada no campo Passageiros
23h57	Odicsan	178 (Não confirmado)
00h12	200.168.118.47	175 (confirmado)
00h13	Odicsan	155 (confirmado)
00h17	200.168.118.47	175 (confirmado)
00h22	Odicsan	155 (confirmado)
00h23	Dantadd	175 (confirmado)
00h25	Indech	Passageiros para 155 (confirmado)

Quadro 1 – Atualizações do campo Passageiros do infobox Vôo TAM 3054

A negociação estabelecida pelos usuários visando o acréscimo ou não de informações recentes ainda sujeitas a uma confirmação oficial fica mais evidente quando mapeamos o processo de inclusão do nome do deputado federal Júlio Redecker (PSDB/RS) entre as vítimas do acidente. O artigo sobre o deputado na Wikipédia, até o dia do acidente, tinha somente 6 contribuições e limitava-se a uma foto e dois parágrafos:

Júlio César Redecker é um político brasileiro com sede eleitoral no Rio Grande do Sul. Atualmente é deputado federal pelo PSDB. A atual legislatura vai até o ano de 2007, mas Júlio Redecker já foi deputado nas legislaturas de 1995 a 1999 e 1999 a 2003.

Até o ano de 2003 Júlio Redecker foi filiado ao PPB, hoje PP quando então ingressou no partido tucano, o PSDB.

A última alteração havia sido feita no dia 28 de Julho de 2006 pelo usuário Dantadd. Este mesmo wikipedista, às 00h08 (UTC) do dia 18 de Julho de 2008 acrescentou no artigo o local e data de nascimento do deputado (“Taquari, 12 de julho de 1956”) e acrescentou link externo para sua página oficial, além de outras pequenas alterações. Seis minutos depois (00h14), o usuário identificado pelo IP 200.181.6.148 acrescentou ao final do artigo a frase “Júlio Redecker estava no vôo 3054 da TAM, que se acidentou no aeroporto de Congonhas em 17 de julho de 2007”. A partir de então,



iniciou-se uma série de alterações relativas à suposta presença do deputado no Vão 3054, conforme quadro 2 abaixo:

Horário	Usuário	Contribuição
00h21	Dantadd	Exclusão da frase acrescentada por 200.181.6.148
01h02	201.3.110.55	<i>Acréscimo do parágrafo Aos 17 de julho de 2007, com 41 anos, o deputado Júlio Redecker faleceu no fatídico acidente envolvendo o vôo número JJ 3054 da TAM, que decolou de Porto Alegre com destino a São Paulo e sofreu um acidente no pouso em Congonhas, quando deslizou pela mal acabada pista, atravessando a Avenida Washington Luiz e chocando-se contra o prédio da TAM Express, quando explodiu.</i>
01h12	Andre v	<i>Acréscimo da data de falecimento (São Paulo, 17 de julho de 2007) e altera frase: Foi deputado federal pelo PSDB</i>
01h19	Dantadd	Reativação da versão publicada por ele às 00h21
01h22	201.21.244.235	Reativação da versão praticamente igual à publicada por Andre v às 01h12
01h23	Fabianopires	Reativação da versão publicada por Dantadd às 01h19
01h24	68.54.89.112	<i>Acréscimo da frase Júlio César Redecker (Taquari, 12 de julho de 1956 - São Paulo, 17 de julho de 2007)</i>
01h24	Fabianopires	Reativação da versão publicada por ele às 01h23

Quadro 2 – Atualizações do artigo Júlio Redecker entre 0h21 e 01h24 (UTC) do dia 18 de julho de 2007.

A disputa pela publicação ou não da informação é interrompida às 01h25, quando o usuário Fabianopires, usando a prerrogativa de Administrador da Wikipédia, bloqueia o artigo para edição por qualquer usuário que não possua esse cargo (trata-se do grau máximo de proteção).

Todas as interações relatadas acima a partir do artigo sobre Júlio Redecker aconteceram através do texto redigido coletivamente, isto é, sem um contato direto e pessoal entre os usuários através dos recursos oficiais da Wikipédia. Uma primeira marca de interação fora do texto do artigo foi o Sumário da alteração realizado por Dantadd às 01h19min:



ao retirar informações sobre suposta morte do deputado, deixou registrado o comentário *isto não foi confirmado*.

As interações diretas passam a acontecer, após o travamento, na Página de Discussão do artigo, onde identifica-se uma grande divergência sobre a decisão de impedir a participação dos demais usuários e a confiabilidade das informações acrescentadas na Wikipédia, conforme seleção de depoimentos abaixo:

Andre v (01h35): Proteger uma página só por que o evento está se desenrolando? Uma das principais características da wikipedia é a atualização em tempo real de seus artigos, e isso acontece o tempo todo nas páginas de wikipedias de outros países. Chega aqui na pt.wiki, alguém decide unilateralmente que "a informação não é confirmada", e simplesmente tranca a página numa versão anterior aos fatos... Isso está previsto nas regras da wikipedia? Se não estiver... tira esse cadeado daí!

Fabiano (01h37): Modere a linguagem ou será bloqueado. Estúpido é confirmar a morte de alguém baseando-se em especulações. Quando for oficial aí pode mudar o artigo.

A.Z.: Não está confirmado que ele morreu, mas está confirmado que ele estava no avião. É só colocar essa informação, até haver outras.

Augusto Reynaldo Caetano Shereiber (01h48): Sem brigas por favor, custa esperar a confirmação da morte do político Júlio Redecker? -

Andre v (01h53): Custa. A wikipedia tem edição em tempo real. Se a morte ainda não foi confirmada, o procedimento correto é informar que ela não foi confirmada. Trancar a página, e ainda acusar de vandalismo, é uma atitude errada, que vai contra o espírito da wikipedia.

Bruno Leonard: O deputado federal Júlio Redecker, do PSDB do Rio Grande do Sul, líder da Minoria na Câmara dos Deputados, estava entre os passageiros, segundo informações prestadas por sua assessoria de gabinete e em nota do partido ao qual pertence. Nota do PSDB

Fabiano (03h16): Bruno não disse que inventaste nada. A questão é ser oficial, as famílias devem ser notificadas como manda a lei. Depois disso quando houver anúncio oficial poderá ser adicionada a informação.

Às 03h42min (2h e 20 minutos depois do bloqueio), Fabiano ameniza a proteção, passando para o modelo semi-protegido, que permite que apenas os usuários com conta possam editar o artigo. A “conversa” recomeça:

Bruno Leonard: Acrescentando: Obrigado pela sua compreensão,



Andre v: Obrigado nada! O cara se porta como o "dono da bola", faz notícia, destrata usuários, agride, comete um erro CRASSO, não se justifica e ainda quer ser adulado? (...) Amo o projeto, a que dediquei incontáveis (e frutíferas) horas. Nesse período todo, nunca vi um administrador tão prepotente, despreparado e ofensivo aos princípios da wikipedia como esse cara.

201.19.144.216: André v, é óbvio que você alimenta uma antipatia pelo administrador Fabiano, que tem muito pouco a ver com o desempenho deste na sua função. Suas reações são muito exageradas. Eu me pergunto se, já que você foi tão escandaloso enquanto a presença/falecimento do deputado gaúcho ainda não havia sido confirmado, depois da confirmação você fez um churrasco, chamou os amigos e soltou rojões. Com certeza, você merece o troféu pela-saco do ano e queimação-de-filme brasileira em Portugal 2007⁸.

A alteração seguinte ao desbloqueio parcial foi realizada às 04h08 por [Bruno Leonard](#), que acrescentou um link externo para blog do deputado. O mesmo usuário, cinco minutos depois, usou o status de Administrador para desbloquear definitivamente a edição e, às 04h38min, voltou com a informação “Júlio César Redecker (Taquari, 12 de julho de 1956 - São Paulo, 17 de julho de 2007)”. Às 04h39min, [Fabianopires](#), embora o artigo já estivesse liberado, registra no sumário do artigo *Desprotegeu "Júlio Redecker": Agora é oficial*. A partir daí, são adicionadas praticamente só informações sobre a morte do deputado e sobre o acidente.

Análise e considerações finais

Os dados extraídos dos artigos permitem-nos analisar alguns aspectos relevantes para a compreensão das relações estabelecidas na Wikipédia e, sobretudo, levantar algumas hipóteses e novas questões de pesquisa. Deve-se ressaltar desde já que as análises parecem-nos pertinentes apenas para os dois artigos analisados, no dado intervalo de tempo, não podendo ser aleatoriamente ser adaptadas para outros artigos, inclusive devido à especificidade do acontecimento (um acidente aéreo de grandes proporções) que gerou tamanha movimentação no site.

Retomando a noção de texto como um espaço de interações, podemos identificar que essas podem acontecer, simultaneamente, através da cooperação e do conflito entre os usuários que editam o texto. A divisão de tarefas, por exemplo, foi uma prática colaborativa comum nos artigos analisados. Alguns usuários concentraram-se na

⁸Aparentemente trata-se de uma referência ao evento BarCampPortugal2007 (<http://barcamp.org/BarCampPortugal2007>), que aconteceu nos dias 01 e 02 de setembro no Departamento de Engenharia Informática da Universidade de Coimbra.



atualização de um trecho específico dos textos, como identificamos na edição do infobox do artigo “TAM Vôo 3054”, em que mais da metade das edições foi realizada por um mesmo usuário (Odicsan), que inclusive criou a primeira versão do artigo. A concentração de esforços em trechos menores do texto parece-nos uma tentativa de estabilizar sua autoria, principalmente por usuários responsáveis pelo acréscimo pela primeira versão de uma informação inédita até então.

Esta mesma tentativa de estabilizar uma informação no texto ou um trecho deste parece ser a catalizadora de interações conflituosas, como as duas “guerras de edições” apresentadas anteriormente. Embora seja uma prática não recomendada pela regras da Wikipédia, guerras de edições, segundo Viégas, Wattenberg & Dave (2004, p. 579), são comuns nesse site e acontecem não apenas em temas polêmicos.

As disputas podem acontecer individualmente entre usuários ou grupos deles. Neste caso, configura-se uma relação entre “nós-eles” (Primo, 2006), ainda que, aparentemente, não haja uma combinação explícita entre os usuários para formação desses grupos. A possibilidade de um usuário realizar uma alteração no artigo com seu login e, em seguida, deslogar e editá-lo registrando apenas o IP torna ainda mais difícil a identificação de eventuais grupos e das relações estabelecidas.

As relações sociais estabelecidas fora das páginas dos artigos acontecem de diferentes formas. Podemos afirmar, por exemplo, que ao deixar um recado no sumário de um artigo, o usuário em geral está interagindo com a “coletividade”, ainda que o recado seja direcionado a um usuário ou grupo com o qual já estabelecia-se uma relação através do texto. A interação pessoal em geral acontece nas páginas de discussão dos artigos, onde os usuários são autorizados (inclusive orientados) a assinar as mensagens deixadas sobre o tema. Em alguns momentos as mensagens são escritas para o grupo de usuários interessados no tema, em outros são direcionadas para membros específicos do grupo, caracterizando, uma relação de caráter “eu-tu”, “eu-vós” ou mesmo “nós-vós”.

No caso dos artigos analisados, as relações estabelecidas no texto dos artigos e fora deles, ainda que tenham como objetivo maior a construção de um “bem comum”, são predominantemente de conflito, que inclusive chegam a assumir um caráter pessoal, com trocas de ofensas entre os usuários. Acreditamos que um motivo desses conflitos



entre os usuários é a divergência de opiniões sobre própria finalidade da Wikipédia. Alguns usuários defende-na como uma enciclopédia tradicional, que teria como característica fundamental um distanciamento (temporal, inclusive) dos fatos divulgados. Outros consideram a possibilidade de editar "em tempo real" um diferencial da enciclopédia wiki, ainda que o ritmo de atualizações coloque em risco a confiabilidade das informações publicadas. Este “dilema” torna-se especialmente maior quando o artigo sobre um assunto durante o desenrolar dos fatos e baseado numa cobertura jornalística marcada por “tropeços éticos como informações equivocadas, dados publicados precipitadamente, sem a devida apuração (...)” (Marra, 2007).

Por fim, deve-se considerar a hierarquia interna da Wikipédia como um elemento fundamental para compreensão das relações sociais estabelecidas no site. Segundo Viégas, Wattenberg & Dave (2004), alguns usuários ficariam atentos às últimas modificações, especialmente de usuários mais novos, que representariam maior risco de vandalismo ou não-adoção dos padrões da Wikipédia. Um usuário mais experiente e ativo também utiliza com mais propriedade os recursos técnicos oferecidos pela ferramenta (deixar comentários no Sumário do artigo atualizado, por exemplo). O fato de ocupar um cargo burocrático na Wikipédia (administrador, por exemplo) torna os usuários ainda mais influentes internamente, principalmente em função dos poderes técnicos a eles atribuídos, como a possibilidade de travamento da edição do artigo.

Referências bibliográficas

ARAUJO, Ana Lucia. Acidente com avião da TAM x Jornalismo Digital e Colaborativo (a cobertura online nas primeiras horas). *Intermezzo*, 17 Julho de 2007. Disponível em <<http://tinyurl.com/6posol>>. Acesso em 10 abr. 2008.

ARTHUR, Charles. What is the 1% rule? *The Guardian*. Julho 2006. Disponível em: <<http://www.guardian.co.uk/technology/2006/jul/20/guardianweeklytechnologysection2>>. Acesso em: 20 jul. 2007.

BEAUGRANDE, R. de. *New foundations for a science of text and discourse: Cognition, Communication, and the freedom of access to knowledge and society*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1997.

BRADSHAW, Paul. Wiki Journalism Are wikis the new blogs? In: *Future of Newspaper Conference*. Cardiff, Setembro 2007. Disponível em <http://onlinejournalismblog.files.wordpress.com/2007/09/wiki_journalism.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2008



CASTILHO, Carlos. Usuários transformam a Wikipédia num megajornal. *Código Aberto*, 6 jul. 2007. Disponível em <<http://tinyurl.com/49gcrs>>. Acesso em: 10 abr. 2008

FORTE, Andrea; BRUCKMAN, Amy. Why do people write for Wikipedia? Incentives to contribute to open-content publishing. GROUP 05 workshop: sustaining community: the role and design of incentive mechanisms in online systems. Sanibel Island, FL, 2005. Disponível em: <<http://www-static.cc.gatech.edu/~aforte/ForteBruckmanWhyPeopleWrite.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2007.

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.

LIH, Andrew. Wikipedia as participatory journalism: reliable sources? Metrics for evaluating collaborative media as a news resource. Metrics for evaluating collaborative media as a news resource. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON ONLINE JOURNALISM, 5th. University of Texas at Austin, 2004. Disponível em: <<http://journalism.utexas.edu/onlinejournalism/2004/papers/wikipedia.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2007.

MARRA, Christian. Acidente da TAM - análise da cobertura dos portais. *Blog Master Digital*, 27 de julho de 2007. Disponível em <<http://www.masterdigitalblog.org.br/?p=21>>. Acesso em 10 abr. 2008.

PRIMO, Alex. *Interação mediada por computador. Comunicação, cibercultura, cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2007.

_____. O aspecto relacional na *Web 2.0*. ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, VI. Brasília: UnB, 2006.

_____; TRÄSEL, Marcelo Ruschel. Webjornalismo participativo e a produção aberta de notícias. CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE PESQUISADORES DA COMUNICAÇÃO, VIII. *Anais ...* São Leopoldo, 2006.

RECUERO, Raquel da Cunha. Comunidades virtuais em redes sociais na internet: uma proposta de estudo. *E-Compós*, Brasília, v. 4, p. 1-15, dez. 2005.

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

TRÄSEL, Marcelo. *A pluralização no webjornalismo participativo: uma análise das intervenções no wikinews e no kuro5hin*. 2007. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre.

VIÉGAS, Fernanda B; WATTENBERG, Martin; DAVE, Kushal. Studying Cooperation and Conflict between Authors with *history flow* Visualizations. *CHI 2004*. 24-29 April Vienna, Austria. Disponível em <http://alumni.media.mit.edu/~fviegas/papers/history_flow.pdf>. Acesso em 01 mai. 2008.

WILKINSON, Dennis M.; HUBERMAN, Bernardo A. Assessing the value of cooperation in Wikipedia. *First Monday*, v. 12, n. 4, Apr. 2007. Disponível em: <http://firstmonday.org/issues/issue12_4/wilkinson/index.html>. Acesso em: 01 jun. 2007.