



A enciclopédia (semi)livre: conflitos, relações hierárquicas e a reconfiguração dos processos na Wikipédia¹

Aline de CAMPOS²

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS

RESUMO

A colaboração decorre de múltiplas visões de um mesmo objeto e inerente a este processo estão as divergências, disputas conceituais e tensões. Este artigo pretende analisar o papel dos conflitos na escrita coletiva, tendo como espaço de observação a Wikipédia, ambiente de processos colaborativos, permeado por conflitos e decorrentes reconfigurações. Assim, procura apresentar três motivos de manifestação conflituosa na Wikipédia, os conflitos movidos pelas práticas de escrita coletiva, pelo gerenciamento de processos e por sua repercussão. Ainda questionar o quão livre este ambiente se apresenta, enquanto principal exemplo da filosofia *wiki* aplicada na sistematização de informações e construção de conhecimento provindo do coletivo.

PALAVRAS-CHAVE: Colaboração; Escrita Coletiva; Conflitos; Wikipédia.

1. Questões acerca da colaboração

A Cibercultura, organização social que emerge da relação entre a cultura contemporânea e as tecnologias de rede, parece propícia ao estabelecimento de processos nos quais os sujeitos sejam os protagonistas. Nessa dinâmica que segue a lógica das redes, a facilidade no estabelecimento de práticas de colaboração³ ressalta um aspecto que há muito se encontrava obscurecido pelas tradicionais hierarquias sócio-comunicacionais, a possibilidade de ser autor.

Além disso, a recente estrutura oferecida pela chamada *web 2.0*, termo que designa a segunda geração de serviços e ambientes da *web* essencialmente alimentada por processos de coletivos, reforça os aspectos colaborativos que sempre permearam as interações mediadas por computador.

¹ Trabalho apresentado no GT – Cibercultura e Tecnologias da Comunicação, evento componente do IX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul.

² Mestranda em Comunicação e Informação do Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. email: aline.campos@ufrgs.br.

³ Embora muitos autores façam distinção entre os termos colaboração e cooperação, nota-se grande interdependência entre ambos, portanto neste artigo convencionou-se adotar o termo colaboração (correlacionado à cooperação), sendo o desenvolvimento coletivo de ações e reflexões num mesmo objeto, através de processos permeados por negociações e conflitos.



Assim, a colaboração pode ser entendida como um meio de, a partir da reflexão do saber próprio e do próximo, criar ou reconfigurar conhecimentos, significados e sentidos, numa perspectiva de múltiplas vozes.

Diante de todo este potencial, geralmente verifica-se uma exacerbada intenção de vislumbrar os processos de autoria coletiva no campo virtual como uma prática sempre harmoniosa de respeito mútuo e diplomacia em relação às opiniões diversas. Mas, se nas relações “face-a-face” isto em geral não ocorre, porque no meio virtual seria totalmente diferente?

A área educacional defende a visão de grupo dentro dos processos colaborativos onde “os demais sintam-se felizes pelo sucesso do outro” (SLAVIN, 1995). Ou seja, entendam que nesse processo a colaboração de um implica no sucesso de todos enquanto conjunto. Mas, será que isto é sempre possível? As divergências conceituais, a competição e a necessidade de reconhecimento individual não surgirão em nenhum momento?

Em se tratando de manifestações na sua essência horizontais⁴, essa descentralização percebida nestes processos, promove um espaço no qual “os lugares ocupados pelos participantes não são fixos, mas se constituem nos entrelaçamentos advindos das conexões que vão sendo produzidas no grupo no decorrer do processo.” (AXT, 2001, p.142).

Assim, os envolvidos podem assumir diversas funções, intervindo a partir de suas próprias experiências, possibilidades e percepções. Além de exercer um papel de autor, podem refletir criticamente sobre as intervenções do outro, bem como explorar diferentes maneiras de aplicação desses meios dentro da perspectiva que melhor contemple os objetivos pessoais e do coletivo.

Segundo Depover (2002, p.157), nessas práticas o indivíduo passa a “desempenhar um papel de tutor e, em outros momentos, o de aprendiz, que, por sua atividade de pesquisa, vai aumentar seus conhecimentos, intercambiando com outros ou se confrontando no ambiente”. Será que esta alternância de papéis se apresenta mesmo de maneira natural? Há aspectos de hierarquia nestas práticas?

A idéia de construção de conhecimento e apropriação instantânea por meio dos interagentes é reforçada por Pierre Lévy (2003, p.29) com a hipótese da *Inteligência Coletiva*. Esta teoria possui uma visão harmoniosa da cooperação afirmando que “a base

⁴ Práticas que possam seguir a lógica das redes no sentido de não centralizar ações de maneira vertical e hierárquica tradicional, mas sim, oferecer as mesmas possibilidades a todos os envolvidos.



e o objetivo da Inteligência Coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas”.

Segundo Axt (2001, p.136), dentro desses processos se mostram importantes, entre outros aspectos, questões como a negociação, respeito à individualidade, ao tempo e ao limite de cada envolvido.

Assim, numa perspectiva tradicional, a negociação permanente está presente nesses processos, no sentido de estabelecer relações de respeito às vivências e opiniões, levando em conta a singularidade de cada indivíduo, bem como permitindo que este seja capaz de manifestar idéias e propor reflexões acerca da experiência em desenvolvimento. As divergências não fazem parte destas negociações?

Apresentam-se as tensões, muitas vezes como um aspecto desgastante do processo de colaboração, já que segundo Kaye (apud Barros, 1994) “sob certas circunstâncias, pode levar à perda do processo, falta de iniciativa, mal-entendidos, conflitos, descrédito”. Até que ponto estas divergências são apenas desgastantes? Será que não são propícias a processos reflexivos mais profundos? De que maneira reconfiguram a estrutura dos processos e dos meios onde eles ocorrem?

2. A colaboração permeada por conflitos

A web, como meio capaz de estabelecer processos de coletividade levando em consideração as interações e as relações interpessoais, apresenta-se como ambiente propício aos processos de colaboração proporcionando dois diferenciais: a escala de abrangência planetária e a irrelevância de tempo e espaço. Os processos colaborativos passaram a ser também *online* e assimilar todas as potencialidades do meio no qual está inserido, porém sem perder sua essência de construção de conhecimento permeada por divergências e tensões.

Assim, as práticas coletivas virtuais também são repletas de processos de desequilíbrio e conflito, onde o choque de opiniões mostra-se recorrente. Estas relações são complexas e envolvem aspectos maiores do que o simples desacordo entre pares. Questões de competição, disputas conceituais, divergências relacionais, relações hierárquicas, graus de participação são algumas das manifestações conflitantes decorrentes destes processos.

Indo ao encontro disto, Crook (1996) afirma que a prática de colaboração se caracteriza por princípios cognitivos básicos que partem da articulação, onde o sujeito sente necessidade de expressar suas idéias a fim de organizá-las perante o grupo, o



conflito, já que as tensões entre os cooperadores acabam por suscitar reflexões e negociações gerando uma necessidade de esforço coletivo para seu gerenciamento e por fim a co-construção, ou seja, a construção conjunta em relação a um benefício cognitivo ligado a um objeto socialmente compartilhado.

Entende-se aqui o processo de colaboração para além de intervenções aditivas. Embora esta seja uma forma cooperativa, a simples adição de conteúdo abaixo do que está posto mostra-se em geral como pouco reflexiva, ou seja, "uma colagem, sem discussões durante o processo criativo" (PRIMO, 2003, p.12).

Este tipo de colaboração é muito comum e por diversas vezes originada pelo receio de intervir diretamente no raciocínio do outro ou até mesmo por uma espécie de "respeito à autoridade", como em casos onde pessoas de diferentes níveis intelectuais cooperam em um mesmo elemento.

Diante disso, certas relações hierárquicas já se encontram pré-estabelecidas e outras vão se formando ao longo do processo coletivo. Assim, parece uma perspectiva um tanto ingênua afirmar que os processos de autoria coletiva não detêm grau algum de hierarquia se as demais relações coletivas por si os contêm.

Outro aspecto interessante nestes processos se encontra na busca por reputação e reconhecimento por parte daqueles que cooperam, fato compreensível tendo em vista ser da natureza humana a necessidade de satisfação pessoal.

Em seus estudos sobre o campo da Ciência, Surowiecki (2006, p. 210) afirma que "a busca de reconhecimento garante um fluxo constante de idéias diferentes, já que ninguém fica famoso por reafirmar o que já é sabido". Além disso, ainda segundo o autor "a competição também opera para determinar uma inerente conferência de idéias falhas".

A exemplo da área científica, nas demais práticas colaborativas os indivíduos são motivados a intervir seja para alimento de seu ego, seja por princípios de ideologia (PAULA e NUNES, 2007, p. 2).

Neste caso a visão analítica constante de suas reflexões e dos demais agentes do processo faz com que a competição por intervenções consideradas válidas para o coletivo seja saudável e auxiliar do processo de cooperação. Competição não se opõe a colaboração na medida em que pode se configurar num fator de impulsão na riqueza destes processos.

Assim, os conflitos nos processos de cooperação, convergem para fatores que parecem ser um híbrido de desgaste e impulsão. Indivíduos diferentes, com experiências



e vivências diversas quando motivados a cooperar criam choque de opiniões e reavaliação constante das proposições apresentadas.

Por um lado, isto mostra-se um fator desgastante. As tensões ocorridas podem influenciar negativamente nas relações pessoais entre os co-autores e gerar um ambiente desagradável para os demais participantes do processo. Não se está livre também do abandono do processo, pois esta situação de tensão pode afastar os sujeitos que não se sentem motivados a refletir, contra-argumentar, ou até mesmo envolver-se mais profundamente no processo, fazendo com que estes desistam da prática colaborativa.

Por outro lado, quando os colaboradores aceitam a complexidade e o desafio da construção coletiva, os conflitos podem ser um grande impulsionador de uma visão mais profunda do assunto que está sendo tratado, criando debates que podem muitas vezes suscitar em novos processos coletivos de cooperação.

Segundo Trivinho (2001, p. 16), as tensões são expressas “pela taxa interna de criticidade da elaboração teórica, bem como pelo grau de inclinação dialeticamente negativa, produtivamente contestatória dessa elaboração em relação à organização do real”. Assim, sem esta tensão esperada não se produz qualquer forma de movimento, no sentido de evoluir de um ponto de vista a outro através de diferentes abordagens para um mesmo objeto.

Portanto, percebe-se que o consenso imediato sem reflexão ou a acomodação dentro dos processos cooperativos pode gerar uma produção pobre de sentidos e abordagens indo de encontro à filosofia da cooperação e construção de conhecimento.

3. Escrita coletiva: da Enciclopédia à Wikipédia

A escrita coletiva se manifesta como processo colaborativo de reflexão sobre o que está posto e decorrente intervenção como acréscimo ou reformulação como resultado de um modo diferente de pensar o objeto. Estas práticas são anteriores às tecnologias de redes, como se pode ter exemplo nas enciclopédias, porém potencializou-se através destas numa escala universal e abrangente nos mais diversos saberes.

3.1. Enciclopédias e o processo de escrita coletiva elitizado

A mais famosa enciclopédia antiga, a *Encyclopédie*, editada por Diderot e d'Alembert, já era um empreendimento de cooperação na escrita coletiva uma vez que e foi produzida inicialmente por uma equipe de pelo menos 135 pessoas. O termo *encyclopedia*, vem do grego e significa “círculo de aprendizado” e na sua origem se



referia ao currículo educacional, porém passou-se a atribuí-lo a alguns livros que se encontram organizados da mesma maneira que o sistema educacional, onde o ideal de conhecimento universal parecia factível. (BURKE, 2003, p. 89).

Porém, mesmo em sua essência se tratando de uma produção coletiva, nota-se que desde sempre as enciclopédias eram construídas por intelectuais, sendo estes um grupo restrito de pessoas consideradas aptas a transpor seu conhecimento de maneira sistematizada para as páginas de grandes volumes dos quais as enciclopédias impressas eram compostas.

A internet, como na maioria dos outros casos de processos evolutivos advindos da Cibercultura, promoveu uma reconfiguração no estilo de produção e distribuição do conhecimento. A partir disso, a possibilidade de manifestação passa a pertencer a qualquer indivíduo seja qual for seu grau de instrução ou sua intenção neste processo.

A hibridação entre a filosofia de conhecimento universal, pretendido pela Enciclopédia tradicional e os preceitos e possibilidades de produção de conhecimento coletivo vindos da Cibercultura, tem seus mais notáveis exemplos na Filosofia *Wiki*⁵ e em sua maior aplicação: a Wikipédia.

3.2 Wikipédia, a enciclopédia livre

A Wikipédia ganha espaço por sua flexibilidade e crescente número de colaboradores. Foi idealizada como uma forma de atender às demandas que o seu projeto inicial, a *Nupédia*⁶, não pôde cumprir devido à falta de editores e o trabalhoso método adotado de construção enciclopédica online em uma lógica fechada. Em 2001, a Wikipédia nasceu em sua versão oficial de Língua Inglesa, mais tarde expandindo-se para outros idiomas.

Assim, aproveitou-se a filosofia *wiki* no desenvolvimento de um ambiente capaz de construir colaborativamente uma grande enciclopédia digital livre, que ao contrário das versões impressas das enciclopédias tradicionais, pudesse receber colaborações da inteligência do coletivo e não somente de especialistas e, além disto, se mantivesse em constante atualização.

⁵ Filosofia nascida por volta de 1995, das idéias de Ward Cunningham, que propôs um modelo de criação, publicação e edição de páginas dentro da lógica hipertextual, permitindo a manutenção por ilimitados participantes de forma rápida e prática.

⁶ O projeto iniciou em 2000 e foi desativado completamente em 2003. Versão arquivada está disponível em: http://web.archive.org/web/*/www.nupedia.com/main.shtml.



Todo o conteúdo está sob *Copyleft GNU Free Documentation License*⁷, a fim de preservar a característica livre do material, possibilitando que estes sejam disponibilizados e distribuídos, porém sem que se imponham restrições a sua alteração. Além disso, prevê a preservação de alguns direitos autorais, como a fontes nas quais a construção do conteúdo tenha sido baseada, uma vez que se exige como norma que não sejam transcritas literalmente partes de textos de outros materiais que estejam sob direitos reservados.

São diversos tipos⁸ de interagentes participando desta construção coletiva, porém destacam-se aqui os quatro perfis básicos: os que apenas consultam seu conteúdo, os que criam ou editam anonimamente, os que são participantes registrados que realizam edições e criam novos verbetes e os administradores, que por conta da necessidade advinda dos constantes vandalismos sofridos pela Wikipédia, foram designados no sentido de auxiliar no gerenciamento da cooperação na enciclopédia colaborativa.

Os usuários que acessam a Wikipédia para obter informações, mas não realizam nenhuma colaboração são considerados por alguns como “*free-riders*”, ou seja, “aquele que faz uso dos bens e/ou recursos disponíveis a todos, mas não contribui para a criação e manutenção” (PRIMO, 2007, p.213). Porém, sendo cooperar ou não, uma decisão livre proveniente de cada indivíduo não cabe aqui julgar como certo ou errado este tipo de usuário.

Os colaboradores não registrados que realizam intervenções nos artigos da Wikipédia são identificados apenas pelo *endereço IP*⁹ do computador do qual estão realizando o acesso. Em geral os vândalos se valem deste recurso fraco de gerenciamento para abusar da liberdade proporcionada e alterar artigos inserindo informações errôneas ou ofensivas. Já que, mesmo tendo seu *endereço IP* vetado de acesso, sendo este código variável de localização e conexão, não há controle de que aquele mesmo vândalo não irá acessar novamente de outro computador e realizar um novo ataque.

Os usuários registrados no ambiente têm possibilidade de contribuir em artigos, discussões e votações. Estes usuários possuem seu nome vinculado a todas as

⁷ Mais sobre a GNU FDL em <http://www.gnu.org/licenses/fdl.html>.

⁸ Os demais tipos de usuários da Wikipédia bem como suas descrições podem ser visualizados em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Usu%C3%A1rios>

⁹ O endereço de “Internet Protocol” se trata de um conjunto de números ordenados de maneira exclusiva para cada computador conectado à Internet a fim de oferecer uma identificação local em uma rede.



contribuições realizadas em artigos da Wikipédia, sendo assim acaba por construir sua reputação dentro do ambiente.

Os administradores são geralmente pessoas que já contribuíram por um longo período, de maneira não anônima, sempre com considerações consistentes no que diz respeito ao conteúdo e que sejam vistos perante a comunidade de colaboradores como um participante que inspira confiança, assim tem-se visível a importância da reputação expressa nessas relações dentro do grande grupo de membros da Wikipédia.

A Wikipédia de Língua Portuguesa, denominada no ambiente como Wikipédia Lusófona, conta atualmente com mais de 300 mil usuários registrados, dentre estes 79 são administradores. As decisões do gerenciamento de artigos e usuários ocorrem em forma de votações acompanhadas de um espaço para debate. Embora este aspecto pareça proporcionar uma aura de democracia aos processos, veremos adiante que deste fato emergem ainda mais conflitos.

Quanto à consistência das colaborações, segundo o Palo Alto Research Center¹⁰ em pesquisa sobre a participação de usuários na Wikipédia, embora o número de colaboradores seja imenso, constata-se que apenas 1% é responsável por metade das intervenções densas no ambiente. Ou seja, uma minoria é assídua em grandes colaborações de conteúdo na Wikipédia. Algo que o próprio co-fundador da ambiente Jimmy Wales já havia reconhecido realizando estatísticas de edição de conteúdo.

Já Aaron Swartz, autor do artigo “*Who Writes Wikipedia*”¹¹, afirma que as contribuições mais importantes são daqueles que realizam pequenas e ocasionais intervenções, pois colaboram nos assuntos que possuem conhecimento e são responsáveis pelo desenvolvimento constante dos verbetes.

Mais relevante do que procurar estabelecer quais colaboradores são fundamentais dentro da Wikipédia, parece ser assumir, longe de uma atitude piegas, que todos têm relevância. Àqueles que vivenciam o processo de pesquisa e escrita de artigos densos dentro do ambiente auxiliam de maneira expressiva na credibilidade dos conteúdos. Já os colaboradores ocasionais, tornam-se relevantes à medida que, mesmo apenas editando ou adicionando pequenas linhas, acrescentando ligações externas ou corrigindo questões ortográficas e vandalismos, são os motores de processos de atualização do conteúdo.

¹⁰ Mais informações e gráficos disponíveis em: <http://asc-parc.blogspot.com/2007/05/long-tail-and-power-law-graphs-of-user.html>.

¹¹ Disponível em: <http://www.aaronsw.com/weblog/whowriteswikipedia>.



4. Conflitos e hierarquias na Wikipédia

A Wikipédia apresenta-se como uma alternativa aos processos de construção de conhecimento cooperativo fechados em pequenos grupos científicos ou acadêmicos. Porém advinda dessa nova possibilidade, surgem os conflitos, vandalismos e a má utilização do espaço desenvolvido a fim de possibilitar a livre expressão.

O que, segundo Primo (2006, p.4) se torna natural tendo em vista que no

trabalho aberto e coletivo online, não se pode pensar que a regulação seja eliminada ou desnecessária, nem que as relações de poder dêem lugar a relações sociais absolutamente planas e estáveis. A rigor, dos desequilíbrios depende a evolução e o aperfeiçoamento do trabalho coletivo.

A partir da necessidade imposta pelos recorrentes ataques ao conteúdo e integridade das informações contidas nos artigos, a Wikipédia com o passar dos anos esquematizou mecanismos e hierarquias na tentativa de controlar, ou pelo menos minimizar as ações indevidas, são exemplos a criação dos chamados artigos restritos¹² e a do status de administrador dentro do ambiente.

Diante de todas as questões alçadas até então e tentativa de respostas apoiadas em literatura e reflexões, percebe-se a Wikipédia como um espaço de observação prática rica no que diz respeito aos processos conflituosos, hierárquicos e de reconfiguração a partir disto.

Assim, observando seus processos e sua estrutura, que em seu acesso é livre, porém com restrições e relações hierárquicas internamente no que dizem respeito a sua manutenção, três motivadores de conflito são identificadas como recorrentes: o conflito vindo da própria cooperação na escrita coletiva, o conflito no gerenciamento e manutenção e o conflito entre saberes, este último manifesto externamente ao ambiente.

4.1. Conflitos na colaboração

A intenção de fazer prevalecer suas opiniões pessoais em artigos referentes a personalidades políticas, religiões ou ideologias, é uma das grandes causas de tensão na cooperação da escrita coletiva na Wikipédia. O ambiente possui em sua política o “princípio da imparcialidade” (*NPOV – Neutral Point Of View*), sendo assim recomenda-se que os artigos sejam escritos de maneira a contemplar as diferentes visões

¹² Artigos que podem ser editados apenas por colaboradores registrados no ambiente. Em geral, tornam-se restritos verbetes muito vandalizados, como exemplo o artigo que diz respeito ao presidente norte-americano George W. Bush. Vandalismo, parcialidade e conteúdo ofensivo fizeram com que este conteúdo fosse restringido em sua edição livre.



de um mesmo assunto, no sentido de não se mostrar tendencioso a apenas uma das partes.

Outro aspecto atentado pelos interagentes do processo de cooperação é a verificabilidade de fontes, ou seja, a publicação de artigos escritos a partir de fatos que já tenham sido divulgados em outras fontes e não pesquisas inéditas (*NOR - No Original Research*), no sentido de incluir assuntos considerados não enciclopédicos, em se tratando de suposições pessoais sem fontes fiáveis.

Na cooperação na Wikipédia encontram-se também as chamadas “Guerras de Edição”, estas acontecem quando se pode visualizar no histórico a reversão contínua por um editor de alterações feitas por outro(s). Além disso, algumas vezes estas reversões vêm acompanhadas de justificativas vazias, que não suscitam debates enriquecedores, sendo motivadas apenas pelo desacordo em relação a um ponto particular. Caso não seja possível chegar a um consenso em geral, outros editores são convidados a deliberar ou então um administrador não envolvido no conflito assume o artigo.

Como recomendações para o trabalho cooperativo na escrita dos artigos do ambiente a Wikipédia recomenda “*assumir a boa fé, buscar sempre o consenso, não fazer ataques pessoais, não ‘morder’ os novatos e tutoria*”. Estes são preceitos ideais que o ambiente indica, mas que na prática não se constituem desta maneira, uma vez que o coletivo é diverso de saberes, intenções e reações.

Giddens (2004) afirma que “em todas as sociedades há uma divisão entre aqueles que mantêm a autoridade e aqueles que são largamente excluídos dela, entre os que fazem as regras e os que obedecem a elas” (p. 35). A Wikipédia possui diversas regras a serem seguidas na construção dos artigos e muitos conflitos surgem justamente do não cumprimento destas regras.

4.2 Conflitos no gerenciamento e manutenção

A Wikipédia tem implementado mecanismos mais rígidos no controle de algumas ações dentro da edição coletiva de artigos. É o caso do bloqueio de edição por anônimos em certos artigos que sofreram constantes ataques de vandalismo em certo espaço de tempo e as notas introdutórias aos artigos que alertam para a carência de fontes ou a falta de imparcialidade na sistematização das informações.

A Wikipédia se apóia fortemente no autogoverno para credibilidade de seus conteúdos. Ou seja, os mesmos responsáveis pela criação de artigos também se tornam



responsáveis pela edição e correção do restante de milhares de artigos existentes. Assim,

ao mesmo tempo que a abertura para o trabalho coletivo pode motivar a intervenção de múltiplas vozes — antes prejudicadas pela imposição de um modelo massivo unidirecional —, vandalismos, confusões e erros de informação ou de uso das ferramentas (como apagamento incidental de dados) ganham também espaço. (PRIMO, 2006, p.4)

Segundo Hardt e Negri (2006, p. 65), embora haja grande heterogeneidade na coletivo este “é capaz de agir em comum, e, portanto de se governar. Em vez de ser um corpo político com uma parte que comanda e outras que obedecem, a multidão é carne viva que governa a si mesma”.

Além disso, a Wikipédia vale-se também da chamada *UCV (Unidade Contra Vandalismo)* que é responsável pelo rastreamento do número IP do vândalo e seu decorrente bloqueio e também por buscar nos artigos palavras ofensivas e imediatamente retornar a versão anterior. Este é um dos recursos auxiliares ao autogoverno da comunidade de colaboradores, sendo que a “UCV funciona na correção centralizada, ao contrário da auto-governabilidade da multidão que possui caráter totalmente difuso e aleatório” (WAICHERT, 2007, p. 6).

Mesmo seguindo essencialmente os princípios do autogoverno, a Wikipédia enfrenta diversos problemas de credibilidade de informação e constantes ataques que dificultam o andamento das atividades do ambiente, criaram-se assim as hierarquias de usuários, não no sentido de centralizar as ações, mas sim na questão de auxiliar na organização dos processos de gerenciamento da grande comunidade e seu conteúdo, com maior comprometimento.

Esta hierarquização acaba por propiciar novas situações de conflito, porém segundo Primo (2006, p.4)

a hierarquia desenvolvida não prejudicam o trabalho colaborativo e a evolução e abertura do processo colaborativo. Ora, a coletividade não é composta apenas de altruístas. Não se pode associar a ela um certo padrão moral necessário, nem supor que sua produção seja sempre valiosa ou precisa.

É possível perceber como alguns colaboradores sentem-se lesados por esta hierarquia a partir de fortes contestações a característica livre do Wikipédia. Isto pode ser observado, por exemplo, no site de relacionamentos *Orkut*, que possui diversas comunidades virtuais relacionadas à Enciclopédia Livre, dentre elas uma que se propõe



a realizar ataques programados e simultâneos ao ambiente numa tentativa de dificultar seu desempenho e as correções nos artigos vandalizados.

Segundo o mantenedor da comunidade esta seria uma resposta a chamada “máfia dos administradores”, que de acordo com os integrantes se trata de um grupo de administradores que não fazem bom uso de seus privilégios e muitas vezes organizam-se no sentido de prejudicar usuários por questões pessoais, esquecendo-se de seu compromisso para com o conteúdo da Wikipédia¹³.

A comunidade com maior número de usuários, intitulada “*Viva Wikipedia!*” que conta com mais 20.000 participantes, tem em seu fórum vários debates relevantes sobre os processos de gerenciamento e manutenção do ambiente. Interessante observar como este acabou se tornando um espaço mais livre para este tipo de debate do que a própria Wikipédia.

4.3. Conflitos entre os “saberes”

Existem vantagens claras na Wikipédia em relação às demais enciclopédia impressas. A questão de sua atualização constante faz com que esta possa ser um misto de formatação das enciclopédias tradicionais com um espaço de eventos atuais. Outro fato importante é que correções, tanto de ortografia quanto de conteúdo, podem ser fácil e rapidamente feitas sem que seja necessário esperar, como nas enciclopédias tradicionais, que sua próxima edição seja distribuída.

Assim, ao invés da sabedoria intelectual das quais a enciclopédia tradicional impressa se nutria, tem-se o saber da multidão, a sabedoria do coletivo na construção conjunta de conhecimento através de diferentes abordagens sociais.

Dessa reconfiguração na construção de bases de informação e na crescente valorização de espaços produzidos pelo coletivo como a Wikipédia, decorrem conflitos não só do processo de escrita coletiva, como já abordado anteriormente, mas uma tensão entre esse saber dito intelectual e o saber do coletivo.

De acordo com Burke (2003, p. 22), a história do conhecimento é permeada por conflitos desta natureza. O saber acadêmico era visto como legítimo, enquanto o popular, mesmo apresentando graus de efetivação segundo os métodos empíricos nos

¹³ Para constatação da veracidade destes fatos, caberia uma análise detalhada dos debates, votações e intervenções nos artigos da Wikipédia, bem como contato externo ao ambiente com os interagentes deste processo, sendo assim, neste trabalho não se tem a pretensão de realizar um julgamento em relação aos fatos anteriormente relatados.



quais grande parte das vezes se baseavam, eram considerados “conhecimentos alternativos” sem grande relevância.

Há uma corrente que contesta fortemente o conteúdo produzido na Wikipédia, alegando que não se pode ter legitimidade na medida em que os diferentes tipos de intervenções com as mais diferentes intenções podem ser facilmente realizadas, deixando os leitores a mercê de informações que podem apresentar conteúdo inexato.

Percebe-se que este argumento vem perdendo força uma vez que a comunidade que interage na Wikipédia tem se mostrado na maioria das vezes bem intencionada e atenta as manifestações de vandalismo, no sentido de rapidamente reverte-las ou denunciá-las.

Entretanto a própria *Wikimedia*, mantenedora da Wikipédia, iniciou em 2006 um projeto chamado *Citizendium*¹⁴, que pretende ser uma alternativa no sentido de confiabilidade de conteúdo, uma vez que o projeto “*aims to improve on the Wikipedia model by adding "gentle expert oversight" and requiring contributors to use their real names*”¹⁵.

Segundo os criadores, este novo projeto garante credibilidade e qualidade e não apenas quantidade. Além disso, diferentemente da Wikipédia, apenas podem editar artigos os usuários cadastrados no ambiente com seu verdadeiro nome e que possuam grau acadêmico ou pelo menos sejam especialistas nas áreas com as quais pretendem cooperar.

Percebe-se que a partir do crescente conflito advindo do sistema de auto-regulação mais flexível da Wikipédia, seus próprios mantenedores optaram em construir um novo projeto, em formato muito mais restrito, tido por muitos como potencial rival da Enciclopédia livre.

5. Considerações Finais

A cooperação como forma de enriquecimento do conhecimento próprio e do coletivo é permeada por diversas manifestações conflitantes e hierárquicas. Quando apropriadas pelo meio virtual, não deixam de trazer consigo todas estes aspectos inerentes.

¹⁴ Mais sobre o projeto Citizendium em: <http://en.citizendium.org/>

¹⁵ Tradução da autora: “pretende melhorar o modelo da Wikipédia adicionando ‘nobre vigilância de peritos’ e exigindo que os contribuidores usem seus verdadeiros nomes”.



Em relação à escrita colaborativa, enquanto processo de múltiplas vozes, configura-se na possibilidade de rearticulação constante de significados e sentidos expressos em um objeto construído e compartilhado por um coletivo. Neste processo os conflitos tornam-se importantes à medida que parecem estimular reflexões mais consistentes.

Portanto, procurar evitá-los e considerar os conflitos apenas como processos maléficis às relações de cooperação apoiadas pelas tecnologias de redes, parece ser uma idéia limitada e não condizente com todos os demais processos pelos quais passamos durante toda nossa trajetória social.

Exemplo claro disto é a Wikipédia, tendo vista sua estrutura com tensões e divergências constantes e que devido sua popularidade e crescente número de colaboradores e usuários, passou a abarcar processos os quais talvez não previsse em seu nascimento. Porém dá conta disto na medida em que reconfigura seu meio para atender às demandas impostas.

Assim, repleta de conflitos de processo, gerenciamento e repercussão, a intitulada “enciclopédia livre”, rearticula ao longo do tempo seu meio e seus processos e já não parece tão libertária quanto outrora. Mas, ainda um exemplo de construção coletiva em escala global e um reflexo de como as práticas colaborativas não são apenas cheios de harmonia, mas sim com conflitos inerentes e que estes também podem ser benéficos.

6. Referências

AXT, M. et al. Era uma vez...: co-autoria em narrativas coletivas interseccionadas por tecnologias digitais. In: **XII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação: Educação a Distância Mediada por Computador**, 2001, Vitória - ES. ANAIS - SBIE-2001. Vitória : UFES, 2001. v. 1. p. 136-144.

BARROS, L. **Suporte a Ambientes Distribuídos para Aprendizagem Cooperativa**. 1994. (Tese de Doutorado) - Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (COPPE) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1994.

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

CROOK, C. **Ordenadores y aprendizaje colaborativo**. Madrid : Morata, 1998.



DEPOVER, C. Um dispositivo de aprendizagem a distância baseado na partilha de conhecimento. In: ALAVA, Seraphin. et al. **Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p.153-170.

GIDDENS, A. **Sociologia**. 4. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

HARDT, M. NEGRI, A. **Multidão: guerra e democracia na era do Império**. São Paulo: Cortez, 2006.

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva: Por uma antropologia do ciberespaço**. 4.ed. São Paulo: Loyola, 2003.

PAULA, A. NUNES, P. **Rede Social da Wikipédia**. 2007. Disponível em: <<http://conhecimento.incubadora.fapesp.br/portal/anteriores/2004/wiki/RedeSocialDaWikipedia>>. Acesso em Setembro de 2007.

PRIMO, A. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina. 2007.

PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: **XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, 2006, Brasília. Anais, 2006.

PRIMO, Alex. **Quão interativo é o hipertexto? : Da interface potencial à escrita coletiva**. Fronteiras: Estudos Midiáticos, São Leopoldo, v. 5, n. 2, p. 125-142, 2003.

SLAVIN, R. E. **Research on cooperative learning and achievement: what we know, what we need to know**. Center for research on the Education of Students Placed at Risk Johns Hopkins University, 1995.

SUROWIECKI, J. **A sabedoria das multidões**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

TRIVINHO, E. **O mal-estar da teoria: a condição da crítica na sociedade tecnológica atual**. Rio de Janeiro: Quartet, 2001.

WAICHERT, T. **O controle de vandalismo da Wikipedia: censura ou auto-governabilidade?**. Disponível em <http://thalles.files.wordpress.com/2007/06/artigo_wikipedia.pdf> . Acesso em Setembro de 2007.