

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

ALINE DE CAMPOS

**CONFLITOS NA COLABORAÇÃO:
UM ESTUDO DAS TENSÕES EM PROCESSOS DE
ESCRITA COLETIVA NA *WEB 2.0***

Porto Alegre, 2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

ALINE DE CAMPOS

**CONFLITOS NA COLABORAÇÃO:
UM ESTUDO DAS TENSÕES EM PROCESSOS DE
ESCRITA COLETIVA NA *WEB 2.0***

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre Comunicação e Informação pelo Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Professor Dr. Alex Fernando Teixeira Primo

Porto Alegre, 2009

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais Abelino e Marli de Campos, à minha irmã Marina de Campos e também à Nely Maria Chaves, pelo incentivo, compreensão e carinho durante esta trajetória de dois anos na pós-graduação, apoiando-me de todas as maneiras possíveis. Não posso deixar de fazer menção à minha saudosa gata de estimação, que foi uma carinhosa companheira durante grande parte de minha vida e no início da escrita deste trabalho.

À Cristian Farias, pela paciência nas incontáveis horas de ansiedade e trabalho, por me fazer acreditar sempre que tudo daria certo.

Aos meus colegas e amigos Stefanie Carlan, Laura Storch, Gilberto Consoni, Gisele Honscha e em especial à Sandra Bordini pelo companheirismo e amizade de todos os dias. Também agradeço aos últimos três pela oportunidade concedida de realizar a experiência empírica desta pesquisa em suas turmas de estágio docente. Às amigas Mestres Mariana Gautério e Tais Chaves pelos ótimos momentos de desabafo e descontração. Às colegas do Laboratório de Interação Mediada por Computador Elisa Hoerlle e Camile Giordani, pelas horas agradáveis de estudo, debates e cafezinhos. Aos ex-bolsistas de Iniciação Científica Tomaz Rocha da Silva e Felipe Tanus de Oliveira, integrantes da equipe de implementação dos ambientes *Co-link* e *Co-dex*, pela competência, trocas de idéias e amizade construída durante as centenas de horas de reuniões e implementações.

Ao Prof. Dr. Alex Primo que confiou em uma aluna recém saída da faculdade de Ciência da Computação. Obrigada por todo auxílio nas descobertas da área de Comunicação e Informação e por acreditar em meu potencial, incentivando-me nos momentos difíceis desta caminhada.

Às minhas amigas e companheiras de moradia Gabriela Canal Vieira e Leila Diane Wentz, pela amizade e pelo apoio especialmente durante a escrita final deste trabalho.

Ao Centro de Processamento de Dados da UFRGS, meus colegas de trabalho e em especial à Elianara Corcini pela grande compreensão.

À Prof. Dra. Cleci Maraschin e à Prof. Dra. Márcia Benetti pela atenção e recomendações na ocasião de minha qualificação de projeto de dissertação.

À querida secretária do PPGCOM/UFRGS Josi Lima, que com sua simpatia e atenção, sempre esteve à disposição para qualquer dúvida e para os desabafos constantes. Ao Programa de Pós Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e seus professores por toda dedicação no processo constante de melhoria do Programa e por me fazer ter certeza que fiz a escolha certa. Também a CAPES pela bolsa auxílio concedida durante o Mestrado, de grande ajuda para que pudesse me dedicar exclusivamente aos estudos e a elaboração deste trabalho.

*“When two people in business always
agree, one of them is unnecessary.”*
W. Wrigley Jr.

RESUMO

A partir da contextualização da colaboração enquanto processo integrante da inteligência coletiva (LÉVY, 2003) e da sabedoria das multidões (SUROWIECKI, 2006), este trabalho visa estudar o conflito como importante fator destes processos coletivos. Os desequilíbrios fazem parte da trajetória humana, porém, percebe-se a recorrente intenção de os vislumbrar como questões negativas e de aniquilação das relações, deixando de lado sua faceta de potencialidade à impulsão de uma reconfiguração benéfica do processo em que atua. Uma prática interessante no estudo dos conflitos na colaboração é a escrita coletiva *online*. A independência de espaço e tempo e a multiplicidade de vozes que podem incidir em um projeto textual abrem espaço para negociações, debates e tensões de diversas naturezas. Além disso, também se verifica uma visão por vezes demasiada otimista, que acaba relevando as questões estruturais, dinâmicas e comportamentais nos processos de produção de sentido e os conflitos que podem surgir a partir disso. Nesse sentido, questiona-se: qual a influência dos conflitos no processo de escrita coletiva *online*? Este projeto, através de pesquisa teórica e empírica, procura responder a esta questão sob uma perspectiva comunicacional, que leve em consideração as relações e interações para além da harmonia permanente atribuída a estes processos por diversas áreas do conhecimento. Para a verificação empírica apresentam-se dois projetos colaborativos de produção textual: a *Wikipédia*, a enciclopédia livre de larga utilização e popularidade e o projeto do Laboratório de Interação Mediada por Computador da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, o *Co-dex*, o dicionário social, ambiente criado para abarcar conceitos, resenhas e biografias da área da comunicação e da ciência da informação. Em ambos foram realizadas observações sistemáticas para verificação das tensões provenientes da interação e produção coletiva a fim de que, juntamente com o aporte teórico desenvolvido, a questão norteadora deste trabalho pudesse ser investigada. Conclui-se que os conflitos que permeiam os processos colaborativos de produção de sentido dizem respeito a aspectos de ordem textual e de ordem relacional e que estes se encontram conexos na medida em que exercem influência um no outro. Acredita-se que as tensões possuem forte relevância no desenvolvimento das relações entre os colaboradores e na construção de conteúdo no sentido de instaurar os desequilíbrios necessários a uma “reequilibração majorante” (PIAGET, 1977).

Palavras-chave: colaboração; conflito; escrita coletiva; inteligência coletiva.

ABSTRACT

From the context of collaboration as a process of the collective intelligence (LÉVY, 2003) and wisdom of crowds (SUROWIECKI, 2006) this work aims to study the conflict as an important factor of these collective processes. The imbalances are part of human history, however, recurrently we find a purpose to see this issues as negative and of annihilation of relations, leaving aside the aspect of the potential impulsion to beneficial reconfiguration of the process in which it operates. An interesting practice in the study of conflicts in collaboration is the *online* collective writing. The independence of space and time and the multiplicity of voices that can focus on a project textual, opens space for negotiations, debates and tensions of various kinds. In addition, sometimes there is too optimistic view, which relieves the issues of structural, dynamics and behavior in the production of meaning and the conflict that may arise from it. In this sense, is questioned: what is the influence of conflicts in the process of *online* collective writing? This project, through theoretical and empirical research, seeks to answer this question in a communicational perspective, which takes into account the relationships and interactions beyond the harmony permanently assigned to these processes for various areas of knowledge. For the empirical verification are presented two collaborative projects of textual production: the Wikipedia, the free encyclopedia, wide used and with popularity and the project of the Laboratory of Computer-mediated Interaction of the Federal University of Rio Grande do Sul, the Co-dex, the social dictionary, environment created for concepts, reviews and biographies of the area of communication and information science. In both observations were made for systematic verification of the tensions from the interaction and collective production so that, together with the developed theoretical contribution, the guiding question of this work could be investigated. It is concluded that the conflicts that permeate the processes of collaborative production of meaning relate to aspects of a textual and relational order and that they are related and influence each other.. It is believed that the tensions have strong relevance in the development of relations between the collaborators and building content to introduce imbalances needed for a “majorant reequilibration” (Piaget, 1977).

Key-words: collaboration; conflict; collective writing; collective intelligence.

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 - Modelo de PONDY (1967).</i>	1
<i>Figura 2 - Modelo de conflito espiral (Rubin et al. 1994).</i>	1
<i>Figura 3 - Ambiente Co-dex em sua primeira versão.</i>	84
<i>Figura 4 - Aspecto do ambiente de escrita coletiva Co-dex.</i>	1
<i>Figura 5 - Aspecto de um verbete da Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 6 - Cadastro no ambiente Co-dex.</i>	1
<i>Figura 7 - Cadastro de colaborador na Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 8 - Inserção de conteúdo no Co-dex.</i>	1
<i>Figura 9 - Inserção de conteúdo na Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 10 - Histórico de versões na Co-dex.</i>	99
<i>Figura 11 - Histórico de versões no ambiente Wikipédia.</i>	99
<i>Figura 12 - Índice geral de conteúdos na Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 13 - Inserção de conteúdo nos favoritos do Co-dex.</i>	1
<i>Figura 14 - Seqüência de ações para inserção de um Co-link.</i>	1
<i>Figura 15 - Fórum de discussão do Co-dex.</i>	1
<i>Figura 16 - Página de discussão da Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 17 - Aspecto do ambiente Citizendium.</i>	1
<i>Figura 18 - “Guerra de edição” no verbete Amazônia da Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 19 - Comunidade no Orkut contra as medidas administrativas da Wikipédia.</i>	1
<i>Figura 20 - Interligação entre os sete elementos de conflito da observação assistemática.</i>	1
<i>Figura 21 - Interligação entre os sete elementos de conflito da observação assistemática.</i>	1
<i>Figura 22 - Representação quantitativa das intervenções no Co-dex.</i>	1
<i>Figura 23 - Representação quantitativa das intervenções no verbete “Blogs” do Co-dex.</i>	1
<i>Figura 24 - Postagem no fórum de discussão do verbete “Blogs” no Co-dex.</i>	130
<i>Figura 25 - Verbetes “Blogs” no ambiente Co-dex.</i>	131
<i>Figura 27 - Visualização do verbete “Web 2.0” e co-links.</i>	132
<i>Figura 26 – Gráfico das intervenções no verbete “Web 2.0” no Co-dex.</i>	1
<i>Figura 28 - Verbetes “Cyberpunk”, no realce uma citação retirada da Wikipédia.</i>	133
<i>Figura 29 - Referências do verbete Cyberpunk no Co-dex.</i>	134
<i>Figura 30 - Gráfico das intervenções no verbete “Webjornalismo” do Co-dex.</i>	1
<i>Figura 31 - Verbetes “Webjornalismo” no Co-dex.</i>	135

<i>Figura 32 - Postagem no fórum de discussão do verbete “Webjornalismo” no Co-dex. __</i>	<i>136</i>
<i>Figura 33 - Gráfico das intervenções no verbete “Redes Sociais” do Co-dex. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 34 - Gráfico de intervenções nos verbetes mais editados da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 35 - Representação quantitativa das intervenções no verbete “Blog” da Wikipédia. _</i>	<i>1</i>
<i>Figura 36 - Tópico sobre a eliminação de uma seção do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 37 - Tópico sobre possível violação de direito do autor. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 38 - Tópico que apresenta uma sugestão para expansão do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 39 - Mensagem descontextualizada no fórum de discussão do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 40 - Tópico com sugestão para restrição de eventuais abusos. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 41 - Guerra de edição visível no histórico do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 42 - Exemplo de organização do verbete visível no histórico. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 43 - Exemplo de reversão de acréscimo de textos verificado no histórico. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 44 - Atualização de dados realizada no verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 45 - Comparativo entre o verbete e sua atualização. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 46 - Gráfico das intervenções no verbete “Web 2.0” da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 47 - Disputa de versões na Wikipédia em 2004. _____</i>	<i>144</i>
<i>Figura 48 - Alerta inserido nos verbetes que geram dúvida quanto a sua imparcialidade. _____</i>	<i>144</i>
<i>Figura 49 - Gráfico das intervenções no verbete “Cyberpunk” da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 50 - Versão traduzida do verbete correlato em língua espanhola. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 51 - Versão traduzida do verbete correlato em língua inglesa. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 52 - Correções ortográficas realizadas no verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 53 - Denúncia de suposto desrespeito à regras da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 54 - Mensagem da denúncia de suposto desrespeito às regras da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 55 - Gráfico das intervenções no verbete “Jornalismo Online” da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 56 - Mensagem exibida em verbetes que se encontram em processo de eliminação. _</i>	<i>1</i>
<i>Figura 57 - Gráfico das intervenções no verbete “Rede Social” da Wikipédia. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 58 - Atuação de bots no monitoramento do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 59 - Debate na página de discussão do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 60 - Criação de novo tópico para ampliação da do debate. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 61 - Continuação do debate na página de discussão do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 62 - Finalização do tópico de debate na página de discussão do verbete. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 63 - Requisição de auxílio de um terceiro colaborador para resolução do conflito. __</i>	<i>1</i>
<i>Figura 64 - Comentários a respeito dos procedimentos realizados após o debate. _____</i>	<i>1</i>
<i>Figura 65 - Comentários sobre a resolução do conflito na página de discussão. _____</i>	<i>1</i>

<i>Figura 66 - Questionamentos sobre intervenções e debates na página de discussão.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 67 - Continuação do debate em relação a mudanças densas no verbete.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 68 - Descontentamento de um colaborador por parte de ações dos demais.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 69 - Resposta de um dos colaboradores para a mensagem de descontentamento.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 70 - Troca de mensagens ásperas entre colaboradores.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 71 - Discussão sobre a relação entre colaboradores e administradores..</i>	<i>1</i>
<i>Figura 72 - Argumentação sobre a melhoria do verbete por conta do debate.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 73 - Discussão a respeito do papel dos administradores na Wikipédia.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 74 - Colaborador propõe que se aguarde um tempo para manifestações.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 75 - Exaltação em uma mensagem da página de discussão.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 76 - Colaborador avisa do engano e pede desculpa pelo ocorrido.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 77 - Guerra de edição verificada no histórico do verbete.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 78 - Série reversões no histórico indicando desacordo.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 79 - Atuação de bot na reversão de um vandalismo.</i>	<i>1</i>
<i>Figura 80 - Mensagem no fórum de discussão do verbete “Relações Públicas”.</i>	<i>163</i>
<i>Figura 81 - Mensagem no fórum de discussão do verbete “Virtual”.</i>	<i>163</i>

LISTA DE QUADROS

<i>Quadro 1 - Comparativo entre coletivos e das multidões de acordo com Lévy (2003) e Hardt e Negri (2005).</i>	31
<i>Quadro 2 - Paralelo entre competição e conflito segundo teorias de Pierson (1981).</i>	62
<i>Quadro 3 - Fases do Modelo de Conflito de Robbins (1995, p. 508).</i>	67
<i>Quadro 4 - Comparativo entre os ambientes Co-dex e Wikipédia.</i>	105
<i>Quadro 5 – Paralelo entre as experiências no Co-dex e a Wikipédia segundo Jahoda (1987).</i>	114
<i>Quadro 6 - Legenda de ações verificadas na observação no ambiente Co-dex.</i>	123

LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 1: Organização e estrutura das turmas de graduação participantes da experiência observacional.</i>	<i>115</i>
<i>Tabela 2: Avaliação estatística dos verbetes com maior número de versões no ambiente Codex.....</i>	<i>118</i>
<i>Tabela 3: Avaliação qualitativa dos verbetes correspondentes a tabela 2 na Wikipédia.....</i>	<i>119</i>
<i>Tabela 4: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Informática e Comunicação 1.....</i>	<i>125</i>
<i>Tabela 5: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Informática e Comunicação 2.....</i>	<i>126</i>
<i>Tabela 6: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Tecnologia e Comunicação 1.....</i>	<i>127</i>
<i>Tabela 7: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Tecnologia e Comunicação 2.....</i>	<i>128</i>
<i>Tabela 8: Dados gerais da análise das quatro turmas.....</i>	<i>129</i>

SUMÁRIO

RESUMO.....	5
ABSTRACT	6
SUMÁRIO.....	12
INTRODUÇÃO	15
1. COLABORAÇÃO	20
1.1 <i>WEB 2.0</i> E ARQUITETURA DA PARTICIPAÇÃO	21
1.2 INTELIGÊNCIA COLETIVA E SABEDORIA DAS MULTIDÕES	27
1.2.1 O coletivo e a multidão.....	27
1.2.2 Inteligência Coletiva.....	32
1.2.3 Sabedoria das Multidões.....	34
1.3 QUESTIONAMENTOS ACERCA DA COLABORAÇÃO	35
1.4 PROBLEMAS DA COLABORAÇÃO.....	38
1.4.1 Composição: da coesão ao individualismo.....	38
1.4.2 Comportamento e a mente grupal.....	40
1.4.3 A rede e seus núcleos móveis	44
1.4.4 O valor da produção comum	46
1.4.5 A dinâmica dos processos	49
2. CONFLITOS.....	53
2.1 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E O CONFLITO SOCIAL.....	54
2.2 A COMPETIÇÃO	61
2.3 FASES DO CONFLITO E A ESCALADA DE INTENSIDADE	64
3. ESCRITA COLETIVA	72
3.1 O PROCESSO DE ESCRITA E A ESCRITA COLETIVA.....	72
3.2 ESCRITA COLETIVA MEDIADA POR COMPUTADOR.....	75
3.3 A SOCIABILIDADE E A ESCRITA COLETIVA <i>ONLINE</i>	77
4. APRESENTAÇÃO DOS OBJETOS	83
4.1 <i>Co-DEX</i> , O DICIONÁRIO SOCIAL	85

4.2 WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE	86
4.3 CARACTERÍSTICAS DOS AMBIENTES	88
4.3.1 Estrutura geral e conteúdo	88
4.3.2 Cadastro e colaboradores	91
4.3.3 Edição colaborativa	96
4.3.4 Suportes para discussão	104
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	106
5.1 PROCEDIMENTO PRELIMINAR: OBSERVAÇÃO ASSISTEMÁTICA.....	107
5.2 PROCEDIMENTO EMPÍRICO: OBSERVAÇÃO SISTEMÁTICA	112
5.3 SELEÇÃO DO <i>CORPUS</i> DE PESQUISA	117
5.4 CATEGORIAS DE ANÁLISE	120
6. CONFLITOS NA COLABORAÇÃO EM PROCESSOS DE ESCRITA COLETIVA	122
6.1 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NA EXPERIÊNCIA COM O <i>CO-DEX</i>	122
6.1.1 Análise do verbete “Blogs”	129
6.1.2 Análise do verbete “Web 2.0”	131
6.1.3 Análise do verbete “Cyberpunk”	133
6.1.4 Análise do verbete “Webjornalismo”	134
6.1.5 Análise do verbete “Redes Sociais”	136
6.2 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS NA EXPERIÊNCIA COM A WIKIPÉDIA	137
6.2.1 Análise do verbete “Blog”	138
6.2.2 Análise do verbete “Web 2.0”	143
6.2.3 Análise do verbete “Cyberpunk”	144
6.2.4 Análise do verbete “Jornalismo Online”	146
6.2.5 Análise do verbete “Rede Social”	148
6.3 ANÁLISE GERAL	150
6.3.1 Operacionalização de conceitos no verbete Web 2.0 da Wikipédia	151
6.3.2 Aspectos de colaboração	162
6.3.3 Aspectos de conflito	168
6.3.4 Aspectos de escrita coletiva.....	172
CONCLUSÃO.....	175
REFERÊNCIAS	179

APÊNDICES	186
APÊNDICE A - E-MAIL ENVIADO NA FASE 1 DA PESQUISA EMPÍRICA	187
APÊNDICE B - E-MAIL ENVIADO NA FASE 2 DA PESQUISA EMPÍRICA	191

INTRODUÇÃO

A Cibercultura constitui-se numa forma de organização social que emerge da relação entre a cultura contemporânea e as tecnologias de rede (LEMOS, 2003) e tem como um de seus motores as práticas colaborativas. Este arranjo sociocultural faz com que as interações sociais possam ser atualizadas através da mediação por computador que potencializa um contato de abrangência global e independência temporal. Alargam-se as possibilidades de comunicação diversificando expressões e mesclando culturas. A chamada *Web 2.0*, mudança do paradigma de recepção e utilização de processos e conteúdos informacionais no espaço virtual para uma posição de criação e colaboração na construção coletiva destes conteúdos, apresenta-se como um dos principais exemplos desta realidade social.

Nesse cenário, a inteligência coletiva (LÉVY, 2003) e a sabedoria das multidões (SUROWIECKI, 2006) são amplamente divulgadas como conceitos capazes de abarcar e valorizar os processos cognitivos da coletividade. Todavia, entende-se necessária uma contextualização de sua estrutura e processo que dê conta das singularidades, uma vez que, como qualquer outro processo colaborativo, são repletos de desequilíbrios. Além disso, analisar a configuração do espaço no qual se desenvolvem e a dinâmica pela qual se organizam, tornam-se pontos importantes na medida em que podem revelar questões obscurecidas pelo discurso em geral propagado e assimilado pelo senso comum.

Observando-se e vivenciando-se experiências de colaboração *online* percebe-se que estas não se diferem das práticas coletivas presenciais no que diz respeito à existência de conflitos. Pelo contrário, ao mesmo tempo em que o mundo virtual aproxima distâncias geográficas, também caracteriza uma menor possibilidade de expressão de pistas sociais. Ou seja, nas interações mediadas temos menos possibilidade de percepção das chamadas deixas simbólicas (THOMPSON, 1998) abrindo precedente para erros de interpretação que, por sua vez, podem acarretar um aumento desses processos conflituosos. Ainda que os vários recursos tecnológicos disponíveis atualmente possam reduzir mal entendidos, as diversas personalidades unidas em um mesmo espaço e tratando de processos convergentes, conduzem a tensões de diferentes naturezas.

Tem-se constante a presença do conflito como elemento da estrutura e da produção de informação pelo coletivo. A visão dos conflitos como uma forma de sociação (SIMMEL, 1964) pode ampliar o entendimento do papel destes como elemento enriquecedor do conteúdo, das interações e das relações, desmitificando a visão maniqueísta das tensões como

destrutivas e contraproducentes. Assim, em busca de um processo colaborativo onde os conflitos possam ser visualizados de maneira mais clara, encontra-se a prática de escrita coletiva como referência. As múltiplas intervenções em um mesmo conteúdo podem assinalar diversos comportamentos negativos atribuídos à constante interação entre os indivíduos, os conflitos decorrentes de pontos de vista diversos, bem como o aumento da qualidade do processo proporcionalmente ao debate e ao conflito que se instaura.

Mesmo diante disso, a literatura pouco aborda estes aspectos, apontando em geral para processos permeados por negociações harmoniosas que resultam numa construção de conhecimento rica e agradável, seguindo uma regularidade na qual todos cooperam de maneira livre. Em geral, esse é um ponto de vista abordado pela área educacional. Perspectiva essa de grande auxílio na motivação para utilização dos meios informáticos como suporte pedagógico, porém parece ser um tanto linear diante dos aspectos relacionais complexos das interações humanas, sobretudo intermediadas por computador.

Já a perspectiva informática da colaboração normalmente prioriza questões técnicas e de ordem operacional, ou seja, as funcionalidades tecnológicas proporcionadas pelo ambiente informático. Certamente, essa abordagem considera os efeitos dos processos que vão fazer parte do ambiente, porém, na maioria das vezes, a produção final é o foco do desenvolvimento. Assim, enquanto a educação aborda o tema da colaboração com o foco nas relações de negociação e construção do conhecimento, a informática preocupa-se com a questão técnica do processo.

Tendo formação acadêmica em Ciência da Computação, durante os anos de graduação fiz parte de projetos de pesquisa de iniciação científica em assuntos relacionados à Informática na Educação. No processo de pesquisa, de escrita e de publicação de trabalhos relativos aos benefícios dos suportes e processos informáticos no plano pedagógico, pude observar as perspectivas dessas duas áreas em relação aos processos colaborativos. Também, durante esse tempo utilizei-me dos conhecimentos em desenvolvimento de softwares para a construção de ambientes que pudessem atender às demandas verificadas nas pesquisas teóricas. Desenvolvi dois softwares de características livres¹, o primeiro deles um ambiente de escrita coletiva denominado *colaborE*², fundamentado nos elementos da Sociedade em Rede e o outro um ambiente hipermídia de autoria colaborativa, o *criAtivo*³, que se utilizando de imagens, textos e sons proporciona a construção de histórias interativas.

¹ Produtos distribuídos na filosofia de Software Livre, de modo que qualquer pessoa possa realizar intervenções em sua estrutura e distribuí-lo novamente, desde que mantendo as características livres do mesmo.

² Disponível para acesso em <http://inf.upf.br/colabore>.

³ Disponível para acesso em <http://inf.upf.br/criativo>.

As pesquisas teóricas e as experimentações realizadas nos ambientes acima citados possuíram nesse processo uma visão informática no que diz respeito ao produto final e educacional levando em considerações as questões pedagógicas e cognitivas da utilização do ambiente. Contudo, ao longo deste processo, tanto de desenvolvimento quanto de experimentação, verificou-se aspectos geralmente não contemplados de maneira mais profunda nos estudos destas duas áreas, como as interações e relações sociais, as questões de tempo, as divergências, tensões e as eventuais relações de poder que se estabelecem. Sentiu-se a necessidade de buscar na comunicação elementos para estudar essa faceta do processo de construção colaborativa. Assim, neste estudo, apesar de considerar as questões educacionais, informáticas e cognitivas, busca-se abordar a visão comunicacional e interacional da colaboração, no que tange aos processos de desequilíbrio.

Devido a minha vinculação ao Laboratório de Interação Mediada por Computador (LIMC)⁴ da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, além do trabalho de pesquisa teórica, no levantamento de bibliografia para este estudo, há também o perfil de desenvolvedora de subsídios para suporte aos processos colaborativos, onde se pode observar essas práticas de maneira mais profunda. Foram desenvolvidos, com o auxílio de dois bolsistas de iniciação científica⁵, ambientes que vão servir de apoio às experiências deste estudo. O primeiro trata-se da tecnologia de links multidirecionais *Co-link*⁶, que permite aos interagentes a criação de links associativos em hipertextos, bem como acréscimo de novos destinos a links já existentes, tornando este um apontador para diversas direções. O segundo, diz respeito ao ambiente *Co-dex, o Dicionário Social*⁷, que consiste na união de práticas de escrita coletiva com a estrutura de redes sociais, utilizando-se da tecnologia de *Co-link*. Ressalta-se que o desenvolvimento destes ambientes não fez parte dos objetivos gerais deste projeto, já que foram suportes para o processo de experimentações das teorias da pesquisa. Justifica-se a utilização desses ambientes e não a de outros, talvez mais populares, como o *GoogleDocs*⁸, justamente pela livre possibilidade de acréscimo ou manutenção de funcionalidades e criação de elementos e organização de dados através de demanda. Dessa forma, a possibilidade de decisão de aplicação e manipulação desses sistemas e desses dados

⁴ LIMC - Laboratório de Interação Mediada por Computador coordenado pelo Prof. Dr. Alex Primo. Mais informações em: <http://www.ufrgs.br/limc>.

⁵ Felipe de Oliveira Tanus iniciou a implementação do projeto, sendo substituído posteriormente por Tomaz Rocha. Ambos são estudantes do curso de Ciência da Computação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, fazem parte da equipe de desenvolvimento dos ambientes colaborativos do Laboratório de Interação Mediada por Computador.

⁶ Disponível para acesso em: <http://www.Co-link.org/>.

⁷ Disponível para acesso em: <http://www.ufrgs.br/Co-link/dicionariosocial/>

⁸ Google Docs disponível em: <http://docs.google.com/>

proporciona que, a partir da teoria, possam ser realizadas diversas experiências empíricas que venham a contribuir com o estudo e comprovar hipóteses. Percebe-se nisso uma vantagem para exploração das situações de conflito que se constroem ao longo da prática coletiva. Ainda, para o enriquecimento do processo empírico desta pesquisa, a *Wikipédia*, a *Enciclopédia Livre*, espaço de escrita coletiva largamente utilizado e existente desde 2001 foi trazida para complementar a exploração dos processos colaborativos em se tratando de um ambiente com grande número de colaboradores e de conteúdo.

Diante desses apontamentos, é importante perceber que nas relações sociais do cotidiano as práticas coletivas são permeadas por senso de grupo e objetivos compartilhados, mas também por um elemento importante, o conflito. Este trabalho tem como objetivo geral investigar o papel dos conflitos de ordem textual e relacional nos processos de escrita coletiva *online* nos ambientes *Co-dex* e *Wikipédia*. Além disso, explicitam-se alguns objetivos específicos a serem atingidos:

- a) discutir os diversos elementos que fazem parte da colaboração;
- b) verificar de que maneira os conflitos influenciam na escrita colaborativa;
- c) analisar questões comportamentais e organizacionais emergentes da colaboração;
- d) realizar reflexões acerca das tensões enquanto fator de estímulo a colaboração;

Para tanto, este estudo conta a estrutura de três capítulos teóricos, um capítulo descritivo de apresentação dos objetos, um capítulo de descrição dos procedimentos metodológicos e um capítulo de análise e resultado dos procedimentos empíricos. O primeiro capítulo tratará do tema *colaboração*, englobando assuntos tais como: os conceitos de coletivo e multidão e suas aplicações nas questões de inteligência coletiva (LÉVY, 2003) e de sabedoria das multidões (SUROWIECKI, 2006). Também abordará a dinâmica de auto-organização desses processos, as relações hierárquicas que se estabelecem, bem como a análise do espaço no qual esses processos encontram sua possibilidade de livre desenvolvimento, a *web*. No segundo capítulo, abordar-se-á o tema *conflito* no que diz respeito às práticas cooperativas, através da análise das facetas do conflito e seus desdobramentos. Também se buscará trazer a discussão sobre os processos de competição enquanto forma de conflito, bem como abordar o tema das fases e da escalada do conflito, bem como seus modelos de desenvolvimento.

No terceiro capítulo, buscar-se-á um entendimento dos processos de *escrita coletiva* enquanto prática cooperativa permeada por conflitos advindos de questões textuais e relacionais. Nesse sentido, será realizado um levantamento dos processos de escrita e escrita coletiva, a remediação dos processos por parte das tecnologias partindo para um panorama da

escrita coletiva *online* com as decorrentes modificações do advento da interação mediada por computador. Já no quarto capítulo, introduzir-se-á a descrição e a análise dos ambientes utilizados nas experiências práticas. Trata-se do ambiente *Co-dex* que se utiliza dos conceitos de redes sociais, escrita coletiva e links multidirecionais, e a *Wikipédia*, considerada grande representante da inteligência coletiva, configurando-se em espaços propícios às experimentações embasadas pela fundamentação teórica construída até então.

No capítulo cinco, descrever-se-á os procedimentos metodológicos, bem como o corpus de pesquisa selecionada para este estudo. O último capítulo tratará da apresentação da análise quantitativa e qualitativa dos processos cooperativos no ambiente de escrita coletiva, com foco nos processos de colaboração e de conflito suscitados a partir das interações no ambiente e entre os participantes.

1. COLABORAÇÃO

O tema da colaboração é por vezes abordado sob pontos de vista parciais que têm como foco os aspectos considerados positivos pelo senso comum. O que se pretende neste capítulo é oferecer um panorama geral sobre o tema, considerando esses aspectos, mas buscando transcender a imagem da cooperação enquanto prática apenas harmoniosa e de respeito mútuo entre os indivíduos. Assim, alçando questões, contextualizando processos de construção coletiva, apontando para os elementos componentes e os comportamentos advindos destas práticas, defende-se um ponto de vista para além de uma abordagem branda do tema, que possa admitir e valorizar a ocorrência dos conflitos enquanto parte inerente à cooperação.

Para Piaget (1973), a cooperação é definida como uma operação na ação, ou seja, a execução de uma operação em conjunto, bem como a palavra expressa “co-operar”. Nesse sentido, busca-se um esforço de coordenação envolvendo processos de correspondência, reciprocidade e complementaridade, já que se trata de um mesmo sistema operatório. O autor distingue este termo de *colaboração*, quando define esta como uma prática de união de atos de maneira isolada, mesmo quando direcionados a um objetivo em comum, ou seja, união de esforços individuais fora de um mesmo sistema operatório. O processo de colaboração seria parte do processo de cooperação, sendo esta prática mais abrangente e completa. Ressalta-se, porém, que embora se considere relevante esta distinção feita por Piaget, reserva-se neste trabalho o uso destes termos enquanto sinônimos no sentido de construção conjunta de natureza diversa, uma vez que não se trata de um foco deste estudo explorar a diferenciação entre os processos colaborativos e os cooperativos.

Seguindo na teoria do autor, aponta-se para as regras, sinais e valores como componentes da realidade social no que tange à coordenação de ações. As regras podem ser entendidas como os preceitos seguidos pelos indivíduos ao agir em conjunto, os sinais são verificados no conteúdo expresso entre os sujeitos e por fim os valores podem ser vistos como tudo que pode participar de um processo de troca, sendo este conservado pelas normas. Assim, há necessidade de uma linha valores em comum, o desejo de conservação desta escala e a reciprocidade na interação. A partir da interação entre estes elementos, inicia-se uma

constante troca de valores entre os indivíduos onde cada ação origina um processo de reação, que pode manifestar-se de diferentes formas.

Acredita-se importante atentar para esse conceito uma vez que são ressaltados os processos de desequilíbrio e de equilíbrio como parte da aprendizagem e da construção de conhecimento, ponto de vista particularmente interessante a este estudo e que será abordado mais detalhadamente nos próximos capítulos. Assim, entende-se a colaboração através de uma composição dos apontamentos de Piaget em relação à cooperação/colaboração, considerando também a definição de Kaye (1992, p.2) onde

etimologicamente, colaborar, (co-labore) significa trabalhar junto, o que implica o conceito de objetivos compartilhados, e uma intenção explícita de somar valor - criar alguma coisa nova ou diferente através de colaboração, se opondo a uma simples troca de informação ou passar instruções⁹.

É certo que a prática colaborativa sempre esteve presente no contexto social, obviamente muito anterior às tecnologias de comunicação e de informação. Inclusive, é interessante perceber que justamente por conta dos processos cooperativos de produção intelectual e união de esforços é que essas tecnologias puderam ser elaboradas. Assim, com a ampliação das possibilidades de contato, surgem conceitos que procuram dar conta do entendimento da produção e da manifestação social coletiva. Nesse sentido, resgata-se a seguir, na história da Internet e na criação da *World Wide Web*, alguns elementos importantes para o entendimento do paradigma adotado no desenvolvimento de processos em rede nos dias de hoje, a *Web 2.0*.

1.1 Web 2.0 e arquitetura da participação

Para entender a *World Wide Web* dos dias de hoje, é interessante voltar na história da criação de sua rede mãe, a Internet. A grande rede de computadores origina-se na década de 60 quando, durante a Guerra Fria, o Departamento de Defesa dos Estados Unidos (ARPA - Advanced Research Projects Agency) cria a *Arpanet*, uma estratégia comunicacional

⁹ Tradução da autora: “etymologically, to collaborate (co-labore) means to work together, which implies a concept of shared goals, and an explicit intention to 'add value' - to create something new or different through the collaboration, as opposed to simply exchanging information or passing on instructions”.

desenvolvida para fins militares. Sua estrutura inicial apresentava um sistema de compartilhamento de informações através de computadores conectados de maneira a formar uma rede, garantindo assim a preservação e o fluxo dos dados sob qualquer circunstância. Ou seja, em caso de ataque a uns dos elos de conexão, outro caminho poderia ser encontrado. Posteriormente, universidades passaram a integrar a *Arpanet*, ampliando o escopo e a natureza das trocas de dados na rede. Essa integração passou também a proporcionar maior desenvolvimento científico através de processos cooperativos entre instituições de ensino. No final dos anos 80 a rede é, enfim, liberada também para uso comercial. A partir disso, torna-se um ambiente aberto aos jovens com o espírito contracultural da época.

Nesse cenário, Castells (2003) aponta para alguns fatos importantes da trajetória de desenvolvimento da Internet. O autor ressalta que embora se considere freqüentemente os fins militares da concepção da internet, esta se desenvolveu na verdade a partir do trabalho coletivo dos órgãos científicos, da pesquisa universitária, da pesquisa militar nos Estados Unidos e da contracultura radical libertária demonstrando, dessa forma, que a Internet não surgiu como um projeto de lucro empresarial, mas sim como uma estratégia comunicacional, colaborativa e de arquitetura livre e aberta desde o princípio, como a informática na qual se estruturava. Seu desenvolvimento se deu através de uma rede internacional de cooperação, e não como um projeto localizado estritamente nos EUA. Outro aspecto interessante do desenvolvimento da Internet em suas primeiras décadas é que os produtores de tecnologia foram justamente seus usuários. A internet é mais que uma rede de computadores interligados com um fluxo constante de informações, é uma rede de pessoas com uma dinâmica autogestora.

No início dos anos 90, o cientista físico britânico Tim Berners-Lee e o Centro Europeu de Pesquisas Nucleares criam a *World Wide Web*, que interligava redes de pesquisa científica e acadêmicas, onde os usuários poderiam ter acesso a documentos eletrônicos e uma grande rede de informações (WHITE, 2003, p. 458). Alguns anos depois, com a criação do primeiro *browser*, o *Mosaic*¹⁰, o desenvolvimento da linguagem de marcação HTML¹¹ e o protocolo HTTP¹², torna-se possível a construção das primeiras páginas *web*, documentos eletrônicos,

¹⁰ Criado pela NCSA, National Center for Supercomputing Applications, o *web* browser multiplataforma Mosaic consistia em uma interface para navegação em documentos hipertextuais e multimídia. Surgiu em 1993 e teve sua última versão disponibilizada em 1997.

¹¹ A linguagem de marcação HTML (Hypertext Markup Language) é utilizada para construção de páginas hipertextuais navegáveis.

¹² Protocolo HTTP (Hypertext Transfer Protocol) é utilizado na comunicação e transferência de dados na WWW.

para acesso e navegação com interface amigável aos usuários. A *Web* torna-se, então, parte importante da Internet e uma das principais responsáveis por sua expansão.

A partir disso e também da diminuição dos custos de computadores pessoais a população passou a ter acesso a esses recursos e a se tornar usuário dos diversos sistemas e serviços disponibilizados. A *web* dos anos 90 foi liderada pelas salas de bate-papo, pelos mensageiros instantâneos e pelos portais de conteúdos. Os que detinham certo conhecimento básico do funcionamento e construções de *sites* preparavam suas *webpages*, porém, na maioria das vezes, o internauta era mais um consumidor e receptor de informações, produtos e serviços, do que um produtor de conteúdo. Com o passar do tempo, embora se apresentando como a mídia de aspecto mais livre e aberto, o caráter colaborativo e de produção não se configurava mais como predominante. O que se verificava era a maior produção de conteúdo pelas grandes empresas ou aqueles que detinham conhecimento na estrutura interna da *web* do que pelos internautas, que mantinham uma postura de usuário perante os processos na rede.

A evolução das tecnologias de informação e de comunicação, o aperfeiçoamento e a criação de linguagens de programação, tratamento e recuperação de dados, somados ao fator determinante de uma mudança de postura e visão dos então usuários destas plataformas e seus desenvolvedores, reorganizou aos poucos este paradigma da *web* construído ao longo de sua disseminação. Hoje esta *web* descrita anteriormente é chamada de *Web 1.0*, uma referência ao padrão de organização das versões de softwares produzidos. A razão da estrutura inicial da *web* ser chamada de *1.0* é a já consagrada existência de sua segunda geração, a *Web 2.0*. Este termo foi criado durante uma conferência realizada pelas empresas O'Reilly e a MediaLive International em 2004, na qual segundo Tim O'Reilly, em análise da *web*, depois da crise de 2001 com o estouro da bolha de empresas ponto.com no mercado, “notou que, longe de haver 'explodido', a *web* estava mais importante do que nunca, com instigantes novas aplicações e sites eclodindo com surpreendente regularidade”¹³ (2005, p.1).

Logo após, a popularização do termo deu conta da criação deste novo paradigma de processos e de sistemas. As empresas e desenvolvedores passaram a atentar para as possibilidades de expressão pessoal, criação de conteúdo e personalização por parte dos, agora entendidos como, colaboradores. Abriu-se, então, maior espaço ao usuário final e a partir do *feedback* constante de sua experiência com os processos, estes são constantemente

¹³ Tradução da autora: “noted that far from having 'crashed', the *web* was more important than ever, with exciting new applications and sites popping up with surprising regularity”.

melhorados. Segundo a visão de Primo (2007, p.1) a *Web 2.0* não dá conta apenas de aspectos informáticos, mas também se refere a “um determinado período tecnológico, a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados pelo computador”. Assim, mais do que um fator decorrente da evolução dos processos tecnológicos, trata-se de uma convergência de aspectos que determinaram um novo padrão.

Obviamente, também existem as críticas quanto a esses aspectos mercadológicos e às possíveis estratégias de marketing que podem estar escondidas sob o conceito *Web 2.0*. Afinal, muitas pessoas e empresas tem se valido da utilização do termo como um rótulo, a fim de identificar seus produtos e serviços como de vanguarda, atraindo assim clientes que talvez não tenham conhecimento das especificidades do padrão. Outra questão polêmica diz respeito ao aproveitamento do conteúdo que é gerado de forma gratuita, que algumas vezes é utilizado para fins lucrativos por instituições. Seguindo a lógica de que o conteúdo gerado coletivamente pertence ao todo, as exaustivamente discutidas questões de direitos autorais e propriedade não se aplicam mais como no início da *web* e nos diversos casos do mundo *offline*. A cultura da *Web 2.0* é a do comum. O conteúdo é criado, editado, remixado e julgado pelas mesmas pessoas que o recebem, o replicam e o distribuem. Em muitos casos, a reputação é a recompensa e esse valor adquirido pode ser monetizado. A *web* está repleta de casos desse tipo. Dessa forma, não seriam apenas instituições e empresas que sairiam ganhando. Abre-se, assim, um novo foco na discussão da propriedade, do valor da reputação pelo que é produzido e da cultura do comum.

O'Reilly (2005) aponta para algumas questões chave. A primeira delas é a visão da *web* como uma plataforma. Ao contrário da indústria de software que vende pacotes com seus produtos para que estes sejam instalados nos computadores, o novo padrão *web* oferece os serviços destes softwares, porém de forma *online* e cada vez mais agregado a outras aplicações. Passa-se da necessidade de requisitos técnicos, da instalação e da fragmentação dos processos para uma plataforma acessada pelo *browser* que oferece os mais diversos serviços combinados e compartilhados em tempo real.

Outro aspecto interessante é o ideal de um “beta perpétuo”. Na produção de softwares uma aplicação é considerada em sua versão Beta quando ainda está numa fase de testes e manutenção, sofrerá ainda diversos ajustes antes de sua versão final. Na *Web 2.0* a idéia é de que os serviços estejam sempre nesta versão de produção, assim quanto mais as pessoas utilizam e colaboram, mais modificações são realizadas a fim de abranger demandas,

melhorias e novas funcionalidades.

Além disso, dentro da questão do foco na produção coletiva, um processo se destaca: a nova forma de organização e recuperação de informação. Surge a chamada *folksonomia* que, em oposição a classificação taxonômica, é apresentada por O'Reilly (2006, p.11) como “um estilo de categorização colaborativa de sites utilizando palavras-chave livremente escolhidas, freqüentemente chamadas de *tags*”^{14,15}. Ainda a categorização de maneira mais aberta e feita pelos colaboradores de maneira horizontal permite “associações múltiplas e superpostas como as que o próprio cérebro usa ao invés de categorias rígidas”¹⁶ (O'REILLY, 2006, p. 11).

Outras questões mais gerais dizem respeito a esse novo padrão que vem sendo utilizado como base de desenvolvimento de processos e sistemas. As tecnologias para desenvolvimento de sistemas *web* que tratam os dados de maneira dinâmica, as interfaces de comunicação e padrões de design, a união de diversos serviços em uma mesma plataforma, as novas considerações a respeito do conteúdo gerado coletivamente, são apenas algumas das questões que a *Web 2.0* traz em sua estrutura.

Partindo da análise das raízes da criação da Internet que Castells (2003) discute em sua obra, é importante perceber que há uma volta às idéias de colaboração e produção aberta de conhecimento por parte deste novo paradigma que rege a Web. Um movimento que tem forte participação no resgate destes valores é o de Software Livre¹⁷. A comunidade que compõe os processos de criação e distribuição livre prima pela liberdade de conteúdo e expressão, assumindo a cultura do *Copyleft*, que conforme Lemos (2004, p.10), traz o sentido de uma livre transformação criativa de obras, porém mantendo suas características livres de acesso e de distribuição. A partir disso, resgatam-se os processos culturais de “compartilhamento, a distribuição, a cooperação, a apropriação dos bens simbólicos”.

Tendo em vista essas liberdades, percebe-se o quanto essa filosofia representa a

¹⁴ A palavra “tags” foi mantida na tradução da citação por ser um estrangeirismo muito utilizado, já que em geral não se utiliza o termo *etiqueta* na categorização colaborativa nos sites da *Web 2.0*.

¹⁵ Tradução da autora: “a style of collaborative categorization of sites using freely chosen keywords, often referred to as tags”.

¹⁶ Tradução da autora: “kind of multiple, overlapping associations that the brain itself uses, rather than rigid categories”.

¹⁷ A filosofia de software livre é composta de quatro liberdades básicas que softwares devem seguir para estarem de acordo com essa dinâmica. São elas: A liberdade de executar o programa, para qualquer propósito (liberdade no. 0); A liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo para as suas necessidades (liberdade no. 1). Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade. ; A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo (liberdade no. 2); A liberdade de aperfeiçoar o programa, e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie (liberdade no. 3); Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade. (FREE SOFTWARE FOUNDATION).

possibilidade de uma contínua evolução no que diz respeito às questões sociais, possibilitando que todos possam tornar-se co-autores de processos de desenvolvimento, criando assim, ações de valorização da inteligência coletiva, assunto que será discutido adiante. Uma obra que segue esta Filosofia nunca estará terminada, pois a infindável possibilidade de aprimoramento e adição de funcionalidades faz com que tanto os recursos tecnológicos quanto os recursos intelectuais possam ser explorados e difundidos. Isso possibilita que, cada vez mais, surjam comunidades de desenvolvimento colaborativo de obras livres, nas quais seus integrantes, além de se constituírem nessa estrutura reticular como efetivos emissores, adquirem aporte técnico e intelectual.

Diante dessas características e sua correlação com a filosofia de software livre, cabe aqui trazer mais um ponto importante da *Web 2.0*: sua estrutura baseada em uma “arquitetura de participação”. Esta representa a construção de uma estrutura capaz de abarcar processos de extensão, de agregação, de combinação e de realocação dos elementos integrantes de sua composição. Ou seja, o desenvolvimento de uma estrutura capaz de receber novos elementos criados por seus interagentes, mas de uma maneira facilitada, sem que seja estritamente necessário que estes se empenhem em desvendar codificações rebuscadas e processos voltados a especialistas em desenvolvimento de sistemas. Este é um dos principais resultados desta mudança conceitual e estrutural da Web que fez com que os desenvolvedores atentassem para a implementação de processos que incentivem a colaboração por parte dos interagentes. Além disso, fez com que saíssem aos poucos do paradigma de criação de processos de estímulo-resposta, centrados mais no *design* e na usabilidade, e possibilitasse a estes também a ocupação de uma posição de criadores de processos e de geradores de conteúdo.

Sendo a prática colaborativa entendida como base desse novo padrão, parte-se para a contextualização de dois termos largamente utilizados na sociedade contemporânea: a Inteligência Coletiva e a Sabedoria das Multidões. Ambos representam processos calcados na construção coletiva de conhecimento e na valorização dos sujeitos enquanto agentes desse processo. Busca-se apontar particularidades e desdobramentos que possam dar conta de um entendimento geral sobre o papel da colaboração sob o ponto de vista da interação e da comunicação.

1.2 Inteligência Coletiva e Sabedoria das Multidões

Dos processos de colaboração suscitados pela expansão comunicacional proporcionada pelas tecnologias de rede emergem conceitos que valorizam o conhecimento construído pelo coletivo. Contudo, muitas vezes, aspectos importantes desse processo parecem ser deixados de lado em detrimento de uma visão maniqueísta do assunto. Faz-se necessário contextualizar seus elementos característicos para além do senso comum dos seus aspectos de agregação e de harmonia. Devido a esses processos colaborativos, sua potencialização e propagação através das tecnologias de rede e da mudança de postura proposta pela *Web 2.0* a partir da construção coletiva e pró-ativa, muito se fala em coletivo e multidão. Pergunta-se: seriam estes conceitos sinônimos? A diversidade de abordagens faz com que estes termos misturem-se em diversas interpretações, o que acaba por não apresentar distinção no que diz respeito à composição, organização e ação destas formas de agrupamento. Antes de passar à explanação dos conceitos de inteligência coletiva e sabedoria das multidões, apresenta-se a conceituação desses termos gerais através da especificação de algumas de suas características, no sentido tanto de verificar a existência de relacionamento entre os conceitos, quanto de promover um maior entendimento das singularidades de cada um.

1.2.1 O coletivo e a multidão

Nos estudos dos processos colaborativos e com a ascensão da *Web 2.0* o termo massa, conceito caro à comunicação e amplamente discutido, parece não dar conta dos processos sociais que se estabelecem entre os sujeitos nessa nova estrutura que se apresenta. Nas teorias dos autores que serão apresentados e discutidos a seguir, o termo massa aparece como um contraponto aos termos adotados para especificar os grupos que participam dos processos colaborativos em questão, tais como coletivo e multidão. Assim, reserva-se o não aprofundamento na teorização do conceito de massa, uma vez que o foco deste trabalho centra-se no processo colaborativo e suas facetas e não nos processos massivos de produção. Além disso, percebe-se a *Web 2.0* em disputa com esse conceito uma vez que não se pode mais afirmar que vivemos em uma sociedade massiva, na medida em que os processos se abrem para uma maior participação e valorização das interações e singularidades, questões

que se aproximam mais aos conceitos tratados neste item.

Os autores Hardt e Negri (2005) apontam para a passividade nas ações da massa, ao afirmar que esta não tem o poder de agir por si mesma e sofre forte influência de conduções externas e superiores. A massa seria, portanto, mais suscetível a manipulações, sujeita a imposições e a relações hierárquicas de poder. Além disso, ao contrário do conceito de multidão que será apresentado adiante, os componentes da massa não se constituem singularidades. Lévy (2003) chama atenção para a insensatez das massas e como sua dinâmica funciona na maioria das vezes de maneira epidêmica entre os sujeitos. Afirma que o conjunto de pessoas que formam uma composição “presa de pânico ou de entusiasmo *não pensam juntas*” (p. 77), ou seja, suprime-se um pensamento racional e incorporam-se ações imprudentes.

No que diz respeito ao *coletivo*, em geral a imagem construída pelo senso comum é de um grupo convergente e homogêneo que atua em conjunto numa determinada atividade ou contexto. Lévy (2003, p.66) contesta esta noção de grupo unificado afirmando que o “coletivo não é necessariamente sinônimo de maciço e uniforme”. Ou seja, não se trata de uma formação linear, o coletivo está suscetível aos desdobramentos das ações de seus componentes. É nesse sentido que o autor faz uma diferenciação entre o coletivo que participa de processos verticais e o coletivo inteligente. Quando um indivíduo participa de manifestações ou votações, por exemplo, pode-se sugerir que está sendo alvo de um processo vertical onde, constitui-se como parte de *sujeitos coletivos de enunciação*¹⁸. Isso porque os sujeitos são apresentados a proposições pré-formuladas e possuem o poder de escolha entre as opções ou entre participar ou não do processo. Essas ações não se ocupam das diferenças que fazem de cada sujeito único e não atentam para as divergências como fator de construção, caminhando para uma tentativa de uniformidade. Já nos coletivos inteligentes, abre-se espaço para a participação e fortalecimento dos sujeitos enquanto coletivo que formula e constrói, onde há uma constante dinâmica que não necessariamente se trata de “desordem ou de absoluto relativismo, pois os atos são coordenados e avaliados em tempo real, segundo um grande número de critérios constantemente reavaliados e contextualizados” (p. 31).

O coletivo possui essência orgânica e viva. O autor afirma que mesmo num grupo com

¹⁸ Lévy utiliza-se do conceito teorizado por Guattari que define o sujeito coletivo de enunciação como uma “múltipla superposição da enunciação: uma visão de si mesmo, enquanto encarnação concreta; um sujeito de enunciação que duplica o sujeito enunciado e a distribuição dos papéis; uma gestão coletiva do jogo; uma interlocução com comentadores de acontecimentos; e enfim, um olhar-vídeo que restitui em feedback o conjunto desses níveis superpostos” (GUATTARI, 1992, p.18-19).

essa estrutura podem haver regras, tradições e códigos a serem respeitados, porém estes não são rígidos e imutáveis uma vez que são organizados pela própria composição do coletivo. Além disso, as ações e interações dos componentes são avaliadas pelo coletivo de maneira constante sem a necessidade de especialistas ou de organizações. Ainda, para Lévy (2003), há uma clara divisão quanto à organização das massas e do coletivo. As massas são organizadas de maneira molar, ou seja, não levam em consideração as singularidades seguindo uma tendência de unificação e não encorajando a pró-atividade de seus componentes. Já o coletivo constitui um grupo auto-organizado, molecular, que se desenvolve segundo a dinâmica de seus componentes e “realizam o ideal de democracia direta nas enormes comunidades em situação de mutação e desterritorialização” (LÉVY, 2003, p. 55).

Em defesa da organização horizontal de processos colaborativos e questionando a necessidade relações hierárquicos o autor afirma que da mesma forma que “um cérebro pensa na ausência de centro ou de um cérebro acima dele para dirigi-lo, um grupo molecular não tem necessidade de uma mediação transcendente para se unir” (LÉVY, 2003, p. 57). Além disso, acredita no antagonismo entre uma massa subjugada e sujeita a imposição de autoridades únicas com regras pré-definidas e um coletivo mutável, que se autogoverna com a dinâmica da singularidades e das relações estabelecidas por seus componentes. Demonstra sua posição desfavorável às relações hierárquicas quando afirma que

o efeito global das ações individuais escapa absolutamente aos indivíduos que compõem a multidão. Gostariam que acreditássemos que a passagem por uma transcendência (hierarquia, autoridade, representantes, tradições etc.) é o único meio de tornar o coletivo menos errático que uma multidão atomizada. Mas isso é falso. [...] Os coletivos inteligentes se contrapõem ponto a ponto à incoerência e à imediatez brutal dos movimentos de massa, sem por isso canalizar a comunidade em uma estrutura rígida (LÉVY, 2003, p.77).

Os autores Hardt e Negri (2005) conceituam o termo *multidão*, afirmando que esta não se constitui de forma unificada, pois se mantém sempre plural e múltipla em sua estrutura justamente por ser composta pelo que os autores chamam de “conjunto de singularidades”. Isto é, a união das características individuais de cada componente exerce influência na constituição da multidão e na dinâmica pela qual se organiza. A exemplo do coletivo de Lévy (2003, p. 32), a multidão faz parte de um “processo de crescimento, de diferenciação e de retomada recíproca das singularidades”. Assim, percebe-se o valor agregado às particularidades de cada interagente dos processos coletivos dentro da dinâmica de construção a partir da diversidade.

Está presente na multidão um “sujeito social internamente diferente e múltiplo cuja constituição e ação não se baseiam na identidade ou na unidade (nem muito menos na indiferença), mas naquilo que tem em comum.” (HARDT; NEGRI, 2005, p. 140). As características correlatas de cada sujeito suscitam as ações em comum, no entanto, são as singularidades que acrescentam na produção. Assim a “multidão é uma multiplicidade irreduzível; as diferenças sociais singulares que constituem a multidão devem sempre ser expressas, não podendo ser aplainadas na uniformidade, na unidade, na identidade ou na indiferença” (HARDT; NEGRI, 2005, p. 145).

Os autores ainda seguem afirmando que diferente do que possa parecer, mesmo com essa essência heterogênea, a multidão não se alimenta de incoerência, de fragmentação ou de anarquia. A dinâmica de auto-organização, indo de encontro a hierarquias fechadas de poder, desafia o consagrado *status* de soberania da política social buscando estabelecer processos onde a multidão, com toda sua multiplicidade, seja capaz de agir em comum e governar a si mesma.

A multidão resiste aos processos verticais de imposição e poder e, segundo esses autores, ainda que “forme um corpo, continuará sempre e necessariamente a ser uma composição plural, e nunca se tornará um todo unitário dividido por órgãos hierárquicos” (HARDT; NEGRI, 2005, p. 248). No que diz respeito à produção decorrente das interações dos componentes da multidão os autores defendem que dois elementos são prioritários, a comunicação e a colaboração, ou seja, processos que estabelecem a ação em comum. Além disso, nessa produção há sempre uma tendência de deslocamento de divisões tradicionais pré-estabelecidas.

Esse contexto de produção comunal desencadeia um processo de constante reformulação dos corpos sociais transformando-os no que os autores chamam de “carne produtiva da multidão” (HARDT; NEGRI, 2005, p. 259). Essa por sua vez mantém-se viva e ativa de maneira a produzir sempre mais do que os corpos sociais tradicionais, todavia não gera procedimentos caóticos e de desordem social. Ao contrário, organiza-se de maneira que compartilha a produção servindo sempre de base para construções futuras, apresentando uma estrutura de expansão espiral. A partir das particularidades, decorre a comunicação com base no que é semelhante a todos da multidão, desse processo constrói-se o comum. Portanto, “a multidão é a subjetividade que surge dessa dinâmica de singularidade e partilha.” (HARDT; NEGRI, 2005, p. 258)

A partir das teorias de Lévy (2003) e Hardt e Negri (2005) apresenta-se no quadro abaixo um plano comparativo entre os conceitos de coletivo e de multidão, no que diz respeito a sua composição, forma de ação e organização. Aqui a composição é entendida como os elementos que formam a estrutura grupal, a ação considera os movimentos realizados por estes componentes e a organização leva em conta a forma como estes componentes, através de suas ações, dispõem-se no espaço.

Quadro 1 - Comparativo entre coletivos e das multidões de acordo com Lévy (2003) e Hardt e Negri (2005).

	Composição	Ação	Organização
Coletivo	Estrutura diversa e múltipla. Não é maciça e uniforme.	Possui essência orgânica e viva com atos coordenados e avaliados em tempo real.	Regras e códigos são organizados pelos próprios componentes, sem necessidade de especialistas ou organizações.
Multidão	Composta por um conjunto de singularidades. Estrutura Plural e múltipla, onde não há uniformidade.	A ação é baseada naquilo que os componentes têm em comum. Há uma constante reformulação dos corpos sociais e da carne produtiva.	Auto-organização através de processos baseados na ação comum, na constante comunicação e na relação de colaboração. Sem hierarquias. Não representa desordem ou caos, fomentando uma estrutura de expansão espiral.

Fonte: Sistematização da autora.

Tendo a diferenciação entre esses principais termos largamente utilizados na descrição dos processos colaborativos, passa-se agora aos apontamentos e questionamentos referentes ao conceito de inteligência coletiva cunhado por Pierre Lévy (2003).

1.2.2 Inteligência Coletiva

A união das inteligências individuais de maneira compartilhada constitui o que Lévy (2003) denominou Inteligência Coletiva. Tomada em seu sentido mais básico, trata de uma partilha das funções cognitivas, com sua gradativa transformação por conta dos sistemas técnicos tornando-se nossas percepções mais facilmente compartilhadas. O autor define o termo como “uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências” (2003, p. 28). Essa estrutura de coletivo intelectual traz em sua concepção a idéia implícita de que todos possuem uma “identidade de saber”, que não é só mensurada pela escolaridade ou classe social, mas também pelo “valor pessoal” (p. 28). Ou seja, todos os conhecimentos e experiências, ao serem compartilhados, podem influir diretamente na estrutura de uma comunidade. Qualquer indivíduo é possuidor de algum grau de conhecimento, afirma o autor, todavia existe a certeza de que não há alguém que possua todo o conhecimento existente. A busca por conhecimento passa pela vivência de processos coletivos e o valor daquilo que se sabe depende diretamente do contexto no qual isto está inserido. Parte-se do princípio que para o funcionamento deste sistema de coletivo intelectual, valorizar a inteligência dos demais é um dos processos básicos. Sendo necessário considerar, assimilar e desenvolver o conhecimento adquirido coletivamente.

O capital intelectual construído pela inteligência coletiva ocorre também pela valorização dos capitais técnico, cultural e social. O capital técnico concentra-se no aspecto físico, ou seja, nos instrumentos técnicos e palpáveis que são utilizados para a construção dos processos de inteligência coletiva, como exemplo as tecnologias de rede, que oferecem subsídios para ampliação da abrangência de processos dessa natureza. O capital cultural encontra-se no campo dos signos e dos significados sendo, portanto, a memória cultural, tudo o que ao longo do tempo adquire-se de aporte intelectual e informacional. Já o capital social diz respeito aos vínculos estabelecidos entre os sujeitos, concentrando-se na qualidade e não apenas na quantidade de ligações (LÉVY, 2002).

Deve-se construir “uma transformação e não uma revolução, que deve ser feita tranquilamente, sem forçar nada, a partir da conscientização de cada um” (LÉVY, 2002). Isso não quer dizer que não há necessidade de qualquer mobilização em prol desse processo. Ora,

faz-se necessária, além de uma mudança de postura nos processos de produção e difusão de conhecimento, também uma organização que não caminhe para um processo anárquico, mas não detenha regras rígidas e sim possa melhorar a capacidade de invenção, de rearticulação de suas competências, experiências e memórias.

Nesse sentido, a inteligência coletiva conceituada por Lévy, atesta que este tipo de coletivo não trata de limitar as inteligências individuais, construídas ao longo do tempo pelas experiências vivências, a história pessoal e o conhecimento adquirido, mas de abrir novos espaços potenciais para esses. O processo não é de uma simples soma mecânica de inteligências individuais, e sim da construção conjunta de uma inteligência qualitativa, em um processo de modificação mútua, ou seja, das inteligências pessoais e do coletivo, funcionando de maneira a tornar-se um “cérebro coletivo ou hipercórtex” (2003, p.94). De fato, essas questões relacionadas à inteligência coletiva enquanto saber construído a partir de práticas cooperativas fazem muito sentido. Porém não estariam deixando de lado elementos importantes desse processo tais como as negociações, as tensões relacionais e as disputas conceituais, isto é, as situações de conflito?

É certo que Lévy (2003, p.29) ainda afirma que “a base e o objetivo da Inteligência Coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas” e que esta se dá em uma espécie de comunidade onde se “assume como objetivo a negociação permanente da ordem estabelecida, de sua linguagem, do papel de cada um, do discernimento e da definição de seus objetos, da reinterpretação de sua memória”. Mas será que todos os interagentes desse processo possuem esses interesses dos quais o objetivo da Inteligência Coletiva se propõe a dar conta? Quais os aspectos que emergem dessa “negociação permanente” e busca por uma “ordem estabelecida” quando em geral se trata de um coletivo heterogêneo e divergente?

Não se está aqui, pretensiosamente, buscando refutar o sentido de inteligência coletiva. Procura-se isto sim, perceber maior complexidade nesse processo, abrindo espaço para a análise dos aspectos de desequilíbrio e instabilidade dos quais este parece ser repleto. Para ir mais a fundo no estudo dos processos colaborativos da estrutura social contemporânea, questiona-se outro conceito que se relaciona fortemente com a inteligência coletiva de Lévy, a sabedoria das multidões.

1.2.3 Sabedoria das Multidões

Como pôde ser verificado anteriormente, os conceitos de coletivo e multidão possuem similaridades no que diz respeito a sua composição, a sua ação e a sua organização, da mesma forma o conceito de inteligência coletiva incide sobre o de sabedoria das multidões. Essa relação é trazida por Surowiecki (2006) a partir da reflexão sobre os variados aspectos de processos realizados pela multidão no sentido de construção de conhecimento de maneira voluntária ou involuntária. Para o autor, há três tipos de situações que podem se apresentar para o coletivo inteligente. Os *problemas cognitivos* tratam de questões que terão uma solução definitiva, mas que em contrapartida podem apresentar vários desfechos, sendo alguns melhores que outros, o desafio é justamente a conjunção de esforços na decisão do melhor. O *problema de coordenação* manifesta-se por meio das questões que exigem, de alguma, maneira que os membros de um coletivo articulem-se no sentido de organizar seu comportamento perante os outros, mesmo sabendo que naquele meio todos estão em busca de objetivos comuns. Por fim, o *problema de cooperação*, no qual um grupo heterogêneo de indivíduos, levando em consideração suas aspirações e interesses individuais, trabalha junto em um processo que em geral não contemplará apenas suas questões pessoais. Ou seja, articular-se no sentido de ceder aos objetivos do coletivo, indo contra os aspectos egoístas inerentes à personalidade humana.

Esses dilemas aos quais o coletivo está sujeito apresentam em sua essência aspectos que suscitam tensões, gerando processos conflituosos. Assim, a inteligência coletiva não é apenas repleta de práticas em prol do grupo e de negociação harmoniosa. Posto que estas tensões fazem parte das ações coletivas, observa-se que essas são diretamente influenciadas pela heterogeneidade dos indivíduos envolvidos. Um processo colaborativo onde haja apenas concordâncias e tendências ao consenso imediato corre o risco de se tornar pobre de sentido e resultados. Surowiecki (2006, p.18) afirma que “a diversidade e a independência são importantes porque as melhores decisões coletivas são fruto de discordância e contestação, não de consenso ou acordo”.

Nesse sentido, o autor aponta para quatro condições que atribuem sabedoria aos coletivos. A primeira delas a *diversidade de opiniões*, onde cada indivíduo deve possuir aporte intelectual pessoal, mesmo que apenas uma interpretação individual. O segundo fator é determinado pela *independência*, no sentido de não deixar que as opiniões diversas

determinem a sua opinião própria. Ainda a *descentralização*, como a possibilidade de especialização e trabalho com o conhecimento local. Por fim, a *agregação*, como sendo um modo de unir as avaliações pessoais no sentido de chegar a uma decisão do coletivo (SUROWIECKI, 2006, p.31).

Tendo a colaboração como foco dos conceitos de Inteligência Coletiva e de Sabedoria das Multidões, entende-se que ambos concentram-se na construção coletiva de conhecimento. Nestas práticas, cabe perceber quais as implicações da adoção desta forma de interação, seus processos inerentes, os relacionamentos que se modificam e as diversas facetas que podem se apresentar.

1.3 Questionamentos acerca da colaboração

Como verificado, a inteligência coletiva e a sabedoria das multidões são conceitos próximos e que unidos complementam-se em suas peculiaridades, mas como já mencionado, esses processos não suscitam apenas aspectos positivos. Então, de que natureza e quais seriam os demais comportamentos verificados na construção coletiva? Ressalta-se neste ponto que não se está procurando elencar os processos ou conseqüências negativas da colaboração, mas sim apontar as questões que dizem respeito aos desequilíbrios dentro destas práticas, já que segundo os padrões estabelecidos e detentores de grande parte do senso comum ao longo do tempo, um fluxo harmonioso diz respeito a um processo completo e benéfico. Na tentativa de uma visão menos imparcial do tema, traz-se os elementos problemáticos, ou seja, quando a colaboração não funciona, quando se reverte contra seus propósitos, bem como os motivos e conseqüências destas situações. As questões alçadas e os problemas apontados servirão de guia para a abordagem da temática deste trabalho uma vez que apontam para os elementos da colaboração, o espaço no qual esta se desenvolve e sua dinâmica. Assim, aqui se recuperam algumas questões advindas destes processos colaborativos e da utilização de tecnologias de informação e comunicação.

Não se pode deixar de considerar os condicionamentos das tecnologias de informação e comunicação nos diversos processos sociais. Certamente as tecnologias não são neutras e transformam os processos nos quais atuam. Nesta perspectiva, a cultura construída através de uma longa caminhada histórica, econômica e social, marcada pelas tecnologias de rede

constitui o fenômeno contemporâneo denominado Cibercultura (LEMOS, 2003). As noções espaço-temporais, em certa medida aniquiladas por esta sensação de interconexão planetária, transpõem também para o plano virtual vários processos realizados anteriormente no apenas no plano físico. Nessa estrutura, sócio-tecnológica, como abordado anteriormente, a *Web 2.0* reforça os aspectos colaborativos das interações mediadas por computador. Assim, a colaboração passa a ter papel primordial podendo ser entendida como a possibilidade, a partir da reflexão do saber próprio e do coletivo, criar ou reconfigurar conhecimentos, significados e sentidos, numa perspectiva de múltiplas vozes.

As práticas coletivas se encontram em constantes processos de desequilíbrio, nos quais o choque de opiniões é fator importante para impulsionar a novas visões de um mesmo objeto. Porém, diante deste 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” isso em geral não ocorre, por que no meio virtual seria totalmente diferente?

Além disso, essa interação no meio virtual pode propiciar outras questões não existentes na interação face-a-face como, por exemplo, indivíduos que se utilizam do anonimato para suas interações ou da criação de perfis *fakes*, ou seja, utilizam-se do nome e características de pessoas conhecidas para ocultar sua identidade verdadeira. Essas atitudes podem tanto surgir no desejo de expressar-se de maneira a reservar sua identidade, como também no sentido de acarretar más ações que possam prejudicar o processo ou os demais indivíduos sem que este seja facilmente reconhecido.

É importante ressaltar que as tecnologias intervêm fortemente em práticas sociais do cotidiano, porém sem aniquilar as características implícitas dos processos nos quais atua. Parece ingenuidade pensar que procedimentos tecnológicos possam eliminar completamente tanto aspectos positivos quanto negativos destes processos. As relações e interações em grupos que cooperam num mesmo ambiente, enquanto processo social permeado por divergências, competição e tensões, ao ser assimilado pelo meio virtual, traz consigo todas essas características. Ou seja, não se desvincula de seus aspectos inerentes com a mudança de suporte.

A área educacional defende a visão de união grupo dentro dos processos colaborativos onde cada um se sinta responsável pelo sucesso do outro. Isto é, que os indivíduos entendam que nesse processo a colaboração de um implica o sucesso de todos enquanto conjunto

(SLAVIN, 1995). Mas será que isso é sempre possível? As divergências conceituais e a necessidade de reconhecimento individual não surgirão em nenhum momento?

Em se tratando de manifestações horizontais, essa descentralização percebida nesses 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 livremente diversas funções, buscando capacitação, tanto de seu conhecimento individual, quanto do coletivo, a partir de suas próprias experiências, possibilidades e percepções. Os colaboradores, além de exercer um papel de autor, são estimulados a refletir criticamente sobre as intervenções do outro, bem como explorar diferentes maneiras de aplicação desses meios dentro da perspectiva que melhor contemple tanto seus objetivos pessoais quanto 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 de maneira natural? Haveria processos hierárquicos nessas práticas?

Importante perceber que mesmo que não haja papéis definidos para cada um dos envolvidos do ponto de vista de uma hierarquia formalizada, é possível perceber casos em que de acordo com o aporte intelectual de cada um dos sujeitos envolvidos e de sua personalidade no que diz respeito à pró-atividade e à liderança, as hierarquias vão se formando ao longo do processo mesmo que não percebidas de maneira externa ao coletivo. A idéia de construção de conhecimento e apropriação instantânea por meio dos interagentes é reforçada por Pierre Lévy (2003) com a teoria da Inteligência Coletiva e a visão um tanto harmoniosa da cooperação afirmando que “a base e o objetivo da Inteligência Coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas”.

Ainda, segundo Lévy (2003, p. 29)

quando valorizamos o outro de acordo com o leque variado de seus saberes, permitimos que se identifique de um modo novo e positivo, contribuímos para mobilizá-lo, para desenvolver nele sentimentos de reconhecimento que facilitarão, conseqüentemente, a implicação subjetiva de outras pessoas em projetos coletivos.

A cooperação se apresenta como um meio de, a partir da reflexão sobre o saber próprio e do próximo, estabelecer ou reconfigurar conhecimentos, significados e sentidos.

Segundo Axt (2001), 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, nesta perspectiva, 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. Diante disso, questiona-se: 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 (1992, p. 4) “sob certas circunstâncias, pode levar à perda do processo, falta de iniciativa, mal-entendidos, conflitos, descrédito: os potenciais benefícios nem sempre são alcançados”¹⁹. Porém, 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?

1.4 Problemas da colaboração

Depois de suscitar diversas questões referentes às outras facetas do processo colaborativo e procurando fugir dos determinismos até então criticados neste trabalho, busca-se responder a esses questionamentos no sentido de apontar condições decorrentes da inteligência coletiva e da sabedoria das multidões, por exemplo, quando essas passam a se voltar contra seus propósitos de construção coletiva e reflexão de saberes. Para tanto, traz-se à discussão situações que dizem respeito à composição e ao comportamento do coletivo, ao espaço no qual os processos se desenvolvem e sua dinâmica, bem como ao valor adquirido pelo conteúdo construído.

1.4.1 Composição: da coesão ao individualismo

Muitos fatores decorrentes da constante interação entre as partes envolvidas nos processos coletivos podem convergir para processos conformistas, restritivos ou negativos. Nesse sentido, Surowiecki (2006, p.44) pondera que “só porque a inteligência coletiva é real, não significa que será bem utilizada”. Esses processos não estão necessariamente voltados

¹⁹ Tradução da autora: “under certain circumstances cooperative learning means loss of the process, lack of initiative, misunderstandings, conflicts, and discredit: the potential benefits are not always reached.”

para a construção livre de conhecimento em prol de objetivos nobres. Podem estar direcionados a fins não éticos ou incoerentes com o senso de bem comum constantemente atribuído ao conceito de inteligência coletiva. Um exemplo disso pode ser expresso nas comunidades de criação de softwares. A inteligência de todos os indivíduos pode tanto resultar na implementação de um ambiente de interação e construção de conhecimento, quanto em ambiente para invasão de privacidade, fraudes e disseminação de pragas virtuais. Assim, a composição do grupo, ou seja, fatores desde quantidade de indivíduos até os diversos tipos de personalidades envolvidas no processo, direcionam o fluxo da prática colaborativa.

Com o passar do tempo e das interações, laços vão se estabelecendo nesses processos. Algumas vezes, a tendência é que, numa transição natural, se passe da heterogeneidade inicial de um grupo de desconhecidos unidos por um interesse comum para a homogeneidade de idéias em relação àquele assunto. Contudo, como observado anteriormente, a diversidade de conhecimentos dos indivíduos não é um dos fatores que auxilia no fomento da inteligência coletiva e faz com que esta estabeleça sua consistência? Nisso reside um dos problemas da colaboração. Nesses coletivos muito homogêneos, em geral, verifica-se grande sentimento de dependência, no sentido de tornarem-se “mais isolados de opiniões externas e, portanto, mais convencidos de que a avaliação do grupo sobre temas importantes está certa” (SUROWIECKI, 2006, p.63). Quando um grupo passa a ser excessivamente coeso acaba por considerar mais as idéias do coletivo do que suas próprias opiniões, restringindo seus conceitos em detrimento da vontade do coletivo. Assim, “quando existe uma pressão no sentido da conformidade, uma pessoa muda de opinião não porque realmente acredita em algo diferente, mas porque é mais fácil mudar de opinião do que desafiar o grupo” (p.64).

Essa crescente coesão de um grupo pode acarretar o que Janis (1972) chama de “*groupthink syndrome*”, ou seja, a síndrome do pensamento grupal, que ao contrário do que pode parecer não beneficia as ações coletivas. Segundo o autor, algumas características podem surgir como sintomas desse processo. A *ilusão de invulnerabilidade*, em que o grupo se considera forte a qualquer intervenção externa, otimista e incentivado a correr riscos. A *racionalização do coletivo* em que os membros desconsideram avisos e deixam de reavaliar seus próprios pressupostos. Também a *crença na moralidade do grupo* no sentido de acreditar apenas em suas justificativas e ignorar as consequências de acordo com a moral e ética geral.

Outra questão identificada pelo autor é a *criação de estereótipos* dos “inimigos” que

são compartilhados pelo grupo, deixando-se de lado uma possível negociação. A *Pressão sob os membros que manifestam opiniões contrárias* aos argumentos que regem o grupo, situações nas quais a lealdade destes indivíduos em geral é questionada. Além disso, a *autocensura*, ou seja, não manifestar-se em detrimento das opiniões do coletivo a fim de chegar ao consenso. A *ilusão de unanimidade*, que na verdade se manifesta como a decisão da maioria somada às questões de autocensura. E, por fim, a existência de *defensores de opiniões do grupo* que se encarregam de proteger os membros do coletivo de informações que possam abalar a coesão grupal. Nesse sentido, verifica-se que uma composição de pensamentos diversificados apresenta-se como fator determinante no coletivo, pois acrescenta novas perspectivas e enfraquece a tendência a uma tomada de decisão de característica grupal, ou seja, o “pensamento grupal” que muitas vezes pode se manifestar de forma destrutiva (SUROWIECKI, 2006, p. 54).

Em contrapartida, Kollock e Smith (1996, p. 1) apontam para outra questão importante em relação à colaboração em um grupo potencializador de inteligência coletiva: “em face da tentação de se comportar de forma egoísta, como pode um grupo de pessoas alguma vez conseguir estabelecer ou manter relações cooperativas?”²⁰. Ou seja, cada um dos indivíduos pode em algum momento deixar que a vontade de se comportar de maneira egoísta prevaleça no que diz respeito às suas ações no grupo. A partir disso, é importante destacar que nem sempre os indivíduos dentro de um coletivo entram no processo de pensamento grupal. Muitas vezes, os desejos individuais e a tentação de ser egoísta em determinadas situações prevalecem nas ações em convivência com o grupo. Exemplo disso é o problema do “*free-rider*”, que de acordo com Ostrom (1990, p. 6) se caracteriza naqueles indivíduos que apenas se aproveitam do conhecimento constituído pelo coletivo, sem acrescentar, argumentar ou colaborar. A tensão entre o individual e o coletivo mostra uma das facetas da inteligência coletiva que muitas vezes se encontra oculta nos discursos de sabedoria grupal sob qualquer circunstância.

1.4.2 Comportamento e a mente grupal

O ser humano possui uma tendência natural em imitar os passos dos grupos nos quais está presente. A chamada *cascata de informações* é um dos comportamentos que se apresenta

²⁰ Tradução da autora: “in the face of temptations to behave selfishly, how might a group of people ever manage to establish or maintain cooperative relations?”

como problema recorrente nos processos colaborativos. Esta pode tornar-se uma “seqüência de escolhas desinformadas, de modo que, coletivamente, o grupo acaba tomando uma decisão ruim” (Surowiecki, 2006, p.84). Assim, a força atribuída à diversidade de idéias e a união de esforços num pensamento em conjunto, pode resultar em uma construção errônea ou incongruente. Em um coletivo, pessoas exercem mais influências que outras, já que, como abordado anteriormente, na diversidade as singularidades sobressaem-se e exercem influência nas interações com os demais e no processo coletivo como um todo. Emergem lideranças que podem influenciar fortemente no rumo das decisões do grupo.

Surowiecki (2006) afirma que nos coletivos algumas pessoas são mais influentes e nesse sentido as cascatas “se movem por intermédio de laços sociais, mais que serem uma simples questão dos estranhos anônimos observando o comportamento uns dos outros” (p. 84). Os componentes do grupo podem entrar em um processo onde passam a considerar mais importante as opiniões expressas pelos outros, imitando-as e abrindo mão de seus próprios conceitos, de sua informação pessoal, comportamento que pode ser ocasionado justamente pela dominação do pensamento grupal explicitado no item anterior.

Do ponto de vista cognitivo, cabe apontar os estudos de Freud (1920) que traz à discussão McDougall e Le Bon em sua análise da chamada mente grupal. Por meio do diálogo entre os dois autores e reflexões de Freud, pode-se buscar recursos para o entendimento de processos que surjam contato entre os componentes de um grupo, sobretudo no que diz respeito ao comportamento com as modificações na personalidade e ação no conjunto. Citando Le Bon, Freud afirma que os indivíduos passam a apresentar novas características a partir da atuação em conjunto, isso devido a três razões distintas. A primeira delas, caracterizada pela sensação de poder devido à união aos outros fazendo com que seus instintos impulsivos possam ser liberados das repressões cognitivas. Ou seja, “o indivíduo é colocado sob condições que lhe permitem arrojá-lo de si as repressões de seus impulsos instintuais inconscientes” (FREUD, 1920, p. 20).

O contágio apresenta-se como segundo fator de determinação de novas características e, por consequência, influi na tendência dos atos de tais indivíduos. Dessa forma, as ações dos sujeitos são influenciadas diretamente pelas ações dos demais e, muitas vezes, essa dinâmica aponta para a substituição dos desejos próprios pelo desejo do coletivo. Ainda, como terceiro fator de mudanças comportamentais dos indivíduos em um grupo, Le Bon aponta a alta sugestibilidade. Ou seja, o sujeito passa a agir de acordo com as características do grupo

no qual está inserido, muitas vezes contraditoriamente às suas ações individuais em situação isolada. O contágio, descrito anteriormente, pode ser claramente classificado como um efeito da sugestibilidade. Para Le Bon, fica evidente a redução da capacidade intelectual quando um indivíduo se funde num grupo (FREUD, 1920).

Em se tratando da capacidade intelectual da mente grupal, Freud aborda também os estudos de McDougall afirmando que “as mentes de inteligência inferior fazem com que as de ordem mais elevada desçam a seu próprio nível” (1920, p. 32). Além disso, explica que os indivíduos integrantes de um grupo encontram-se em um estado de intimidação, não conseguindo corresponder a uma atividade mental livre e também por que há certa redução do grau de responsabilidade e comprometimento com o desempenho individual. Ainda, afirma que uma condição deve ser satisfeita para que um grupo constitua sentido psicológico; deve haver necessariamente aspectos em comum entre seus componentes, que podem ser manifestos através de interesses em um mesmo objetivo, alguma questão emocional, algo que seja capaz de uni-los e influenciá-los mutuamente. Para o autor, “quanto mais alto o grau dessa ‘homogeneidade mental’ mais prontamente os indivíduos constituem um grupo psicológico e mais notáveis são as manifestações da mente grupal.” (1920, p.31).

Segundo McDougall (1920, apud Freud, 1920), a solução para o problema da redução da capacidade intelectual dos grupos residiria na satisfação de cinco condições referentes à organização do coletivo. A primeira delas, expressa na continuidade do grupo, ou seja, de maneira que os mesmos indivíduos prossigam no grupo por longo tempo. A segunda condição é a compreensão da composição e objetivos do grupo, bem como se seu papel como componente dele, desenvolvendo uma relação emocional com o todo. A interação entre grupos semelhantes, inclusive confrontados em situação de rivalidade, surge como terceiro aspecto. Também é necessário que o grupo tenha costumes e hábitos definidos, no sentido de demarcar as ações entre os indivíduos. Por fim, o autor sugere que o grupo possua diferentes funções em seu interior apresentando uma estrutura definida. Enquanto no plano emocional Le Bon aponta para um comportamento de sensação de poder do indivíduo dentro de um grupo caracterizado pela impulsividade e a liberação de suas ações em geral reprimidas, McDougall, no plano intelectual, cita a intimidação como uma das principais características sentidas pelo componente de um grupo.

Em sua obra sobre os conflitos, ideologias e lideranças nos grupos e organizações, Kernberg (2000) apresenta os experimentos realizados por Bion (1961), Rice (1965) e

Tourquet (1975) no que diz respeito aos processos colaborativos em pequenos e grandes agrupamentos e ao papel da liderança em ambos os casos. Bion ocupou-se do estudo dos processos observados em pequenos grupos de uma composição entre 7 e 12 membros quando o líder exercia apenas papel de observador e avaliador do comportamento dos demais, recusando-se a se envolver diretamente no processo de decisão. Enquanto que Rice e Turquet trataram de observar o comportamento de grandes grupos, compostos por 40 a 120 pessoas, cujo líder também se comporta de maneira distanciada. Perceberam então uma tendência à perda de identidade, pouca avaliação das falas e ações por parte dos membros, processos estes múltiplos e instáveis, procurando a diferenciação e individualização em detrimento da unidade. Além disso, o crescente medo dos demais em relação aos atos agressivos, descontrole e violência em contrapartida a todos os comportamentos provocativos. Nessa perspectiva, todos os que seguem o caminho da individualidade dentro do grupo, são os mais atacados. Mesmo assim, em meio a isso “prevalecem os esforços no sentido de uma homogeneização de modo que qualquer generalização ou ideologia simplista que permeie o grupo possa ser facilmente absorvida como uma convicção de verdade absoluta.” (KERNBERG, 2000, p.17)

O autor define três pressupostos emocionais de um grupo, sendo estes fundamentos para as possíveis reações quando do colapso da estrutura do processo ou da própria composição do grupo. A primeira é expressa através da *dependência*, nesse sentido há uma tendenciosa visualização do líder como onipotente e onisciente, partindo para uma idealização do coordenador do processo, na qual os demais membros estão em permanente estado de insatisfação. Nos casos em que o líder não se iguala ao nível de exigência idealizado pelos demais, há reação de negação, inicia-se um processo de depreciação e uma busca por um substituto. O segundo pressuposto concentra-se nos processos de *luta e fuga*. A unidade do grupo age contra algo que imaginam ser um inimigo que se encontra externo. A expectativa é que se unam esforços no processo de luta não tolerando ideologias contrárias. Nesse caso, é comum a existência de subdivisões do grande grupo e o início de lutas internas, sendo um comando pelo líder e o outro como oponente ou agindo através da fuga, “a busca por amparo e dependência que caracteriza é substituído por conflitos acerca do controle da agressividade, desconfiança, lutas e medo do aniquilamento” (KERNBERG, 2000, p.16). Por fim, o *acasalamento* no qual os membros concentram-se em uma dupla e depositam todas as expectativas do grupo, no sentido de garantir a continuidade da ideologia e das ações do

conjunto.

Como se pode notar, a psicologia dos pequenos e grandes grupos projeta-se fortemente na existência de um líder no direcionamento das ações do coletivo. Segundo Freud (1920) a identidade dos membros da multidão é mantida pelo sentimento de unidade e pertencimento que estes têm em relação a estrutura na qual estão inseridos, acompanhada de uma perceptível redução do funcionamento do ego. A multidão seria impulsionada, portanto, por reações de afeto, excitação e raiva, estimulados de acordo com o direcionamento do líder.

Porém Le Bon (1895) e posteriormente Freud (1920) perceberam as manifestações agressivas das multidões devido à dificuldade de uma aproximação direta entre os membros do grupo e o estabelecimento de regras de conduta social. Já nos pequenos grupos a tendência aos atos violentos é mais facilmente controlada e os membros do grupo podem estabelecer relações mais próximas de contrato visual e conhecimento mútuo. Nesses casos há forte coesão quando há existência de um inimigo externo, absorvendo a energia violenta do grupo, “ocasionalmente, contudo, não é possível definir ou localizar um inimigo externo, o que cria tensões ainda mais fortes, que ameaçam a coesão interna do grupo.” (KERNBERG, p.16-17)”

Freud (1920, p.23) afirma que uma formação grupal “tem um sentimento de onipotência: para o indivíduo num grupo a noção de impossibilidade desaparece”. De tal forma, que esta força intrínseca do coletivo pode ser direcionada para ações de “abnegação, desprendimento e devoção a um ideal” (p.25), mas também aos “instintos cruéis, brutais e destrutivos” (p.24). O autor prossegue apontando que de maneira isolada o indivíduo move-se por seus interesses e possui mais cautela em suas escolhas. Nota-se, a potencialidade adquirida pelo sentimento grupal.

Portanto, a colaboração também pode criar situações onde a constante interação converge para um empobrecimento da construção, situações limitantes no que diz respeito às fronteiras estabelecidas pelo pensamento grupal, até situações de modificação dos processos cognitivos dos sujeitos envolvidos. Mostra-se necessário o conhecimento dessa conjuntura no sentido organizar processos que não boicotem sua grande potencialidade e abertura.

1.4.3 A rede e seus núcleos móveis

A inteligência coletiva busca na *web* seu espaço para construção, expressão e disseminação. Como afirma Lévy (2003) a utilização do ciberespaço como ambiente desses

processos, pode facilitar o fluxo de trocas e instaurar um “espaço móvel de interações entre conhecimentos e conhecedores de coletivos inteligentes desterritorializados.” (p. 29). Todas as características que o ideal do paradigma da *Web 2.0* carrega consigo confirmam essa potencialidade. Embora seja comprovadamente a mais aberta das mídias, não se pode ignorar o fato de que o espaço virtual não está livre de implicações decorrentes do fluxo de processos das ações dos seus interagentes. No que diz respeito às questões levantadas anteriormente de composição e comportamento dos indivíduos - enquanto colaboradores e consumidores de informação na rede que acabam por ditar processos e tendências - esses espaços podem ser considerados realmente apenas descentralizados e igualitários?

Em seus estudos sobre a *World Wide Web*, Barabási e Bonabeau (2003) depararam-se com uma estrutura de “rede sem escalas”. Uma estrutura reticular que apresentava núcleos com uma quantidade muito grande de conexões criando o que chamaram de “pólos de convergência e irradiação”, enquanto todos os demais possuíam poucas ligações. A descoberta foi vista com surpresa, já que, inicialmente, previam encontrar uma estrutura de redes aleatórias, conceito definido por Erdős e Rényi (1956, apud Barabási e Bonabeau, 2003) que aponta para estruturas onde a localização dos nós é randômica. Ou seja, sendo irregulares no que diz respeito à topologia, todas as conexões têm, aproximadamente, a mesma quantidade de ligações. Essa dinâmica prevê que esses sistemas possuam um caráter democrático, na medida em que se constituem de espaços de ligações que tendem a ser igualitárias.

A não verificação dessa estrutura de número de ligações semelhantes entre cada nó se dá porque o espaço virtual não é constante, estando sempre em construção e rearticulação. Assim, um mesmo nó pode receber várias ligações de outros e, na medida em que isso ocorre, sua visibilidade aumenta e com isso mais ligações ocorrem. Esse fenômeno é denominado pelos autores através da expressão “*os ricos ficam mais ricos*”, assim os nós mais antigos e com mais conexões são preferencialmente ligados a novos nodos. A partir disso, verifica-se que a idéia da *web* como espaço amplamente democrático muitas vezes não condiz com a real situação que esta pode promover. Todos podem ocupar o espaço virtual, mas nem todos serão vistos e ouvidos.

Em relação à inteligência coletiva este pode ser um dos fatores que faz com a massa que constrói conhecimento seja, na verdade, composta por pequenos coletivos de indivíduos, formando grandes concentradores de interações e trocas. Exemplo disso são as estatísticas de

sites mais acessados da *web*. Quanto mais um ambiente é acessado, mais as pessoas irão indicá-lo a outras e mais acima ele aparecerá nos mecanismos de busca, sendo assim conectado pelos novos nodos, num processo de progressivo. Outro exemplo é o da colaboração em ambientes de construção coletiva, como a *Wikipédia*, onde um grupo dentro do coletivo total é responsável por mais da metade das intervenções densas²¹.

Interessante ressaltar que, uma vez que todos podem participar dos processos disponibilizados pelas redes virtuais, o que caracteriza essa disparidade entre as conexões existentes entre os diversos nodos que a compõem é a própria avaliação do valor agregado ao conteúdo e ao quanto o colaborador é considerado no processo. Assim, percebe-se que a atuação em grupos pode fortalecer a criação desses núcleos e aumentar a visibilidade na rede. O que se busca ressaltar aqui é que não basta apenas existir um espaço propício a abertura de processos de expressão, demanda-se a atuação pró-ativa e a construção consciente de informação por parte dos seus interagentes.

1.4.4 O valor da produção comum

Com essa estrutura, o espaço virtual serve de ambiente para produção e distribuição de conhecimentos atribuindo a estes o *status* de bem comum, no sentido de pertencente a todos. Em 1968, em sua famosa obra *Tragedy of the Commons*, ou “Tragédia do comunal”, Hardin retrata o que identificou como um dilema social das ações coletivas. Seu exemplo mais clássico trata de indivíduos compartilhando o mesmo ambiente e bens de consumo, mais especificamente um campo de pastagem onde pastores dividem o mesmo espaço e recursos. No desejo de expandir sua produção aumentam o número de seu rebanho individual, cada pastor ganhará um adicional para cada animal. Porém, com o aumento do número de animais - contudo a permanência do mesmo espaço e recursos - haverá conseqüentemente uma crescente degradação, ou seja, cada pastor que adicionar um animal terá seu proveito individual, mas as desvantagens serão compartilhadas por todos.

Esse dilema pode ser relacionado ao que Lessig (2001) chama de bens rivais e não-rivais. Os bens rivais são aqueles que em decorrência de sua utilização podem gerar escassez

²¹ Segundo pesquisas da Palo Alto Research Center (2007), embora a *Wikipédia* contenha grande número de colaboradores, apenas 1% é responsável por pelo menos a metade das intervenções densas de conteúdo. Esse aspecto será desenvolvido na análise das experiências empíricas, último capítulo deste trabalho. Conteúdos originais e gráficos podem ser encontrados em: <http://asc-parc.blogspot.com/2007/05/long-tail-and-power-law-graphs-of-user.html>.

aos demais, já os não-rivais são aqueles que podem ser compartilhados sem prejuízos. O conhecimento é um exemplo disso, pois ao ser compartilhado não é perdido. Diante disso, o autor afirma que o campo virtual é um meio propício ao cultivo desses elementos não-rivais. Benkler (2006, p. 36) reforça esta idéia fazendo analogias no seguinte sentido:

consideramos um bem não-rival quando o seu consumo por uma pessoa não faz com que seja menos disponíveis para consumo por outro. Depois que um bem é produzido, maiores recursos sociais não precisam ser investidos na criação de mais disto para satisfazer o próximo consumidor. Maçãs são rivais. Se eu comer essa maçã, você não pode comê-la. Se ainda assim você quiser comer uma maçã, mais recursos (árvores, trabalho), devem ser desviados, digamos, construir cadeiras, cultivar maçãs, para satisfazer você. O custo social do seu consumo da segunda maçã é o custo de não usar os recursos necessários para cultivar a segunda maçã (a madeira da árvore) na sua próxima melhor utilização. Em outras palavras, é o custo para a sociedade de não ter o acréscimo de cadeiras que poderia ter sido feita a partir da árvore. A informação é não-rival.²²

A metáfora de Hardin (1968) aplicada ao espaço virtual passa a não abarcar os moldes de tragédia construídos pelo autor. Podemos entender o conteúdo gerado na *web* pelo coletivo e para o coletivo como um bem comum não-rivalizante, embora, como já apresentado anteriormente, o espaço seja formado por redes sem escalas, e nesse sentido Lessig (2001, p.116) faz uma ressalva

o mundo digital está mais próximo das idéias do que das coisas²³, mas ainda não está totalmente lá. Não é bem verdade que as coisas no ciberespaço são perfeitamente não-rivais no mesmo sentido que as idéias são. A capacidade é uma restrição; a largura de banda não é ilimitada. Mas estes são pequenos defeitos que não podem justificar o salto do amplamente livre para o perfeitamente controlado.²⁴

Assim, mesmo com algumas limitações decorrentes do plano físico, o conteúdo não sofre pela utilização e replicação por diversas pessoas. A informação é um bem simbólico não-rivalizante, não se desgastando como os bens materiais. Essa produção colaborativa de

²² Tradução da autora: “when economists speak of information, they usually say that it is ‘nonrival’. We consider a good to be nonrival when its consumption by one person does not make it any less available for consumption by another. Once such a good is produced, no more social resources need be invested in creating more of it to satisfy the next consumer. Apples are rival. If I eat this apple, you cannot eat it. If you nonetheless want to eat an apple, more resources (trees, labor) need to be diverted from, say, building chairs, to growing apples, to satisfy you. The social cost of your consuming the second apple is the cost of not using the resources needed to grow the second apple (the wood from the tree) in their next best use. In other words, it is the cost to society of not having the additional chairs that could have been made from the tree. Information is nonrival”.

²³ Referindo-se ao fato de estar mais próximo do “mundo das idéias” do que do mundo físico, das coisas.

²⁴ Tradução da autora: “the digital world is closer to ideas than things, but still it is not quite there. It is not quite true that the stuff in cyberspace is perfectly nonrivalrous in the sense that ideas are. Capacity is a constraint; bandwidth is not unlimited. But these are tiny flaws that cannot justify jumping from the largely free to the perfectly controlled”.

informação apoiada pelas tecnologias de rede pode ser reproduzida, modificada e compartilhada em larga escala. Cria-se então uma nova economia de redes de informação baseadas essencialmente na cooperação (BENKLER, 2006). A cultura do *remix* de informações está cada vez mais incutida nos processos contemporâneos, sobretudo com o incentivo ao *Copyleft* e as licenças *Creative Commons*²⁵.

Todavia, há quem conteste todo esse conteúdo produzido pelo coletivo heterogêneo, 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 todos à mercê de informações que podem apresentar conteúdo inexato. No que diz respeito ao valor e à credibilidade dessas informações a história do conhecimento é permeada por conflitos dessa natureza. O saber acadêmico era visto como legítimo, enquanto o popular, (mesmo apresentando graus de efetivação segundo os métodos empíricos nos quais grande parte das vezes se baseavam) eram considerados “conhecimentos alternativos” sem grande relevância (BURKE, 2003).

Esse ainda é um dos problemas observados nos processos colaborativos abertos. Quando qualquer pessoa pode contribuir, da maneira que quiser e visando um fim tanto positivo ou negativo, o fluxo do processo ou até mesmo a produção pode ser prejudicada. O autor Andrew Keen (2007) é uma das pessoas que demonstra grande preocupação com a questão quando afirma que “quando nossas intenções individuais são deixadas para a sabedoria da multidão, o nosso acesso à informação torna-se estreito, e, como resultado, nossa visão do mundo e nossa percepção da verdade torna-se perigosamente distorcida” (p. 94)²⁶. Como exemplo disso, pode-se apontar para processos colaborativos onde um pequeno grupo dentro do grande coletivo é responsável por decisões que dizem respeito ao todo, ou ainda, quando um indivíduo aceita como legítimo uma informação construída por um coletivo sem realizar alguma verificação anterior e sem recorrer aos recursos de averiguação da reputação daqueles que construíram o processo. Nesse sentido, pois, essas ações coletivas podem convergir para processos restritivos e não apenas expansão comunicacional e bem comum. Há

²⁵ O projeto Creative Commons (CC) foi criado por Lawrence Lessig em 2001 e se trata de um conjunto de licenças que dizem respeito à organização dos processos de compartilhamento, de colaboração, de recombinação e de distribuição de informação. Essas licenças possibilitam que o autor original da obra defina alguns direitos reservados ao seu projeto. Portanto, o autor pode permitir ou não a utilização, criação de obras derivadas, o uso comercial entre outros. Mais informações em: <http://creativecommons.org/>.

²⁶ Tradução da autora: “when our individual intentions are left to the wisdom of the crowd, our access to information becomes narrowed, and as a result, our view of the world and our perception of truth becomes dangerously distorted”.

de se atentar para a necessidade vital de uma postura de pró-atividade nos processos colaborativos e não mero consumo de informação. Um elemento que pode auxiliar nessa questão é a dinâmica pela qual o processo ocorre.

1.4.5 A dinâmica dos processos

Têm-se duas situações quanto ao ambiente no qual a colaboração tem seu espaço. Enquanto a *web* configura-se em um ambiente formado por rede sem escalas - que pode ser interpretado com um problema já que não se trata de uma rede tão igualitária o quanto se promove - também circulam esses bens simbólicos não-rivalizantes, o que pode ser considerado um benefício direto desse suporte. Ao mesmo tempo em que possui centros móveis, ou seja, que reconfiguram-se ao longo do tempo, abarca os bens produzidos, que adquirem valor a partir de sua difusão e que podem ser compartilhados facilmente. Nessa perspectiva de estrutura do espaço virtual e dos bens que nele circulam, também se faz necessário verificar a sua dinâmica. Assim, de que maneira os processos de construção colaborativa no meio virtual são articulados? Com que aspectos a teoria da auto-organização poderia contribuir para o estudo da colaboração?

A teoria geral da auto-organização²⁷ afirma que “efetuando-se por intermédio das redes de comunicação, essas interações caóticas conduzem a uma grande variedade de estruturas, situações e comportamentos.” (ROSNAY, 1997, p.73). Assim, esta pode auxiliar na interpretação da dinâmica dos processos colaborativos enquanto o produto dessas interações. Complementando, pode-se trazer o conceito de Morin (2005, p. 33) onde um sistema considerado auto-organizador em sua dinâmica “se destaca do meio e se distingue dele, pela sua autonomia e sua individualidade, liga-se tanto mais a ele pelo crescimento da abertura e da troca que acompanham qualquer progresso de complexidade: ele é auto-eco-organizador” (MORIN, 2005, p. 33). Ou seja, trata-se de um processo que atua no meio onde se desenvolve, reconfigurando-o e incidindo nas relações entre os elementos. Assim, as diversas ligações vão se estabelecendo e novas dimensões são criadas ou re-criadas. Mas até que ponto organizam-se de forma a fazer sentido?

²⁷ Reserva-se a este estudo apenas alguns apontamentos sobre a auto-organização, os problemas da coordenação e as hierarquias sem entrar na metáfora da organização dos seres vivos, que por diversas vezes é utilizada como cenário para explicitar processos desta natureza.

Essa questão vai ao encontro dos problemas de coordenação apontados por Surowiecki (2006, p.119), já que, para o autor, em uma situação de organização uma pessoa precisa pensar não somente naquilo que tem como certo, mas igualmente no que os outros estão acreditando ser a resposta certa e, assim, “o que cada pessoa faz afeta e depende do que as outras pessoas irão fazer, e vice-versa”. Para Hardt e Negri (2005, p. 65), embora haja grande heterogeneidade no 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”. Mas, então, estes processos de auto-organização se articulam de maneira natural e não necessitam da intervenção de processos hierárquicos? Se as práticas cooperativas estabelecem o que chamamos de inteligência coletiva e se utilizam da *web*, sendo esta uma rede sem escalas que por sua dinâmica possui centralizações, por que a idéia de hierarquias é tida muitas vezes como vilã desses processos?

Talvez porque as relações hierárquicas sejam vistas como limitadoras, indo na contramão de todo o discurso de liberdade proporcionado pelas novas configurações da sociedade e pela larga utilização das tecnologias. Como afirma Giddens (2004) “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 rigidez com que as hierarquias são expressas parecem não se encaixar em uma dinâmica de auto-organização. Porém, parece fundamental levar em consideração a união destes dois processos, auto-organização e hierarquias, juntamente com regras e convenções de maneira que consigam articular-se na estrutura geral, convertendo-se em uma solução para as situações caóticas de colaboração que acabam por abortar o processo.

Através de estudos empíricos expressos na observação de comunidades, Ostrom (1990, p.90) analisou variáveis advindas de fatores internos e externos em grupos no que diz respeito à articulação para solução de questões problemáticas. Nesse sentido, a autora prevê sete princípios de auto-organização para a administração de processos coletivos:

1. Uma definição clara das fronteiras;
2. Congruência entre a apropriação e a disposição de regras e condições locais;
3. Modalidades de escolha coletiva;
4. Acompanhamento;
5. Sanções graduais;
6. Mecanismos de resolução de conflitos;
7. Mínimo reconhecimento dos direitos para organizar.²⁸

²⁸ Tradução da autora: “1. Clearly defined boundaries; 2. Congruence between appropriation and provision rules

Interessante observar que nestes apontamentos para a ocorrência de um processo auto-organizado há necessidade de centralizações, regras e processos hierárquicos que possam revolver questões através de mediações que o grupo como um todo não seria capaz articular. Assim, certamente haverá necessidade de meios de regulação quando se tratar de um espaço compartilhado por diversos indivíduos onde os sentimentos de egoísmo podem surgir ou até mesmo predominar nas ações, podendo convergir para processos prejudiciais ao todo.

A construção coletiva de produção destinada ao comum, principalmente no que diz respeito aos processos que têm como espaço de realização a *web*, abre caminho para as mais diversas expressões. Contudo, com essas novas possibilidades surge a má utilização deste espaço desenvolvido a fim de possibilitar a livre expressão, convertendo-se em vandalismos e acarretando falta de credibilidade ao conteúdo criado. Assim, ao mesmo tempo em que se abre esse espaço de livre construção coletiva e de “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).

Exemplos disso podem ser verificados também na *Wikipédia* que sofre constantes ataques de vandalismo e que, com frequência, tem seu conteúdo contestado quanto à credibilidade. Como se apóia fortemente na auto-organização, ou seja, os mesmos responsáveis pela criação de artigos também se tornam responsáveis pela edição e correção dos mesmos, configura-se num espaço dinâmico de atualizações. Há aqueles que se valem da liberdade na tentativa de influenciar negativamente na dinâmica e no conteúdo do ambiente, enquanto há aqueles que cuidam de construir artigos densos e corrigir erros e vandalismos. Assim, a dinâmica de auto-organização é visível nesses processos.

A partir do problema dos vandalismos, muitos grupos passam a adotar, juntamente com a dinâmica de auto-organização, certas estruturas hierárquicas, 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. É o que Primo ressalta quando afirma que (2006, p.4)

a hierarquia desenvolvida não prejudica 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.

Ao que parece, a união da auto-organização, das relações hierárquicas e das regras em uma mesma dinâmica para construção colaborativa é uma das formas de minimizar o problema dos vandalismos e de auxiliar na busca por maior credibilidade. Surowiecki (2006, p. 127) vai além e acredita nas regras, sanções e convenções como solução para as questões problemáticas da colaboração, afirmando que elas “permitem que grupos de pessoas distintas e desconectadas se organizem com relativa facilidade e sem conflitos”.

Depois de todos os apontamentos realizados até então em relação a inteligência coletiva e a sabedoria das multidões, os problemas que podem enfrentar decorrentes da composição e do comportamento dos interagentes, do espaço no qual se desenvolve, seu conteúdo e sua dinâmica, chega-se a um questionamento importante para este trabalho: será possível que estas ações coletivas estejam livres de conflitos como afirma Surowiecki? Ou ainda, por que negá-los, vislumbrando-os como algo apenas negativo? A seguir discorre-se a respeito do conflito e sua inerência nos processos de colaboração.

2. CONFLITOS

Os conflitos desenrolam-se na trajetória social através de variadas formas e expressões. Ouve-se muito a respeito dos conflitos de interesses por territórios, por causas históricas, econômicas ou sociais, por poder, por direitos, por conhecimento questões essas que permeiam o desenvolvimento das relações humanas e o estabelecimento da sociedade. Dessa maneira as diversas áreas do conhecimento ocupam-se de seu estudo. Dentro destes grandes campos de estudo, existem as correlações entre o conflito e dimensões mais específicas. Pode-se verificar, portanto, o conflito como um tema de ampla investigação. Como exemplo alguns estudos nos temas do conflito social (SIMMEL, 1955; COSER, 1956; DAHRENDORF, 1959; DEMO, 1973), dos conflitos territoriais e entre estados e nações (SCHELLING, 1960; CROZIER, 1974) do conflito e poder (ANSART, 1978), conflitos políticos (LIPSET, 1985), conflito industrial (KNOWLES, 1952; KORNHAUSER, DUBIN e ROSS, 1954), conflitos em comunidades (COLEMAN), conflitos psicológicos, de grupos e de organizações (JANIS, 1972; KERNBERG, 2000; OSTROM, 1990; JO HATCH, 1997; WORCHEL e COOPER, 1976), conflito e seu relacionamento com a teoria dos jogos (AXELROD, 1984; MYERSON, 1997), conflitos étnicos (GOTTLIEB, 1993; HOROWITZ, 1993), conflitos e identidade social (MEAD, 1934; BLUMER, 1954), conflitos nos processos de mediação tecnológica (WALLACE, 1999; WALTHER, 2002; BENKLER, 2006; SUDWEEKS, MCLAUGHLIN e RAFAELI, 1997). Este capítulo concentra-se em três perspectivas interessantes ao estudo das tensões nos processos de escrita coletiva *online*: o conflito na comunicação interpessoal face a face e/ou mediada, juntamente com as relações humanas de cooperação e o conflito social. Assim, traz-se a discussão, principalmente, a linha de pensamento de grandes estudiosos do conflito como Dahrendorf, Coser e Simmel. Sobretudo, busca-se abordar o conflito também com seu sentido positivo, sem se tratar de uma visão parcial, apresentando os conceitos de conflito, competição, suas fases e os modelos da dinâmica de escalada do conflito.

2.1 Comunicação interpessoal e o conflito social

Como apresentado no capítulo anterior, a colaboração é uma das formas de interação e de comunicação mais proeminentes nos dias de hoje, principalmente no que diz respeito às relações estabelecidas pelas tecnologias de comunicação e informação. Para a abordagem inicial dos conflitos que integram estas relações faz-se necessário, antes, atentar para alguns aspectos da comunicação interpessoal.

Dentro da perspectiva do contato entre os indivíduos e as relações estabelecidas, Pierson (1981, p. 209) define que “um dos requisitos essenciais à existência de um grupo social é o de que os seres humanos nele envolvidos interajam por meio de gestos”. Esses são expressões através de interações não-simbólicas e interações simbólicas que são parte inerente dos processos de comunicação entre pessoas. Na primeira, os gestos manifestam-se sem que os envolvidos de fato percebam, tratando-se de algo inconsciente. Isto diz respeito a qualquer dos cinco sentidos e às nossas atitudes em relação aos demais indivíduos. Um exemplo disso pode ser expresso na interpretação e reação aos diversos tons de voz, à postura do corpo, à expressão facial e etc. Este tipo de interação pode exercer influência no segundo tipo apontado, a interação simbólica. Esta é “observada da melhor maneira possível na linguagem comum, através da qual o humano pode indicar com precisão sua atitude para com a outra” (p. 210). A diferença essencial é que este contato envolve significado e é a que possibilita a ação humana nos diversos planos.

Em decorrência das interações simbólicas e não-simbólicas e diversas interpretações que essas podem gerar, de acordo com Heath e Bryant (1992) a comunicação interpessoal contém processos onde os envolvidos participam de negociações na relação, usando estilos próprios de comunicação, bem como estratégias com o objetivo de se tornarem significantes um para o outro, no sentido de adquirir e fornecer confiabilidade e maximizar benefícios através dessas interações. Dessa forma, esta comunicação se compõe de quatro temas básicos de estudo: a qualidade dos relacionamentos suscitados, a exatidão do comportamento dos sujeitos em relação aos outros, a melhoria gradativa do relacionamento como um todo e o conflito social, ponto central nesta pesquisa.

Mesmo os autores afirmando que o contato direto é fator preponderante da comunicação interpessoal, essa relação não precisa se dar necessariamente face-a-face. Exemplo disso são os fortes laços criados através de processos de comunicação mediada pelas

tecnologias de comunicação e informação. Quando o que uma pessoa faz ou diz afeta outro sujeito, o contato interpessoal já está estabelecido em seu nível mais básico, podendo progredir a ponto de que se tornem interdependentes e interligados. Assim, os envolvidos definem conjuntamente a dinâmica do relacionamento, de acordo com o que está pertinente para ambos, ou seja, o processo se estabelece quando há contrapartida. Indo ao encontro dos processos colaborativos discutidos no primeiro capítulo e da perspectiva de comunicação interpessoal trazida neste item, foca-se, enfim, na questão do conflito.

Sendo a colaboração e a comunicação interpessoal processos em que os sujeitos possuem a habilidade de suscitar modificações no comportamento ou sentimento do outro, uma relação de poder pode se estabelecer, o que para Fisher e Adams (1994) representa um fator central da questão do conflito. Ainda, os autores acreditam que o conflito só terá efeito quando envolver ambos os sujeitos da relação interpessoal, apontando para o aparecimento de argumentos, desacordos ou formas incompatíveis com os padrões usuais de comunicação, sendo que outras maneiras de manifestação de conflitos não são relevantes para o relacionamento ou comunicação. Nesse ponto cabe um questionamento apresentando um exemplo hipotético. Se um indivíduo A, que possui laços de relacionamento com o indivíduo B, está em conflito com uma terceira pessoa com a qual o indivíduo B não mantém comunicação interpessoal, a tendência não é que este sujeito crie idéias e preconceitos em relação a esta outra pessoa? Esse fato pode influenciar em um futuro contato entre os dois? Possivelmente sim. Portanto, pode-se inferir que, diferentemente do que os autores afirmam, outras manifestações de conflitos, como o de maneira indireta (do exemplo acima), podem causar repercussão nos processos de comunicação interpessoal dos sujeitos. Assim, no que diz respeito ao contexto das relações interpessoais em grupo

o conflito é híbrido (inato e adquirido, genético e cultural) e resultante de outros conflitos estruturais: entre o singular e o coletivo; entre as necessidades instintivas das partes e a racionalidade do conjunto; e, sobretudo, entre as vontades de poder pela liderança do grupo dentro de um meio ambiente hostil (GOMES, 2006, p.13).

O conflito não deve ser considerado um processo de equívoco, é o que pondera Fisher e Adams (1994). Os enganos podem ser remediados por uma comunicação mais clara e direta. Nos conflitos, não necessariamente o esclarecimento pode alterar o processo, pois os sujeitos podem conhecer o fato amplamente e ter consciência do papel que cada um estabelece no processo, sem abrir mão de sua visão. Entretanto, isso não quer dizer que os conflitos apenas são inerentemente maléficis aos relacionamentos, há de se perceber seu potencial construtivo.

Pode-se apontar o potencial construtivo do conflito quando os autores afirmam que este

pode auxiliar parceiros a ver suas similaridades e diferenças, permitindo-lhes a construção de uma relação na base do mais completo entendimento entre cada um. O conflito também permite aos parceiros relacionais o desenvolvimento de estratégias para lidar com adversidades. A experiência de obter sucesso em crises no passado serve para fazer o laço relacional mais forte no futuro (p.319)²⁹.

A sociologia possui em uma de suas vertentes o estudo dos conflitos como participantes das trocas sociais e também seu produto e a percepção das organizações e agrupamentos como um resultado das relações de cooperação e conflito entre os sujeitos sociais. Os principais expoentes nesta área podem ser considerados Simmel (1955), Coser (1956), Dahrendorf (1959) em convergência com os estudos anteriores da Sociologia do Conflito de Karl Marx e Max Weber.

Buscando conceituar o conflito, pode-se dizer nas palavras de Simmel (1955), que qualquer interação entre pessoas representa uma forma de sociação. O autor observa no conflito uma das formas mais vívidas de interação, já que este não ocorre com um indivíduo de maneira isolada, ou seja, precisa de pelo menos dois sujeitos capazes de interagir de acordo ou desacordo com o outro, configurando-se em um processo social. Argumenta que um grupo em estado passivo permite que seus membros antagônicos possam conviver normalmente em situações diversas, pois cada um pode optar por seu caminho evitando os possíveis choques de idéias e de ações. Já o estado de conflito tende a aproximar os indivíduos de maneira que estes se confrontem convergindo para a agregação ou para a repulsão. A visão do autor é de que o conflito tem seu lado positivo proeminente não havendo razão para evitá-lo.

Contemporâneo de Simmel, Coser (1956) afirma que o conflito social tem papel importante no processo de construção e desconstrução contínua dos valores de uma sociedade e do desejo de status, poder e recursos, sendo um processo perene na vida social. Porém, verifica também a força destrutiva do conflito como uma intenção de neutralização ou eliminação dos demais interagentes, considerados neste ponto de vista como rivais (DEMO, 1973, p.12). Interessante verificar a crítica do autor, para o fato de, na maioria das vezes, a existência de tensões ser considerado um desvio dos comportamentos sociais, interpretadas como más intenções perante as situações e os indivíduos envolvidos. Para ele não se trata de

²⁹ Tradução da autora: “can help partners to see their similarities and differences, allowing them to build a relationship on the basis of more complete understanding of each other. Conflict also allows relational partners to develop strategies for coping with adversity. The experience of having successfully met crises in the past serves to make the relational bond stronger in the future”.

um comportamento anormal de intenção de repulsa dos padrões que existem, mas sim a busca por novos padrões que venham a potencializar os processos sociais. Constata-se que ainda hoje, esta é a visão predominante, onde a tendência é subjugar o potencial transformador e benéfico do conflito em detrimento a uma visão de ruptura e violência.

Outro estudioso do conflito foi Dahrendorf (1959), o autor acreditava que os conflitos sociais tinham como incumbência promover a mudança na sociedade e, além disso, fazer com que um processo de manutenção destas transformações fosse instaurado. Nesse sentido, as tensões sociais devem ser vistas de modo ponderado, não se partindo para conclusões extremistas, tampouco para sua aceitação direta, mas sim como situações inevitáveis e potencialmente profícuas. Importante também é que não se acredite utopicamente que o conflito pode ser excluído em sua essência, deixando de existir complementemente com todas suas variáveis. Para tanto, dever-se-ia partir do princípio absurdo de que todos os sujeitos sociais pensam e agem de uma mesma maneira, seguindo procedimentos exatos e comportando-se de maneira previsível.

Karl Marx abordou o conflito sob os aspectos políticos e sociais. Concentrava-se na luta entre classes e percebia as grandes contradições e tensões como fatos da vida social, as desigualdades em relação às propriedades, os bens e os lucros onde poucos beneficiavam-se através do esforço de muitos e as relações de controle dos meios de produção. Essa seria a força motriz dos conflitos e estes, por sua vez, os processos centrais nas relações humanas. Além disso, centrava-se na dialética, a discussão entre opiniões contrárias, buscando teorizar as questões decorrentes do conflito de idéias. Já Weber, percebe, além disso, o contingente das condições históricas exercendo influência nos processos conflituosos, não considerando estes apenas do ponto de vista das desigualdades, mas sim acreditando nas ideologias como para mudanças uma sociedade. Considerados dois expoentes da teoria do conflito, serviram de inspiração para os posteriores estudiosos do assunto (GALLIANO, 1981).

Verificando a teorização realizada até aqui, os processos colaborativos possuem imbricamento natural com os processos conflituosos. A colaboração pode suscitar conflitos e vice-versa. O objetivo deste estudo é justamente perceber as implicações desta mútua influência já que “para haver cooperação é preciso haver conflito contra um inimigo externo/interno” (GOMES, 2006, p.10). Assim, o conflito vem sendo largamente estudado pelas diversas áreas do conhecimento ao longo dos anos e embora, como apresentado nas conceituações acima, os principais teóricos percebam sua funcionalidade e inerência a vida

social, ainda é um processo considerado desviante da dita harmonia e normalidade que a estrutura social foi condicionada a buscar.

A teoria da equilibração de Piaget (1977) pode oferecer subsídios a uma abordagem construtiva dos conflitos. Estes seriam os processos de desequilíbrio na sucessão de todas as interações sociais que estabelecemos e a equilibração o mecanismo de aproveitamento do potencial positivo dessas tensões. O autor defende que, em decorrência do processo de equilibração, são os desequilíbrios que podem proporcionar avanço na formação dos conhecimentos e relacionamentos, “pois só os desequilíbrios obrigam um sujeito a ultrapassar o seu estado atual e procurar seja o que for em direções novas” (p.23). Assim, busca-se o equilíbrio das estruturas cognitivas entre aquilo que já se sabe e aquilo que teremos que aprender, através dos processos de acomodação e assimilação, fundamentais ao equilíbrio cognitivo na formação dos pensamentos.

A equilibração pode assumir três formas distintas. A primeira se estabelece em decorrência das interações entre os sujeitos e os objetos através da assimilação em relação às ações e organização destes e sua decorrente acomodação, desencadeando um processo de conservação mútua. A segunda forma de equilibração é a que proporciona relacionamento entre os subsistemas. Para o autor, esta forma não se dá de maneira automática, pois as partes envolvidas podem pertencer a esquemas diferentes e independentes, indo em direção a processos auto-regulatórios. Por fim, a terceira forma diz respeito a um equilíbrio progressivo envolvendo processos de diferenciação e integração nas relações de união dos subsistemas e a totalidade.

Assim, os desequilíbrios são mecanismos de desenvolvimento segundo os estudos de Piaget (1977). Porém estes processos desempenham o papel suscitador de mudanças, não determinando o seu resultado. Seu potencial criador depende da dinâmica pela qual os atores do processo vão ultrapassar e se livrar desses desequilíbrios. Assim, o foco encontra-se na reequilibração, mas se este for direcionado a uma volta ao seu estado anterior, não terá quaisquer efeitos de progresso e sim de reacomodação ao estado anterior, que demonstrava clara insuficiência devido o próprio desequilíbrio ocorrido. A busca deve ser por um aperfeiçoamento, havendo assim uma *reequilibração majorante*.

Cabe ressaltar, porém, que o processo de reequilibração não tem como objetivo atingir um estado de inércia e estabilidade perene. Trata-se de um processo com paradas provisórias, uma vez que a construção de conhecimentos e de relações é permeada por sucessivos novos

problemas na medida em que se resolvem os antigos. O equilíbrio não se configura em um “ponto de paragem, porque uma estrutura concluída pode sempre dar origem a exigências de diferenciações em novas subestruturas ou a integrações em estruturas mais amplas” (PIAGET, 1977, p. 45). Há uma necessidade intrínseca de evolução criadora, uma ultrapassagem, sendo assim, “compensação e construção são sempre indissociáveis” (p.46). Pode-se, portanto, fazer uma analogia entre a visão dos estudiosos do conflito e a teoria dos processos de equilíbrio de Piaget.

O conflito possui diversos fatores que dizem respeito a sua natureza, manifestação, intensidade e resolução. Simmel (1955) aponta para a existência de negociação e oposição dentro desses processos conflituosos, na tentativa que possa chegar-se a um consenso ou que uma das partes desista de persistir no conflito e ceda à oposição do adversário. Na hostilidade humana, a causa e o efeito são elementos heterogêneos e desproporcionais e esse fato em geral é a causa do conflito ou apenas a consequência de uma longa existência de oposição. Porém insistir nessa oposição torna-se uma estratégia errônea. O autor prossegue afirmando que

even where he is not attacked but only finds himself confronted by purely objective manifestations of others individuals, cannot maintain himself except by means of opposition. It would mean that the first instinct with which the individual affirms himself is the negotiation of the other (p.29).³⁰

A violência e a intensidade são os dois fatores que dimensionam o conflito, conforme afirma Demo (1973). A violência configura-se na função da forma ou dos meios pelos quais o conflito se apresenta, enquanto a intensidade manifesta-se no grau de participação dos elementos atingidos pela violência, pois “na medida em que alguém se sentir atingido pelo confronto, ele o sentirá mais importante” (p. 20). Assim, segundo o autor, em geral duas atitudes são comuns diante de um conflito social. Procura-se proceder em tentativas de abafá-lo ou então se criam esforços no sentido de revolvê-los. A primeira opção poderia suscitar um aumento em sua violência enquanto a segunda poderia obscurecer fatores enganando os envolvidos. Desta maneira, para o autor, a atitude coerente estaria no processo de regulação, sendo este um direcionamento a contenção de sua violência. O fato de haver processos regulatórios não exime os conflitos. Não se trata de uma busca por sua extinção, mas sim buscar sua força criadora a fim de neste processo desenvolverem-se e transformarem-se as

³⁰ Tradução da autora: “mesmo quando ele não é atacado, mas apenas se encontra confrontado por puramente manifestações objetivas de outros indivíduos, não pode manter-se salvo por meio de oposição. Isto significa que o primeiro instinto com o qual o indivíduo afirma si próprio é a negociação dos outros”.

estruturas sociais.

Nesse sentido, Dahrendorf (1959) afirma que a boa regulação dos conflitos reside na organização em sua articulação, no sentido de não transformar-se em mero processo anárquico de violência. Ainda, como auxílio a esse pressuposto o autor afirma a necessidade decisiva do estabelecimento de certo conjunto de regras, para as quais os sujeitos poderiam moldar-se em direção a uma regulação indiferente à parcialidade. Como regras pode-se entender a negociação, a mediação, a arbitragem e a arbitragem obrigatória.

Coser (1956), por sua vez, percebe as regulações de maneira dissonante de Dahrendorf. Propõe a necessidade de um conceito de não regulação para processos transformadores, afirma que

uma sociedade flexível se beneficia dos conflitos, porque esse comportamento, por ajudar a criar e modificar normas assegura a sua continuidade sob as condições mudadas. Esse mecanismo de reajuste das normas é dificilmente disponível em sistemas rígidos: suprimindo o conflito, este último abafa um útil sinal de advertência, maximizando assim o perigo de um colapso catastrófico (p. 220)³¹.

O autor ainda corrobora com Simmel por meio do vislumbamento das ações criadoras através dos conflitos. Dessa forma, para Dahrendorf os conflitos evitam que os sistemas sociais se transformem em um modelo imutável, proporcionando a potencialidade de inovação e criação sem tender diretamente à acomodação, instigando os indivíduos a reagir de maneira criativa diante de novas situações (DEMO, 1973).

Assim, tendo em vista o trabalho coletivo “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.” (PRIMO, 2006, p.4). Há de se atentar para os conflitos como processo importante dentro da colaboração, sobretudo no que diz respeito à construção de conhecimento, pois “a rigor, dos desequilíbrios depende a evolução e o aperfeiçoamento do trabalho coletivo”.

As regulações, segundo Piaget (1977), são processos que se fazem necessários por conta do que o autor chama de “perturbações oferecidas”, pela realidade externa ou por problemas a serem resolvidos. Sendo assim, dois tipos definidos entre aquelas que se opõem à acomodação, sendo produto de resistência a assimilação e aqueles que decorrem de um mau

³¹ Tradução da autora: “a flexible society benefits from conflict because such behavior, by helping to create and modify norms, assures its continuance under changed conditions. Such mechanism for readjustment of norms is hardly available to rigid systems: by suppressing conflict, the latter smother a useful warning signal, thereby maximizing the danger of catastrophic breakdown”.

funcionamento no feedback. O processo de regulação pode corresponder a processos simples, processos de regulação dos próprios esquemas de regulação e questões de auto-regulação através de diferenciação, modificação e coordenação, a fim de atingir integração dos subsistemas num grande sistema.

O autor ainda pondera que se pode entender que uma regulação seja uma reação a um estímulo de perturbação. Porém, quando a perturbação tem papel de execução de uma ação repetidamente, sem um avanço ou retrocesso em sua estrutura, a regulação não deve ser a reação correta. Há de se adaptar às situações diversas, “para que haja regulação é preciso que se verifique a intervenção de um regulador, e convirá averiguar em que consiste este regulador” (p. 33). Seguindo a linha de pensamento geral dos autores trazidos até aqui, principalmente de Simmel, verifica-se, portanto, que há sim um potencial gregário no conflito e se mostra importante percebê-lo. A seguir, procura-se descrever e diferenciar uma importante forma de conflito, a competição.

2.2 A competição

Simmel (1964) afirma que a competição pode ser compreendida como um tipo de conflito indireto, no qual os indivíduos atuam no sentido de alcançar um objetivo. Trata-se de ações que dependem do esforço dos adversários no processo de conquista de um valor que não pertence a nenhum deles, ou seja, compete-se por um valor externo à relação. A lingüística utiliza-se do termo competição apenas para “conflitos que consistem em esforços paralelos por ambas as partes relativo ao mesmo prêmio”³² (SIMMEL, 1964, p. 57).

O autor observa a competição sob duas perspectivas. A primeira trata da competição enquanto uma forma de conflito que não visa a aniquilação dos demais competidores, uma vez que lutam por um mesmo objetivo que não é pertencente a nenhum deles, e essa eliminação do adversário faria com que não pudessem mais competir. Assim, “a concorrência direta incide sobre o resultado máximo, e o efeito líquido é o benefício de uma terceira parte ou de todos”³³ (SIMMEL, 1964, p. 59). A outra perspectiva aponta para o tipo de competição na qual os adversários não se utilizam de artifícios diretamente contra seus adversários, ou

³² Tradução da autora: “conflicts which consist in parallel efforts by both parties concerning the same prize”.

³³ Tradução da autora: “competition directly focuses upon the maximum result, and the net effect is the benefit of a third party or of all”.

seja, a conquista depende de seu próprio esforço e isto se volta ao alcance do objetivo final. Nesse sentido o autor afirma que

cada uma das partes briga com seu adversário sem recorrer contra ele, sem tocar-lhe, por assim dizer. O subjetivo, antagônico motor conduz assim à realização dos valores objetivos, e vitória na luta não é realmente o sucesso da luta em si, mas, precisamente, da realização dos valores fora dela³⁴ (1964, p. 59).

Analisando sob o ângulo sociológico das formas de interação, Pierson (1981) distingue deterministicamente a competição do conflito. Em seus estudos verifica as raízes do processo de interdependência ecológica, em que, segundo o autor, a competição se manifesta de forma inconsciente através de procedimentos que dizem respeito à divisão de trabalho, espacial, ou seja, todos os aspectos que fazem parte da existência do que ecologia humana. Nesse sentido, o conflito residiria no processo de competição, mas com qualidades sociais, no qual se daria a luta por uma posição ou status perante os demais e com sujeitos considerados superiores, sendo esse um processo consciente, no qual os interagentes estão atentos uns aos outros enquanto competidores. Ou seja, “quando a competição se torna consciente, isto é, quando os indivíduos que competem entre si se tornam conscientes de sua situação de competidores, a competição modifica seu caráter e passa a ser conflito” (p. 227).

Podem-se sistematizar alguns contrastes entre as interações de competição e as interações de conflito como apresentado no quadro abaixo:

Quadro 2 - Paralelo entre competição e conflito segundo teorias de Pierson (1981).

Competição	Conflito
Impessoal	Pessoal e emocional
Inconsciente	Consciente
Contínua	Intermitente
Resulta em distribuição espacial, trabalho e relações	Resulta em status e uma questão de ordem política
Luta por existência, lugar e espaço	Rival, jogo, discussão, debate

Fonte: Sistematização da autora.

Em relação à construção de conhecimento o autor afirma o conflito ser fator determinante, já que na ausência de mudanças sociais, os antigos problemas continuam sem

³⁴ Tradução da autora: “each party fights its adversary without turning against him, without touching him, so to speak. The subjective, antagonistic mainspring thus leads to the realization of objective values, and victory in the fight is not really the success of the fight itself but, precisely, of the realization of values outside of”.

um esforço de resolução e sem a criação de novos. Na tendência a utilizar sempre o mesmo processo para resolver essas questões, não há pensamento, reflexão e ação diferenciada. Se as situações podem ser todas resolvidas com ações costumeiras, segundo o autor, “não há necessidade de se pesar as alternativas e de tomar decisões, isto é, de pensar” (p.231). A experiência dos desequilíbrios, trazendo novamente Piaget (1977), faz com que se deixem os processos aos quais estamos acostumados, partindo para uma reflexão e ação que tende ao aperfeiçoamento.

Assim, para Pierson (1981, p. 232) o pensamento surge no conflito, já que “quando há ausência de mudanças sociais e, conseqüentemente, não existem problemas novos para resolver, não há necessidade de pensar, refletir, tomar decisões”. Essa idéia vai ao encontro das proposições de Surowiecki (2006, p. 210), que em seus estudos sobre o campo da ciência, 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”.

Não se trata apenas da perspectiva cognitiva, há também a dimensão que o autor chama de "cooperação competitiva" ou ainda "competição cooperativa". Trazendo como exemplo a comunidade científica, afirma que o jogo cooperativo em que a competição por novas teorias, usando-se inclusive da contestação de antigos conceitos, faz com que se avance no conhecimento. Ainda, em relação aos processos de competição e colaboração, afirma que é deles que nasce a inteligência coletiva, onde a estrutura não se apresenta como um cenário de "guerra de todos contra todos, nem tampouco uma cooperação obrigatória, regulada, que proibiria as diferenças de idéias, as lutas, os conflitos que são naturais e que, sobretudo, permitem ao novo se expressar".

Para Gomes (2006), a competição difere do conflito na medida em que a disputa não necessariamente ocorre entre inimigos, pois o pacto de cooperação foi estabelecido nestas ações. Trata-se de adversários dentro de um mesmo objetivo. Assim, a competição é um exemplo de como os conflitos podem mostrar-se benéficos no sentido de estimular tanto a superação das próprias barreiras pessoais, quanto os obstáculos externos que possam surgir no decorrer dos processos. Tendo diferenciado este tipo particular de conflito, passa-se a contextualização do caminho percorrido por este até sua resolução, a chamada escalada do conflito.

2.3 Fases do conflito e a escalada de intensidade

Das muitas teorias quanto às fases de um conflito, destaca-se a de Pondy (1967), perspectiva que aborda cinco estágios. O estágio de *conflito latente* é aquele em que há um início de percepção de que um dos sujeitos foi afetado de maneira negativa por outro, fazendo com que ações sejam manifestadas de acordo com a percepção inicial para obtenção de interesses próprios, a chamada fase do *conflito percebido*. Há então uma resposta na tentativa de gestão do conflito, a fase em que o conflito foi *sentido*. Após, os sujeitos partem para ações a fim de manifestar seus sentimentos, a fase do *conflito manifesto* e por último o *conflito concretizado* passando a sucessivas interações até que se considere um resultado e o ciclo se rompa. O teor do resultado deste processo pode determinar as próximas situações entre os sujeitos envolvidos.

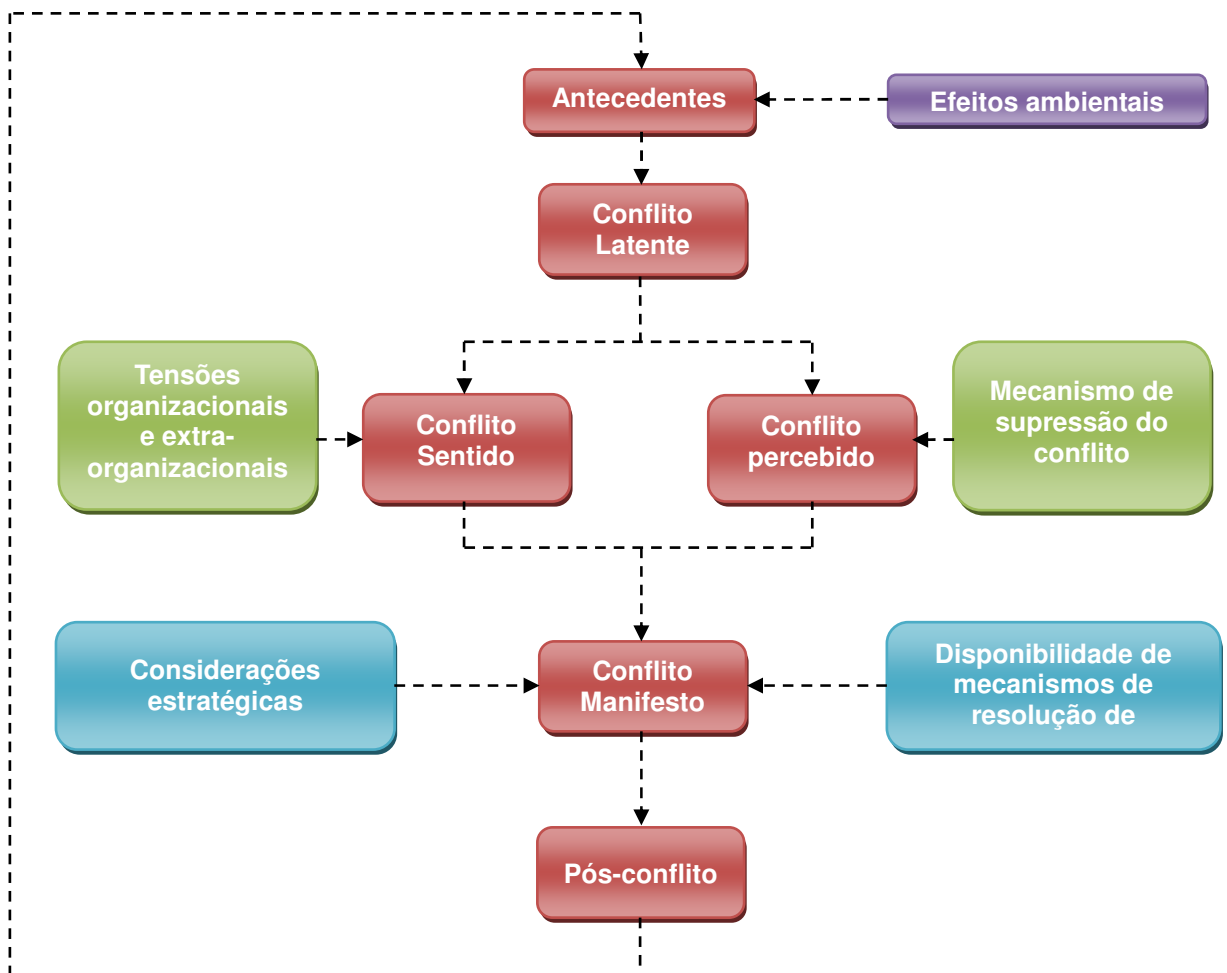


Figura 1 - Modelo de PONDY (1967).

Já para Robbins (1995, p. 505) o conflito é um “processo que começa quando uma parte percebe que a outra foi negativamente afetada, ou está sob efeito negativo, algo que a primeira parte se importa”³⁵. O autor aponta três perspectivas do conflito. A primeira delas decorrente do comportamento dos grupos que prevaleciam nas décadas de 30 e 40, nas quais as tensões representavam más atitudes e eram percebidas de maneira negativa, sendo sinônimo de violência, destruição e irracionalidade. Essa filosofia era a do conflito como processo apenas danoso e que deveria por padrão ser evitado a todo custo, o resultado de um processo mal sucedido de comunicação ou uma falha no gerenciamento das relações entre os sujeitos, sendo assim, dever-se-ia buscar através da percepção da causa do conflito a reestruturação ou abafamento.

A segunda perspectiva do conflito diz respeito ao campo das relações humanas, dá conta do conflito como processo inerente dos sujeitos e dos grupos. Esta visão prevaleceu entre os anos 40 até metade dos anos 70 e defendia a existência tanto potencial para processos maléficos, quanto benéficos, porém sendo algo inevitável e que não poderia ser eliminado das relações. A fase humanística das teorias do conflito apresentava as tensões como possíveis auxiliares em mudanças evolutivas em contrapartida um compromisso e colaboração.

Por fim, Robbins apresenta a visão Interacionista dos conflitos, que decorre do fim dos anos 70. Essa perspectiva iria além da visão das relações humanas no sentido de não somente aceitar os conflitos como encorajar sua existência como necessária, sob pena de que processos cooperativos encontrassem-se incapazes de mudança, acomodados e monótonos. Contudo, numa visão menos determinista aceita que os conflitos podem ser funcionais, ou seja, aqueles que resultam aspectos construtivos, ou disfuncionais, àqueles que seguem para caminhos destrutivos e de baixa performance, dependendo de sua natureza e desenvolvimento.

Em seu estudo sobre o comportamento dos agrupamentos e organizações sociais Robbins (1995) chegou a um modelo de conflito composto por cinco fases, nas quais diversos processos podem acontecer e direcionar a tensão para diversos caminhos. A seguir, explicita-se mais detalhadamente essas fases, suas variáveis e comportamento.

A primeira fase é a da *incompatibilidade* ou *potencial de oposição*, na qual a presença de determinadas condições cria a potencialidade para o conflito iniciar e resistir. Essas condições, por sua vez, podem ser de três naturezas: comunicacional, estrutural e pessoal. A

³⁵ Tradução da autora: “process that begins when one party perceives that another party has negatively affected, or is about to negatively effect, something that first party cares about”.

troca insuficiente de informações, dificuldades de entendimento, informações inadequadas, ruídos e o canal são alguns dos processos que podem desencadear conflitos relacionados a comunicação. Já no que diz respeito ao estrutural, questões como tamanho do grupo, grau de especialização tais como, por exemplo, a diversidade de atividades, bem como questões referentes as relações de poder como graus e estilos de liderança, esclarecimento das normas e dependência grupal facilmente desencadeiam processos conflituosos. Por fim, as variáveis pessoais, representadas pelas diversas personalidades envolvidas, os diferentes sistemas de valores e as crenças individuais, acabam por configurar uma das mais complicadas condições de conflito, por se tratar muitas vezes de aspectos inerentes e únicos de cada sujeito envolvido.

O *conhecimento* ou *personalização* correspondem a segunda fase que se desencadeia quando as situações descritas anteriormente têm efeito negativo sobre alguém ou algo que uma das partes envolvidas tem apreço. Nesse estágio, porém, o conflito pode ser percebido por qualquer das partes e não necessariamente assumido como tal por ambas os envolvidos, já que fatores como sentimentos e sensações, positivas ou negativas, são pontos importantes para a percepção do processo. Assim, a percepção acontece logo após a primeira fase, podendo ou não ocorrer a personalização, já que são as emoções que causam impacto na forma de perceber os conflitos.

Posteriormente, a essa definição dos assuntos do conflito, ocorre a terceira fase, o estágio das *intenções de resposta*. O foco volta-se ao comportamento e as ações, já que as percepções e emoções desencadeadas na fase anterior passam a relacionar-se com as intenções e a decisão quanto a ação é tomada. Pode-se seguir o caminho da *competição*, na tendência de satisfazer os seus próprios interesses em detrimento do interesse dos demais; da *colaboração* através de tentativa de bom senso, exigindo paciência e tempo; o *evitamento*, no sentido de não realizar qualquer movimento em prol de uma decisão determinada a respeito do conflito, não envolvendo-se e aguardando que este resolva-se por si só; e, por fim a *acomodação*, como processo onde uma das partes abre mão de seus interesses e aceita o dos outros, envolvendo-se o menos possível; e o *compromisso*, em que cada uma das partes cede algo para obter um resultado que satisfaça os interesses de todos. Cada um desses comportamentos pode levar a situações de elevação ou diminuição do grau de conflito, dependendo dos estágios anteriores. Ainda, as intenções do conflito podem mudar no decorrer do processo, porém, em geral, o conflito guia-se pela direção que se define nesta fase.

A quarta etapa do modelo de conflito segundo Robbins (1995) é a da manifestação do *comportamento*. Aqui as ações e reações tornam-se explícitas e o processo mais dinâmico de interação se concretiza. O conflito tem sua intensidade escalada até que seja definida sua funcionalidade, que aponte para conseqüências positivas e construtivas, ou disfuncionalidade, que tende a processos destrutivos.

A fase dos *resultados e efeitos*, por fim, é onde são conhecidas as conseqüências do conflito. Nesse sentido, podem convergir tanto para a melhoria do desempenho, como para a redução do processo comunicativo e eficiência do grupo e do processo. Segundo o autor as conseqüências funcionais abarcam a mobilização, o interesse e criatividade, o potencial para mudanças e inovações, a qualidade na tomada de decisões, bem como se configura em um antídoto ao pensamento grupal, fenômeno descrito no capítulo, item 1.4 deste trabalho, além disso, como defende Simmel pode ser forte elemento de coesão grupal.

Enquanto as conseqüências disfuncionais podem baixar a qualidade das interações, desencadear oposições descontroladas, dissolver os laços sociais, retardar processos comunicacionais e aumentar o potencial a falhas na comunicação.

Quadro 3 - Fases do Modelo de Conflito de Robbins (1995, p. 508).

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Incompatibilidade ou oposição	Conhecimento ou personalização	Intenções de resposta	Comportamento	Resultados
Condições antecedentes: Comunicação Estrutura Variáveis pessoais	Percepção do conflito	Manipulação do conflito: Confronto Colaboração Compromisso Evitamento Conformismo	Conflito declarado: Comportamento de uma das partes Reação da outra	Melhoria do desempenho de grupo Aumento da satisfação
	Conflito sentido			Redução do desempenho de grupo Diminuição da satisfação

Fonte: Reproduzido pela autora a partir do original

Embora a maioria dos estudiosos do conflito afirme que o conflito se dá entre duas ou mais pessoas, Worchel e Cooper (1991) afirmam em sua tipologia de conflitos haver a forma

intrapessoal de conflito, ou seja, aquele que ocorre na própria pessoa, ingressando no campo psicológico dos processos de tensão. Além disso, os autores apontam para os conflitos interpessoais, aqueles que ocorrem entre as pessoas; o intragrupal, que é gerado no interior de um grupo; e, por fim, o intergrupalo, quando dois ou mais grupos entram em processo de conflito.

O conflito tem seu início em uma ação perceptível e específica, porém determinar o seu fim e para onde irá convergir faz parte de uma análise da dinâmica pela qual se desenvolve e dos elementos e processos envolvidos. Segundo Friedman e Currall (2003, p. 4) um conflito inicia “quando há uma perceptível divergência de interesses entre uma parte e outra, esperando mudar o comportamento do outro em vias que eles não querem”³⁶. Os autores afirmam que estas situações usualmente têm início com ações tênues de maneira a atingir as metas de uma das partes, mas com o decorrer do tempo, falhando esta primeira abordagem, passa-se a utilizar de métodos mais hostis para que haja uma mudança a fim de prevalecer os desejos de uma das partes. A partir da recorrência deste comportamento passa a ser instaurada a chamada *escalada do conflito*. No sentido de um melhor entendimento da dinâmica da escalada do conflito, Rubin et al. (1994) apresentam três modelos: o *agressor-defensor*, o de *conflito espiral* e de *mudança estrutural*.

No modelo *agressor-defensor*, há sempre uma reação de resposta do *defensor* às intervenções do agressor. Esse pode ser considerado um esquema circular, com papéis bem definidos e em que há intenção de transparecer que o comportamento do defensor é culpa do comportamento do agressor, tendendo a uma análise imparcial do todo. Já no modelo de conflito espiral (Figura 2), também há uma espécie de contínua ação e reação, porém no decorrer do processo a intensidade agrava-se e o conflito expande-se.

Esses conflitos podem ser de retaliação ou de defesa. No primeiro caso pode haver o desejo de fazer com que a outra parte sofra conseqüências de atos que cometeu para com a parte que ataca e que a partir disso passe a ter entendimento de suas ações ou também no sentido de intimidar a parte considerada “inimiga”. Já uma espiral defensiva tem sua principal motivação no medo, já que uma das partes deseja proteger-se, o que pode ser interpretado pela outra parte como uma ameaça, fazendo com que a escalada se agrave.

Nesse modelo a escalada ocorre quando cada um dos lados é recíproco às ações

³⁶ Tradução da autora: “when there is a perceived divergence of interest between one party and another, such as wanting to change the other’s behavior in ways that they do not want”.

agressivas do outro, reações que advêm fortemente de acordo com o estado psicológico dos indivíduos. Ou seja, numa perceptível divergência de interesses, cada um dos lados expressa seus argumentos na intenção de modificar o estado psicológico do outro, que por sua vez age da forma recíproca, transformando o processo em uma dinâmica espiral (RUBIN et al. 1994).

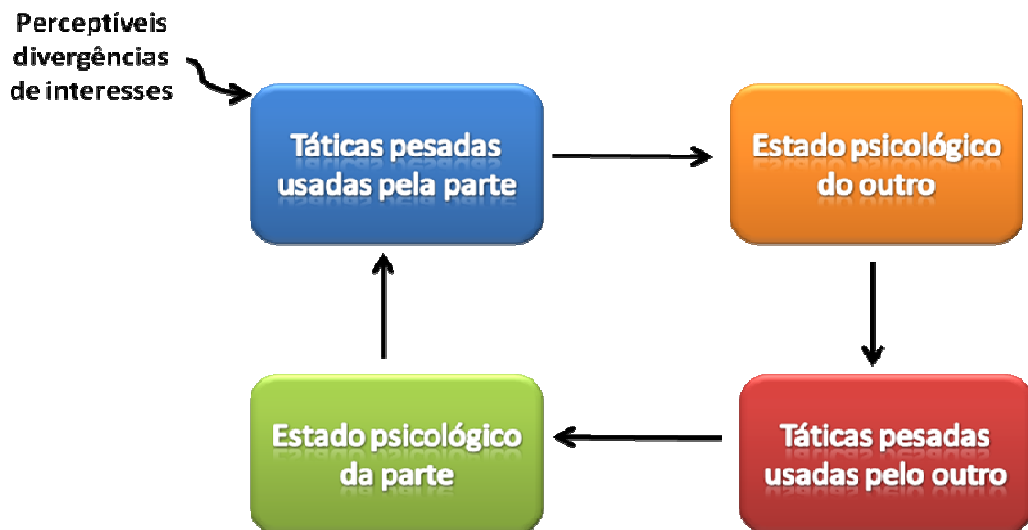


Figura 2 - Modelo de conflito espiral (Rubin et al. 1994).

E, por fim, o modelo de mudança estrutural que, como o próprio nome aponta, diz respeito à produção de mudanças que afetam a estrutura do processo através do aprofundamento das questões que suscitaram o conflito. As questões psicológicas dos interagentes e seu relacionamento também sofrem alterações e segundo os autores esse aspecto confere continuidade a escalada do conflito.

Assim, Friedman e Currall (2003) seguem afirmando que em situações onde a mudança do estado psicológico ocorre e a contrapartida se torna desagradável, esta situação pode convergir para comportamentos ainda piores e existem algumas razões para essa conduta. As pessoas consideradas desagradáveis tendem a ser acusadas de culpa e ter ações ambíguas interpretadas como ameaças em relação às pessoas consideradas agradáveis. Também a inibição em relação à represália é menor nos casos em que o alvo é alguém considerado desagradável. Nesses casos, há também um fechamento para análise da situação como um todo, fazendo com que interpretações errôneas possam prevalecer.

Já em situações onde laços sociais já estejam estabelecidos, Friedman e Currall (2003) apontam para uma inibição das manifestações suscitantes de conflito, já que é menos provável que uma parte veja a outra como desagradável nesse processo, assim pode tender-se nestes casos para a resolução do problema de maneira mais rápida. Nesse sentido, os autores também afirmam que a existência de normas sociais também seja um fator de diminuição dos comportamentos agressivos.

Vale lembrar que quando se trata de interações estabelecidas não face-a-face, mas por meios tecnológicos, têm-se uma estrutura de interação mediada que pode alterar a dinâmica da comunicação e da manifestação dos interagentes. Thompson (1998) aponta para a multiplicidade de deixas simbólicas possíveis na interação face-a-face, ou seja, todas as expressões corporais e sensoriais que podem ser transmitidas acompanhadas de nossa fala e que podem servir para uma melhor compreensão das mensagens. Nas interações mediadas a referência de tempo e espaço nem sempre é a mesma e há um estreitamento destas deixas simbólicas na medida em que cada meio possui suas possibilidades, tendo os interagentes que adequem-se a elas. Além disso, a compreensão da mensagem recebida fica a cargo do indivíduo e de seus próprios recursos de interpretação, o que pode aumentar a ambigüidade e o mau entendimento.

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, em que o choque de opiniões mostra-se recorrente. Essas 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 desses processos.

Os conflitos nos processos de cooperação convergem para fatores que parecem ser um híbrido de desgaste e impulsão, o que depende do processo de escalada de conflito que percorrer. Indivíduos diferentes, com experiências e vivências diversas quando motivados a cooperar criam choque de opiniões e reavaliação constante das proposições apresentadas. Por

um lado, há o 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 essa 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, por meio 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 ao conceito de colaboração para construção de conhecimento.

Assim, pode-se perceber o potencial para processos benéficos no que diz respeito à convivência do grupo e às relações interpessoais como, por exemplo, a reflexão para construção coletiva, o estabelecimento de relações mais próximas entre os envolvidos, convergindo para uma unidade do grupo, bem como o conflito pode trazer à tona fatores anteriormente relevados, mas que apresentam-se como variável na estrutura e organização das relações sociais. Por outro lado, ao interferir no processo comunicacional nas relações interpessoais o conflito pode funcionar como processo de ruptura, mostrando sua face disfuncional.

Neste estudo, após trazer diversos autores do tema do conflito, emprega-se a visão de Simmel sobre o assunto, já que se verifica a hipótese dessas tensões como potenciais agregadoras nos processos colaborativos. Um processo colaborativo capaz de demonstrar de maneira evidente muitas das questões levantadas por este estudo até o momento, bem como revelar alguns dos processos conflituosos procedentes do trabalho coletivo na construção de bens comuns, é a prática de escrita coletiva, processo este que será discutido no item a seguir.

3. ESCRITA COLETIVA

A escrita coletiva se manifesta como processo colaborativo de reflexão sobre o que está posto e decorrente intervenção como acréscimo ou reformulação sendo resultado de um modo diferente de pensar o objeto. Essas práticas são anteriores às tecnologias de redes, como se pode ter exemplo nas enciclopédias, porém potencializaram-se através destas numa escala universal e abrangente nos mais diversos saberes. Situa-se a seguir o processo de escrita individual, a escrita coletiva, os elementos que fazem parte da criação de obras textuais, a remediação dos suportes de escrita através das tecnologias, bem como a interação mediada por computador e o hipertexto como ampliadoras das relações humanas e da colaboração textual.

3.1 O processo de escrita e a escrita coletiva

A produção textual configura-se em uma maneira de registrar o conhecimento construído e mantê-lo vivo ao longo do tempo. Também se trata de um processo de sistematização de idéias, onde se tem que fazer entender através de uma obra textual e através de recursos de linguagem, sem as demais pistas sociais visuais que uma conversa verbal pode transparecer. Para tanto, a escrita apresenta-se como um prática reflexiva e acurada.

A escrita como forma de comunicação e divulgação de informações e conhecimentos tem sua história permeada por processos conflituosos, exemplo disso pode ser encontrado nas palavras de Chartier (1999, p. 23) sobre a cultura escrita, onde afirma que esta se apresenta “inseparável dos gestos violentos que a reprimem. Antes mesmo que fosse reconhecido o direito do autor sobre sua obra, a primeira afirmação de sua identidade esteve ligada à censura e à interdição dos textos tidos como subversivos pelas autoridades religiosas ou políticas”.

Vê-se hoje, que mesmo com a abertura para novos recursos, o nível de comprometimento necessário quando se trata da expressão e articulação de idéias a serem registradas persiste semelhante ao da época à qual Chartier se refere. Assim, essas questões fazem parte do processo de autoria na medida em que esta se caracteriza como a

produção de uma diferença em uma rede de sentidos, feito de uma posição de sujeito capaz de estranhar, questionar, refletir sobre o conversar e nele encontrar diferença, descontinuidade, ruptura, muito ao contrário de um eficiente ‘decodificador’ de idéias que busca a identidade, a semelhança. (MARASCHIN, 2002, p. 5).

Enquanto processo individual, a escrita pode seguir as três fases apontadas por Hayes e Flower (1980): o *planejamento*, onde são estabelecidos objetivos, organizadas informações e definidas linhas de raciocínio; a fase da *escrita* onde se transportam para texto as idéias correspondentes aos objetivos definidos, e, por fim, a fase da *revisão*, na qual se avalia a coerência entre o texto escrito e as idéias e metas que se pretendia abordar ou atingir. Mesmo tomando-se estas três fases como guia, a prática de escrita é um processo recursivo, ou seja, estas etapas podem ser executadas várias vezes no decorrer da atividade e não necessariamente nesta seqüência proposta.

Como dito, nesse roteiro os autores indicam um processo individual, onde o autor confronta suas próprias idéias no sentido de construir objetivos e redigir o texto de maneira a atingi-los. A complexidade desse processo é maior quando se trata de um conjunto de indivíduos envolvidos na construção de um mesmo projeto textual. Os processos podem ser os mesmos da escrita individual, mas os objetivos, as idéias, as formas de interação e as linhas de raciocínio são plurais e não necessariamente convergentes, abrindo possibilidade para tensões de ordem textual e relacional.

Ou seja, trata-se de uma intervenção criativa em um espaço de desenvolvimento ocupado por diversas expressões, sendo assim os co-autores podem envolver-se em discussões acerca de conteúdo e forma e que as interações durante a composição do texto em geral apresentam debates, conflitos e busca por um consenso (SAUNDERS, 1989). Essas relações estabelecidas envolvem questões maiores do que o simples desacordo entre pares. Em se tratando de um processo coletivo, em que um pode intervir no registro do outro e todos vão assumir a autoria do processo, o grau de empenho multiplica-se e os conflitos têm ainda mais chance de surgir. Questões de competição, disputas conceituais, divergências relacionais, relações hierárquicas, graus de participação, restrições de tempo e conteúdo estabelecidas dentro do processo são algumas das manifestações conflitantes decorrentes destas práticas de escrita coletiva.

A visão de Crook (1998) sobre a construção colaborativa é caracterizada por princípios cognitivos básicos. Partindo da *articulação*, onde o sujeito sente necessidade de expressar suas idéias a fim de organizá-las perante o grupo; chegando ao *conflito*, verificado nas tensões

entre os cooperadores que 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.

Na fase da *articulação*, ao expressar suas opiniões os interagentes podem suscitar discordâncias e má interpretações. Nessa abordagem o *conflito* tem um papel de destaque e um impacto que pode convergir para dois lados distintos em relação a cada um dos diferentes indivíduos que atuam de acordo com sua personalidade, vivências e aspectos cognitivos. Há aqueles que o assimilam como um elemento enriquecedor tanto da produção quanto das relações, uma vez que impele os indivíduos a uma participação reflexiva no centro do processo e um empenho na coordenação dessa construção, assim como há aqueles que tomam o caminho inverso, ou seja, isolam-se do centro do processo, participando de maneira consensual. Amplia-se aqui o sentido de *co-construção* para uma escrita coletiva rica de reflexão 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 por vezes originada pelo receio de intervir diretamente no raciocínio do outro ou até mesmo por uma espécie de "autoridade intelectual", 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 escrita coletiva não detêm grau algum de hierarquia se as demais relações coletivas por si os contêm.

Outro aspecto interessante nesses processos se encontra na busca por reputação e por reconhecimento por parte daqueles que cooperam, fato compreensível tendo em vista ser da natureza humana a necessidade de satisfação pessoal. Na escrita coletiva os indivíduos são motivados a cooperar seja para alimento de seu ego, seja por princípios de ideologia ou até mesmo por cumprimento de alguma obrigatoriedade (PAULA e NUNES, 2007, p. 2). Nesse 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. Como anteriormente abordado, a competição não se opõe

à colaboração na medida em que pode se configurar num fator de impulsão na riqueza dos processos, sobretudo na escrita coletiva.

Tendo em vistas esses fatores, as tecnologias de comunicação e informação auxiliaram a expansão desses processos de autoria coletiva a medida que facilitam a interação independente de tempo e espaço. A seguir trata-se do processo de configuração da escrita coletiva *online*.

3.2 Escrita coletiva mediada por computador

A Internet promoveu uma reconfiguração na forma de produção e distribuição de informação. A partir dela, ampliou-se a possibilidade de manifestação permitindo a qualquer indivíduo o exercício das funções de autor e co-autor, processos estes anteriormente fechados em mídias de estrutura verticalizada. Porém, não se pode considerar que a escrita coletiva no meio virtual surge em oposição a escrita coletiva sem mediação tecnológica. Nesse sentido, é interessante recuperar o conceito de remediação de Bolter (1991). O autor denomina remediação o processo pelo qual uma mídia passa a tomar o lugar de outra através de uma reorganização de estruturas e características reformando seu espaço. Ou seja, no caso da escrita coletiva pode claramente visualizar esse processo na modificação dos suportes e do processo de criação textual decorrente da utilização das tecnologias.

Ainda, ao mesmo tempo em que a remediação apresenta uma forma de valorização de um suporte ou processo já existente, também apresenta uma faceta de rivalidade, uma vez que ambos, antigo meio e sua reconfiguração, passam a competir. Portanto, também é um processo cultural de competição entre tecnologias. Esta ambigüidade é percebida na medida em que algumas características da velha mídia são mantidas, porém há sempre a intenção, manifestando-se de forma implícita ou explícita, de que este remodelamento possa oferecer algo melhor do que a antiga mídia.

Diversas situações históricas remetem a essa questão, tais como a remediação do *códex* para o rolo de papiro e dos manuscritos para o livro impresso, proporcionando um espaço visual semelhante, porém com estrutura propícia a produção em massa. Para Bolter (1991) a tecnologia torna a remediação mais visível no sentido de transformar mais radicalmente o espaço visual e a dinâmica dos processos escrita e leitura. Através desta

reconfiguração estrutural, outros processos passam a estabelecer comportamentos diferenciados. A remediação do livro impresso ao texto eletrônico, surge como mais uma das várias rupturas que “dividem a longa história das maneiras de ler. Elas colocam em jogo a relação entre corpo e o livro, os possíveis usos da escrita e as categorias intelectuais que asseguram sua compreensão” (CHARTIER, 1999, p. 77).

Dentro do processo de remediação, outros exemplos podem ser expressos como nas anotações realizadas nas margens de textos manuscritos e impressos - as *marginálias* - bem como as notas de rodapé, que no texto digital se configuram em estruturas hipertextuais e de *links*. Segundo Burke (2003), as notas de rodapé podem ser designadas como o oferecimento de orientação por parte do escritor para o leitor de um texto, a fim de que este possa encontrar informações adicionais. Essas referências ainda podem ter o nome de notas laterais ou *marginálias*, quando encontrarem-se nas margens de um texto, no limite inferior são chamadas de notas de pé de página ou rodapé, bem como podem encontrar-se ao final do texto ou em apêndices e como prática usual passaram a ser agregadas aos textos e utilizadas por seus leitores já no século XVII (BURKE, 2003), a fim de facilitar um possível retorno às fontes das quais o texto se baseia, no sentido de que a informação, “como a água, era mais pura quanto mais próxima estivesse da fonte” (p.185). Também, em 1945, com sua clássica proposição do sistema *Memex*, Vannevar Bush imaginou a possibilidade de estabelecimento de trilhas associativas no sentido de aproximar informações disponíveis³⁷.

Assim, vê-se grande relação desses processos com a lógica hipertextual dos textos eletrônicos e dos *links* que fazem parte de sua estrutura. Outro exemplo pode ser visto na construção da primeira e mais famosa enciclopédia, a *Encyclopédie*. Editada por Diderot e d'Alembert, já se constituía em um empreendimento de cooperação em escrita coletiva, uma vez que 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, mas se passou 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).

Cabe ressaltar que, mesmo em sua essência se tratando de uma produção coletiva, nota-se que as enciclopédias eram construídas por intelectuais, sendo este um grupo restrito

³⁷ Exemplo de implementação prática desses conceitos pode ser visualizado na tecnologia *Co-link* para criação aberta e colaborativa de apontadores multidirecionais. Essa questão será explicitada mais detalhadamente no próximo capítulo.

de pessoas consideradas aptas a transpor seu conhecimento de maneira sistematizada para as páginas de grandes volumes dos quais as enciclopédias impressas eram compostas. Exemplo de um processo de remediação expansiva das enciclopédias pode ser encontrado na *Wikipédia*, através de sua maneira aberta de intervenção e escrita coletiva.

A aplicação de tecnologia aos processos de escrita possibilitou que fossem adaptadas ao texto eletrônico as possibilidades existentes no manuseio do texto manuscrito ou impresso, todavia proporcionando aspectos diferenciados em sua estrutura e construção. Os textos podem possuir diversas extensões que dinamicamente levam a outros conteúdos, mas nem sempre representam uma estrutura aberta para intervenção. Ou seja, existem barreiras advindas do processo antigo ou impostas pela reformulação do processo.

Portanto, como abordado anteriormente, a remediação carrega consigo características do processo que ela reconfigura. A partir disso, Chartier verifica um obstáculo a cultura do texto eletrônico, uma vez que “a cultura impressa – e, antes dela, a cultura manuscrita – produziu triagens, hierarquias, associações entre formatos, gêneros e leituras” (p.139), assim, certamente, esses aspectos ainda se encontram representados nas recentes formas de produção apoiadas em tecnologia. Em relação a essa realidade Chartier (1999, p. 146) percebe dois aspectos. Em um extremo, a busca por uma liberdade de expressão que oferece ao autor, a possibilidade de atuar como editor e distribuidor de suas obras. No outro, a disparidade naquilo que se apresenta às redes eletrônicas, já que as empresas de multimídia “determinam a oferta de leitura, a oferta de comunicação e a oferta de informação”. Ainda indica que talvez os autores dessa mídia remediada de processos manuscritos e impressos, com as novas possibilidades apresentadas “sejam governados, não mais pela tirania das formas do objeto-livro tradicional, mas no próprio processo de criação, pela pluralidade das formas de apresentação do texto permitida pelo suporte eletrônico” (CHARTIER, 1999, p. 72).

Dois fatores importantes merecem espaço na transição entre os processos de escrita coletiva presencial e processos de escrita coletiva *online*: a questão da sociabilidade e as questões textuais que a mudança de suporte proporcionou.

3.3 A sociabilidade e a escrita coletiva *online*

A amplitude e potencialidade encontradas no estabelecimento de interações mediadas por computador fez com que os processos de colaboração presencial pudessem ocorrer também no meio virtual, sobretudo processos de escrita, diante dos diversos meios textuais

disponibilizados, bem como sua dinâmica hipertextual. Com isso, as relações entre os indivíduos também se modificaram ao longo do tempo e da evolução desses meios e seus recursos. Ou seja, as formas de sociabilidade sofreram influência destas tecnologias de comunicação mediada por computador. Nesse sentido, Walther (1996) identifica três níveis desta relação entre as tecnologias de rede e a sociabilidade humana: o *impessoal*, o *interpessoal* e o *hiperpessoal*.

O nível *impessoal* manifestava-se mais fortemente na popularização dos processos virtuais, principalmente nas relações de negócios que ocorriam através de mensagens eletrônicas que tratavam de assuntos em comum, mas numa perspectiva meramente organizacional. Posteriormente, a comunicação *interpessoal* passou a prevalecer uma vez que as pessoas utilizam-se desse meio virtual não apenas para questões de trabalho e negócios, mas também para compartilhar informações pessoais. Esse tipo de comunicação não se estabelecia apenas entre as pessoas que mantinham contato presencial como no nível impessoal, mas também se expandiu para aquelas pessoas as quais os indivíduos não tinham contato pessoalmente. Assim, a sociabilidade desenvolveu-se nestes meios e esta forma de comunicação passou a auxiliar no desenvolvimento das relações interpessoais.

Com a crescente utilização das tecnologias para interação e comunicação, passa-se a um processo de busca por pares e o estabelecimento de práticas coletivas que influem nos processos relacionais. Assim, Walther (1996, p. 33) afirma que o nível hiperpessoal trata de

users experience commonality and are self-aware, physically separated, and communicating via a limited-cues channel that allows them to selectively still present and edit; to construct and reciprocate representations of their partners and relations without the interference of environmental reality³⁸.

Ainda afirma que neste tipo de comunicação a tendência é a criação idealizada do receptor, já que nessas circunstâncias pode-se relevar ou omitir a real personalidade. Além disso, esses canais de comunicação permitem maior capacidade de edição de percepções e de idéias, diferente das interações face-a-face que contam com maior espontaneidade. Também, tem-se um *feedback* constante das impressões dos interagentes, o que reforça os laços de maneira intensificada. Portanto, a tecnologia de rede como meio de comunicação capaz de estabelecer processos de coletividade levando em consideração as interações e as relações

³⁸ Tradução da autora: “experiências comunais de usuários e são auto-conscientes, fisicamente separadas, e que comunicam-se através de um canal limitado de sinais que lhes permite seletivamente estar presente e editar; para construção e representações recíprocas dos seus parceiros e relações sem a interferência da realidade do ambiente”.

apresentou-se como ambiente propício aos processos de colaboração com dois diferenciais: a escala de abrangência planetária e a anulação de tempo e espaço. A idéia de afinidade social é então potencializada e forma grupos capazes de compartilhar experiências e informações entre si, mas também tem seu lado negativo quando se reflete na facilidade de criação de falsas imagens e expectativas dos indivíduos. Nisso reside um dos fatores que faz com que essas práticas de sociabilidade possam configurar-se em desequilíbrios e divergências.

Além desse aspecto das relações, alguns pontos referentes ao processo textual também observados por Axt et al. (2001, p.2) na produção coletiva de uma projeto textual utilizando-se de meios virtuais tais como a “polifonia e dialogismo, heterogeneidade constitutiva da língua, jogos com o tempo, experimentação da contingência e movimentos permanentes de descentração do próprio ponto de vista são constitutivos do processo criativo”.

Tendo em vista os processos comunicacionais humanos, é fato que pensamos de maneira interligada, como uma rede. Os pensamentos e idéias dão origem a outras informações que se imbricam com lembranças ao longo de nossa vida e fazem com que um fluxo de informações seja contínuo. Nesse sentido, Capra afirma que “cada comunicação cria pensamentos e um significado que dão origem a outras comunicações” (2002, p. 95), assim como as estruturas sociais, que são rearticuladas na medida em que sofrem influência direta ou indireta dos mais diversos elementos.

O hipertexto se baseia nessa lógica para sua estrutura, uma obra hipertextual nunca será isolada, sempre oferecerá acesso a novas conexões que, por sua vez, podem dar acesso a outras redes ou a outros nós. A partir disso, nota-se um funcionamento semelhante ao das relações as quais estamos acostumados, fazendo com que a hipertextualidade seja uma organização com características essencialmente intuitivas, portanto, natural à essência humana. A mente humana possui um grande repositório de sons, imagens, significados, sensações e lembranças, fazendo com que, à medida que ouvimos uma palavra, automaticamente sejamos remetidos a tudo o que está ligado a este termo ou que faça parte do contexto no qual a palavra foi inserida, realizando em nossa memória novas ligações e gerando novos conceitos que vão remodelar e reorganizar as informações que já possuímos, caracterizando uma constante mutação em nossa rede de conhecimentos. Essa lógica pluralizante utilizada na internet amplia as possibilidades colaborativas no que diz respeito à escrita.

Segundo Lévy, existe “um campo de novas tecnologias intelectuais, aberto,

conflituoso e parcialmente indeterminado.” (1993, p. 9). Essas tecnologias intelectuais, às quais se refere, podem ser caracterizadas como os processos realizados na composição de nossos pensamentos, a correlação entre as diferentes linguagens, bem como nossa própria cognição. Partindo disso, o autor ainda defende dois princípios de análise, sendo o primeiro o da Multiplicidade Conectada, de forma que “uma tecnologia intelectual irá sempre conter muitas outras” (p. 145), ou seja, esta deve ser antes de qualquer coisa, aberta. O segundo princípio é o da Interpretação, no qual “cada autor, desviando e reinterpretando as possibilidades de uso de uma tecnologia intelectual, atribui a ela um novo sentido”, gerando a concepção de que “o sentido de uma técnica nunca se encontra determinado em sua origem” (p. 146), uma vez que, por mais que se definam funções em seu princípio, durante sua utilização podem certamente surgir novas apropriações, a partir da intervenção e das demandas humanas.

Percebe-se, então, a íntima relação entre as tecnologias intelectuais e a dinâmica hipertextual. Indo ao encontro dos aspectos citados anteriormente no que diz respeito às notas de rodapé, às marginais e aos índices tem-se estes como um primeiro aspecto hipertextual a surgir nos meios manuscritos e impressos, sendo assim a primeira geração da hipertextualidade. No texto eletrônico e nos links a hipertextualidade expressa sua segunda geração, ainda de certa forma fechada pela lógica hierarquizada de intervenção, dando poderes aos programadores dotados de conhecimento técnico. Assim, com a abertura desses processos nos novos serviços proporcionados pela *Web 2.0* o hipertexto evolui para sua terceira geração (PRIMO; RECUERO, 2006).

Estabelecendo diferentes pontos que combinados dão origem a uma organização que é própria das relações comunicacionais e de postura emergente na lógica atual, Lévy (1993, p. 25) definiu seis propriedades abstratas da hipertextualidade. A primeira delas, chamada de *Metamorfose*, aponta para a existência de uma contínua transformação na rede hipertextual que a mantém sempre em construção tornando-a, sobretudo, dinâmica, num contexto onde as informações sofrem mutações diversas advindas de inúmeros fatores. A partir disso, a propriedade da *heterogeneidade* afirma que, além de em constante transformação, os “nós e conexões de uma rede hipertextual são heterogêneos” (p. 25), uma vez que podem ter associações a elementos de qualquer natureza, isso torna o hipertexto um ambiente aberto e ao mesmo tempo complexo pela amplitude de gêneros encontrados em sua constituição. Também como propriedade do hipertexto, Lévy indica a *Multiplicidade e Encaixe de Escalas*, onde

todos os nós e conexões de uma rede são potenciais redes, ou seja, uma mudança em um único nó pode influenciar outra rede inteira. Essa propriedade reforça a característica flexível do hipertexto, já que não há uma estrutura pré-definida, podendo uma rede agregar-se a outros nós, ou outras redes, moldando-se em função dos processos nela existentes. Já a propriedade chamada de *Exterioridade*, aponta para o fato de que uma rede não possui uma unidade, sendo diretamente influenciada por fatores externos, mantendo a rede ativa através das diversas intervenções em seus processos provenientes de diferentes situações, bem como potencializando a característica aberta das redes hipertextuais.

A quinta propriedade é chamada *Topologia* e diz respeito aos caminhos pelos quais a rede se desenvolve. Tendo em vista que “a rede não está no espaço, ela é o espaço” (p.26), tudo se desenvolve nela, de tal maneira que em função das requisições ela será modificada, criando novos caminhos numa dinâmica de totalidade da rede, onde tudo acontece e depende dela. Por fim, o princípio da *Mobilidade dos Centros*, remete à inexistência de nó central único, uma vez que as redes hipertextuais possuem ramificações infinitas. Existem diversos nós centrais que variam de acordo com o crescimento desta, e de seus processos correntes, instaurando uma constante participação dos nós integrantes da rede, alternando-se em diferentes papéis, reforçando dessa forma uma lógica colaborativa.

Diante disto pergunta-se: o hipertexto expresso nos vários sites e portais que acessamos todos os dias dá conta dessas seis propriedades apontadas por Lévy? Certamente não. Embora expanda o conteúdo, acrescentando informações e outros caminhos para uma leitura não linear, apresenta hierarquia em sua construção uma vez que são necessários certos conhecimentos técnicos para sua estruturação e permissões para isso. Nesse sentido, verifica-se o *hipertexto potencial* (PRIMO, 2003), já que essa estrutura apresenta em seu contexto caminhos pré-definidos pelo quais o interagente poderá apenas navegar. O interagente modifica-se ao longo do trajeto, porém o hipertexto continua o mesmo em sua estrutura.

Indo ao encontro da lógica cada vez mais aberta dos processos da *Web 2.0*, percebe-se ambientes e mecanismos que oferecem maior autonomia àquele que anteriormente era tido apenas como “usuário”. Os *wikis*, os *blogs* e os gerenciadores de criação de conteúdo são exemplo de ambientes que possibilitam a criação condizente com os seis fatores hipertextuais citados anteriormente. Seguindo nos tipos de Primo (2003) pode-se apontar para duas subdivisões do hipertexto de características mais abertas. O *hipertexto colagem*, que constitui-se a partir da união de diversos processos de escrita criados separadamente, demandando

assim o gerenciamento deste conteúdo, porém sem contar necessariamente com a interação direta entre as partes envolvidas, não havendo assim debates ou negociações típicas de processos cooperativos. E o *hipertexto cooperativo*, que ao contrário do anterior, emprega em sua construção a participação ativa dos interagentes, implicando em constantes modificações nos participantes, seus graus de relacionamento e no texto.

Assim, de acordo com Santos e Okada (2003, p. 3), a escrita coletiva no meio virtual se dá através de “processos sócio-técnicos onde os sujeitos interagem ‘na’ e ‘pela’ cultura sendo esta um campo de luta, poder, diferença e significação, espaço para construção de saberes e conhecimento”. A prática de escrita coletiva na *web*, enquanto processo *online*, assimila todas as potencialidades do meio no qual estão inseridas, porém sem perder sua essência de construção de conhecimento permeada por tensões e conflitos. Procurar evitá-los e considerar os conflitos como processos maléficos 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.

4. APRESENTAÇÃO DOS OBJETOS

Este trabalho trata do assunto da cooperação sob o enfoque dos diversos conflitos que fazem parte de sua estrutura e procedimentos, principalmente no que diz respeito às práticas de escrita coletiva na *Web 2.0*. A pesquisa apresentada até então cunhou-se em fundamentação teórica, apontando e discutindo conceitos das referências dos assuntos aqui tratados, bem como questionamentos e reflexões suscitados deste processo de análise bibliográfica. A partir disso, a fim também de aplicar o arcabouço teórico, torna-se interessante um processo de investigação empírica, onde diversos aspectos elencados durante a fundamentação possam ser identificados, bem como ainda outras novas questões verificadas. Em se tratando de uma pesquisa com aplicação nas tecnologias de comunicação e informação, buscou-se ambientes e processos virtuais condizentes com o foco deste estudo e que fossem capazes de oferecer subsídios para uma análise sistemática.

São incontáveis os ambientes de escrita coletiva amplamente divulgados em tempos de ascensão de processos colaborativos. Nas diversas áreas em que as tecnologias são empregadas, destaca-se a educacional com projetos modelados para o apoio de processos de educação à distância como, por exemplo, o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) *Moodle*³⁹. Além destes AVAs, os processadores de texto *online* ganham espaço como uma alternativa facilitada para a edição coletiva de documentos, como é o caso do ambiente *Google Docs*⁴⁰. Analisando-se os principais aspectos destes sistemas, notou-se que estes não dariam conta das necessidades do processo de experiência empírica que se pretendia realizar. Partiu-se então para outras possibilidades que se mostrassem mais flexíveis a fim de abarcar os objetivos deste estudo.

No sentido de unir esse esforço de pesquisa às contribuições na área de ambientes de escrita coletiva *online*, decidiu-se por aproveitar os conhecimentos em implementação de sistemas *web*, trabalhando concomitantemente na continuidade de um dos projetos do Laboratório de Interação Mediada por Computador, o ambiente *Co-dex*, o *Dicionário Social*⁴¹. Tratava-se do projeto de um ambiente com características especificamente diferentes dos demais sistemas desta natureza, como por exemplo, uma estrutura de rede social juntamente com o espaço de produção textual coletiva para grupos com a possibilidade, até então pioneira, de criação de apontadores multidirecionais, ou seja, *links*, que ao contrário do usual,

³⁹ O site do projeto Moodle pode ser acesso em: <http://moodle.org/>

⁴⁰ O site do projeto GoogleDocs pode ser acesso em: <http://docs.google.com/>

⁴¹ O site do projeto *Co-dex*, o Dicionário Social pode ser acessado em: <http://www.ufrgs.br/limc/Co-dex>

podem apontar para diversos destinos.

Também, percebeu-se a oportunidade de valorizar o trabalho já realizado pelo Laboratório de Interação Mediada por Computador em sua construção prévia. O ambiente de testes possuía uma interface simples (Figura 3) onde se podia inserir novos textos, editar os textos já existentes, bem como inserir links e *Co-links*. Porém, ainda utilizava-se da notação *wiki* como alternativa de formatação e edição e o mecanismo de inserção de apontadores não se apresentava intuitivo como no desejo da proposta do ambiente. Assim, partiu-se para a melhoria dessas questões e a implementação de várias funções ainda não contempladas e das demandas percebidas nas primeiras experiências de teste realizadas. Outro fator determinante para esta escolha foi a possibilidade da criação de ferramentas específicas para avaliações quantitativas e qualitativas vindo a auxiliar na pesquisa como um todo.

dicionário social

Logout | Senha | Cadastro | Usuários | Relatórios

Renomear Coleção	Renomear Texto	Remover Texto
Listar textos	Criar novo texto	Criar Coleção
Visualizar texto	Editar texto	Histórico

Clique sobre a palavra que deseja tornar um link. Palavras sublinhadas já são links.

Blog

Site pessoal na web, criado com o intuito de ser um diário íntimo e público ao mesmo tempo. Atualmente, os blogs são também utilizados para divulgação de diversos tipos de textos via web. As anotações são dispostas em ordem cronológica, das mais recentes às mais antigas, e podem ser comentadas pelos leitores e enriquecidas de links externos, acrescidas de podcasts, áudio e vídeo.

São aparelhos das subjetividades contemporâneas conectadas, motores de inovações dos dispositivos comunicacionais, técnicos e científicos (trocas automáticas de fotos, artigos, links). Porém, a cultura do blog tem produzido zonas fechadas de afinidade, estabelecendo uma rede incestuosa de auto-reprodução com a areca dos antagonismos e das diferenças que não deixa reverberar a tensão entre espaços de comunicação abertos e fechados, entre a conjunção e a conexão nas redes e na disponibilização de links.

Logout | Senha | Cadastro | Usuários | Relatórios

Um projeto **lime** Tecnologia **>co-link<** Laboratório de Interação Mediada por Computador - UFRGS **UFRGS**

Figura 3 - Ambiente Co-dex em sua primeira versão.

Em se tratando do *Co-dex*, por ser um ambiente recente, ainda de baixa repercussão e utilização, achou-se interessante a inserção de um segundo objeto de estudo, de processo mais

aberto, para um enriquecimento da pesquisa em maior número de dados e possibilidade de construção de alguns contrapontos, considerando as devidas proporções. Assim, optou-se por um dos projetos mais populares *Web 2.0*, considerado arcabouço da chamada inteligência coletiva e de muito valor agregado por sua ampla utilização, a *Wikipédia*⁴², a Enciclopédia Livre. O ambiente, já com muitos anos de existência, propicia um processo aberto de escrita coletiva de verbetes das diversas áreas do conhecimento, bem como abre espaço para assuntos mais populares que não constariam em uma enciclopédia impressa. Por isso, recebe grande atenção do coletivo que compõe a *web* nos dias de hoje, mas também sofre fortes contestações sobre sua credibilidade perante outros meios. Tendo isso em vista, o ambiente se torna particularmente interessante ao tema central deste trabalho.

Os dois ambientes foram então explorados do ponto de vista das práticas de colaboração na escrita coletiva e a implicação de suas principais características nesses processos. A seguir, apresenta-se com maiores detalhes os dois objetos de estudo, apontando para o histórico dos ambientes e, posteriormente, passando à análise dos principais elementos estruturais e das características de funcionamento do processo colaborativo de ambos.

4.1 *Co-dex*, o dicionário social

O projeto *Co-dex, o Dicionário Social*, visa a oferecer um espaço de construção social de conhecimento através de processos interativos de escrita coletiva hipertextual de conteúdos e extensões de redes multidirecionais. A partir dessas práticas pode tornar-se possível o registro de diferentes intervenções e destinos traçados de acordo com o aporte de cada colaborador. Une-se a essa lógica de construção hipertextual os aspectos de rede social, uma vez que cada colaborador possui um perfil com suas informações e produção pessoal, bem como a possibilidade de estabelecer laços de relacionamento com os demais colaboradores. Assim, esse ambiente pode servir de espaço para processos de escrita coletiva e trocas de produção e de informação, além de ampliar o contato entre a comunidade como um todo, suscitando novos vínculos em produções interdisciplinares que venham a contribuir com a construção coletiva de conhecimento.

O principal diferencial do *Co-dex* reside na composição com a tecnologia *Co-link* de

⁴² A *Wikipédia* Lusófona pode ser acessada em <http://pt.Wikipédia.org>.

criação de links multidirecionais. Esta foi idealizada por Alex Primo e implementada inicialmente por Ricardo Araújo. A segunda fase do projeto contou com desenvolvimento de Rafael Rocha, Leonardo Pires e Lourenço Basso. Em sua terceira fase que se encontra vigente o ambiente e a tecnologia encontra-se reformulada em quase sua totalidade. A análise dos requisitos, projeto lógico e mapeamento da base de dados foram realizados por mim de acordo com reuniões realizadas com a equipe do Laboratório. Além de auxiliar na programação, também coordenei o desenvolvimento técnico pelos dois bolsistas de iniciação científica integrantes do projeto. Primeiramente, Felipe Tanus de Oliveira, e posteriormente Tomaz Rocha da Silva, ambos estudantes do curso de Ciência da Computação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

O *Co-dex* foi desenvolvido utilizando-se de linguagem de programação *PHP* (*PHP: Hypertext Preprocessor*) juntamente com o modelo de programação *AJAX* (*Asynchronous Javascript And XML*), estrutura que permite uma maior dinamicidade no tratamento dos dados e é freqüentemente utilizada em projetos da *Web 2.0*. Como suporte a esse desenvolvimento agregou-se a tecnologia de *links* multidirecionais *Co-link*, desenvolvida pela equipe do Laboratório de Interação Mediada por Computador (LIMC) e o *framework Prototype*, no sentido de facilitar a construção de algumas funcionalidades utilizando-se das funções pré-definidas dessa ferramenta. Para armazenamento e organização dos dados utilizou-se o gerenciador de banco de dados *MySQL*.

Importante ressaltar que tanto as linguagens de programação, quanto a base de dados utilizada são de caráter livre, ou seja, não há qualquer custo para sua utilização e seu conteúdo é de código aberto, garantindo que possa haver uma expansão contínua de suas funcionalidades. O projeto *Co-dex* também segue essa filosofia, já que se trata de um ambiente aberto com a possibilidade tanto de utilização como de aperfeiçoamento e maior desenvolvimento estrutural, já que pode ser instalado em diferentes locais e instituições.

4.2 Wikipédia, a enciclopédia livre

A *Wikipédia* surgiu do desejo de Jimmy Wales e Larry Sanger de construir colaborativamente uma grande enciclopédia digital de acesso livre, que ao contrário das versões impressas das enciclopédias tradicionais, pudesse receber colaborações da inteligência do coletivo e se mantivesse em constante atualização. O projeto inicial de 2000,

conhecido como *Nupédia*⁴³, não obteve êxito devido à falta de editores e o trabalhoso método adotado de revisão por especialista seguindo ainda uma lógica hierarquizada. Em decorrência do lento crescimento, surge a *Wikipédia* como um projeto paralelo, porém desta vez com abertura para intervenções livres. Em 15 de Janeiro de 2001, a *Wikipédia* nascia em sua versão oficial de Língua Inglesa, abarcando quaisquer tipos de conteúdo, livre de revisões rigorosas.

A ferramenta perfeita para os projetos de Wales e Sanger veio a ser algo que já havia nascido muitos anos antes, por volta de 1995 com o surgimento do processo de sistematização de informações conhecido como *Wiki*. O engenheiro de softwares Ward Cunningham⁴⁴ propôs um modelo de criação e edição hipertextual de conteúdo de maneira colaborativa através das tecnologias de rede, implementando o chamado *WikiWikiWeb*, primeiro ambiente desta natureza. A expressão *Wiki-wiki* é de origem Havaiana e significa “muito rápido”, com o passar do tempo convencionou-se chamar essa tecnologia de apenas *wiki* e vários outros ambientes foram desenvolvidos baseando-se neste modelo.

Em sua obra "The Wiki Way (2001)", Cunningham juntamente com Leuf, apresenta sua definição de *Wiki* como sendo

uma coleção livremente expansível de interligadas páginas Web, um sistema de hipertexto para armazenar e modificar informação - um banco de dados, onde cada página é facilmente editada por qualquer usuário com um navegador com suporte a formulários (p. 14)⁴⁵.

Basicamente, esses ambientes possibilitam de maneira facilitada a criação, publicação e edição de páginas dentro da lógica hipertextual, permitindo a manutenção por ilimitados participantes de maneira a se mostrar essencialmente colaborativa de forma rápida e prática. Segundo Cunningham, no site oficial do projeto, inicialmente procurou-se desenvolver uma ferramenta aberta, incrementável, orgânica, universal, unificada, precisa, tolerante, observável e convergente. Tantos adjetivos foram incrementados pela visão dos colaboradores do projeto, que buscavam ainda um ambiente confiável, divertido e compartilhado. O modelo se expandiu e diversos modelos começaram a ser implementados e utilizados para os mais diversos fins.

A *Wikipédia*, passou de projeto paralelo ao mais expressivo caso de sucesso dos *wikis* e de processos colaborativos. Se utiliza desde 2003 da plataforma *MediaWiki*, desenvolvida

⁴³ 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.

⁴⁴ Página com informações sobre os projetos de Ward Cunningham: <http://www.c2.com>.

⁴⁵ Tradução da autora: “a freely expandable collection of interlinked Web 'pages,' a hypertext system for storing and modifying information — a database, where each page is easily editable by any user with a forms-capable Web browser client”.

pela Fundação *WikiMedia*, também coordenada por Jimmy Wales, sendo uma organização norte-americana sem fins lucrativos, destinada à criação e à manutenção de projetos de conteúdo livre através de voluntários de diversas partes do mundo.

4.3 Características dos ambientes

Os dois ambientes de escrita coletiva elencados para este estudo possuem algumas semelhanças em seu funcionamento e propósito, todavia faz-se necessário uma atenção especial às suas particularidades. A seguir, pretende-se descrever e analisar a estrutura geral, a natureza do conteúdo produzido, os meios de classificação e participação dos interagentes dos processos, as formas de edição colaborativa propiciadas pelos ambientes, bem como os recursos para suporte comunicacional existentes em cada um.

4.3.1 Estrutura geral e conteúdo

O *Co-dex* possui estrutura híbrida de rede social e espaço de escrita coletiva, utilizando-se dos processos abertos de criação de links multidirecionais. Inicialmente, encontram-se disponíveis os dicionários de duas áreas de conhecimento: a Comunicação e a Ciência da Informação. Porém o ambiente possui em sua estrutura a possibilidade de agregar ilimitados dicionários, podendo assim expandir-se mais adiante para as demais áreas do conhecimento.

Devido a sua disposição, o *Co-dex* é recomendado para processos mais estruturados em grupos para o trabalho colaborativo, já que não possibilita a inserção e edição anônima de conteúdo, somente a leitura. Há também a possibilidade de criação de Equipe de Trabalho, no sentido de criar espécie de comunidades que irão realizar tarefas supervisionadas por um moderador. Sendo uma funcionalidade destinada a professores e pesquisadores dentro do ambiente, para criação de um Grupo de Trabalho o colaborador deve realizar um pedido através do próprio ambiente. Assim, insere uma justificativa e informações que comprovem sua legitimidade como, por exemplo, o *link* da instituição de ensino ao qual se vincula. Tendo o seu pedido aceito esse colaborador passa a ter a possibilidade de criar e gerenciar esses coletivos convidando colaboradores para o ingresso no grupo. Nesse sentido, algumas ferramentas de monitoração, estatísticas e relatórios são oferecidas ao moderador, abrindo a

possibilidade de que esse ambiente possa ser utilizado também para atividades didáticas e de apoio ao ensino.



Figura 4 - Aspecto do ambiente de escrita coletiva Co-dex.

A *Wikipédia* não tem em sua estrutura a organização em grupos isolados cooperando em conteúdos específicos, ou seja, todos os interagentes do ambiente fazem parte de uma grande comunidade que intervém em diversos artigos, não necessariamente estabelecendo uma continuidade na relação. Essa abertura ao desenvolvimento do processo colaborativo foi um dos fatores de destaque na escolha deste ambiente para a observação preliminar. Além disso, a grande popularidade e as constantes reformulações em sua estrutura para se adaptar às demandas de sua expansão também representaram aspectos relevantes. O texto apresenta-se de maneira hipertextual, a partir de *links* pode-se ir para outros verbetes que estejam relacionados ao assunto. Também para cada um dos conteúdos existe uma página para discussão, uma página para histórico de alterações e a opção de edição do texto.

As recentes modificações em sua dinâmica de gerenciamento adicionaram aspectos hierárquicos ao ambiente que anteriormente se desenvolvia apenas através de auto-organização. Assim, criando-se níveis diferenciados para seus diversos interagentes, a *Wikipédia* tratou de unir sua política de autogoverno, com escalas de privilégios de acordo

com o grau de consistência das intervenções realizadas e a reputação adquirida perante a comunidade de colaboradores, porém ainda aceitando intervenções anônimas em seu conteúdo.



Figura 5 - Aspecto de um verbete da Wikipédia.

Os conteúdos do *Co-dex* são voltados aos processos de construção de conhecimento acadêmico e científico, a fim de se tornar uma forte referência para as diversas áreas do conhecimento. Como se trata do intuito de produzir um grande dicionário social, os conteúdos são organizados quanto a sua área de conhecimento científico. Prezando-se, também por uma boa organização da produção a fim de auxiliar no processo de recuperação dos dados, os conteúdos também se dividem quanto seu tipo estrutural nas seguintes categorias:

- a) verbetes: conteúdos que dizem respeito a termos e a conceitos na área de conhecimento do dicionário no qual está inserido;
- b) resenhas: conta com resenhas, resumos e ensaios sob obras bibliográficas da área de conhecimento do dicionário,
- c) biografias: trata de textos que resgatam informações pessoais e históricas, bem como a produção de autores e personalidades significantes na área de conhecimento do determinado dicionário.

Já a *Wikipédia* mostra-se mais abrangente, contando tanto com conteúdos de ordem conceitual, quanto com eventos atuais, cultura popular e fatos marcantes da história sem uma

demarcação em relação ao seu tipo. O que existe são grandes categorias quanto ao assunto abordado. Em seu índice geral (Figura N), verificam-se as seguintes grandes categorias, que configuram-se em espécie de portais no ambiente: Interesse geral, Arte, Biografias, Ciências Exatas, Naturais e Tecnologia, Ciências Humanas e Sociais, Política, Saúde, Sociedade, todas elas com inúmeras subcategorias.

O conteúdo produzido está sob *Copyleft GNU Free Documentation License*⁴⁶, a fim de preservar a característica livre do material, possibilitando que esses sejam disponibilizados e distribuídos, porém sem que se imponham restrições a sua alteração. Além disso, prevê a preservação de alguns direitos autorais, como as 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.

4.3.2 Cadastro e colaboradores

Para participação no ambiente *Co-dex*, faz-se necessária a realização de um cadastro onde o colaborador irá disponibilizar informações que constarão em seu perfil dentro da rede social. Assim, poderá inserir informações referentes aos seus dados pessoais e sua produção acadêmica e científica. Também, a fim de uma possível classificação de suas áreas de interesse e atuação, o participante deve adicionar as áreas de conhecimento em que atua, segundo tabela organizada em áreas, subáreas e especialidades, além de um *link* para seu currículo na plataforma *Lattes*. Como descrito anteriormente, cada dicionário possui seus conteúdos específicos. Assim, pode colaborar qualquer membro que tenha cadastrado em seu perfil a área do conhecimento na qual deseja participar. Ou seja, se um participante deseja colaborar na área de Comunicação deve ter em seu perfil o vínculo com algumas das subáreas ou especialidades dessa grande área.

⁴⁶ Mais sobre a GNU FDL em <http://www.gnu.org/licenses/fdl.html>.

Além dessas informações, a página pessoal de cada colaborador dentro do ambiente agrega ainda a produção científica já realizada, bem como as colaborações feitas no ambiente. Nesse sentido, há um espaço para disponibilização de artigos científicos, com título, resumo, autores e o arquivo em formato *PDF (Portable Document Format)*. Esta funcionalidade converte-se em um espaço de divulgação de produção e também a possibilidade de estabelecimento de novas parcerias. Inclusive, a possibilidade de visualização das intervenções realizadas nos verbetes do ambiente mostra-se interessante na medida em que provê uma ampliação das áreas de interesse e produção do colaborador.

Cadastre-se

Preencha os dados e confirme o email.

E-mail:

Nome:

Sobrenome:

CPF:

co-dex

E-mail:

Senha:

[Esqueci minha senha](#)

LAMC
Laboratório de Interação Mediada por Computador

UFRGS

co-link

Laboratório de Interação Mediada por Computador
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Figura 6 - Cadastro no ambiente Co-dex.

Enquanto isso a *Wikipédia* aceita intervenções anônimas porém dispõe da possibilidade de realização de um cadastro, onde o colaborador terá suas intervenções registradas, tem mais privilégios dentro do ambiente, bem como pode construir sua página interna dentro do ambiente com as informações que desejar disponibilizar. Embora quando da criação destas páginas de usuários às normais da *Wikipédia* recomendam que:

- Não deve usar esta página para anúncios, propaganda, *blog*, conteúdo de artigos que tenham sido eliminados, como artigo enciclopédico da *Wikipédia*, ou qualquer tipo de rede social.
- Pode usá-la para descrever algo sobre si de forma resumida e descrever outras informações relacionadas com a *Wikipédia*.
- Lembre-se de que a *Wikipédia* não é um servidor de hospedagem gratuita.
- Se colocar muita informação que não seja relevante para o trabalho colaborativo na *Wikipédia*, a página poderá ser eliminada.
- Suas informações pessoais não devem aparecer nas páginas do domínio

principal, que estão reservadas para conteúdo enciclopédico.

- Lembre-se de que a sua página de usuário é uma página da *Wikipédia* sobre você, mas não pertence a você. Portanto, edite-a com responsabilidade.⁴⁷

The image shows the 'Criar conta' (Create account) page on the Portuguese Wikipedia. The page has a header with the Wikipedia logo and a search bar. The main content area is titled 'Criar nova conta' (Create new account) and includes a CAPTCHA image with the text 'treesspíte'. Below the CAPTCHA, there are input fields for 'Seu nome de utilizador' (Your username), 'Palavra-chave' (Password), 'Repita a sua palavra-chave' (Repeat your password), and 'Endereço de email' (Email address). There is also a checkbox for 'Memorizar neste computador (até 30 dias)' (Remember on this computer (up to 30 days)). The page footer contains a note about the optional email field and a 'Criar nova conta' button.

Figura 7 - Cadastro de colaborador na Wikipédia.

Ou seja, no *Co-dex* todos os colaboradores possuem um espaço de perfil mais centrado em sua produção pessoal, oferecendo extensões para outras formas de contato fora do ambiente, enquanto a *Wikipédia* oferece um espaço para que o colaborador possa expor sua participação, referindo-se sempre a sua produção e atividades no que diz respeito ao ambiente. Não há mecanismos que demonstrem relacionamentos diretos entre os colaboradores além das referências feitas nas páginas de usuários.

Também no *Co-dex*, em se tratando de uma rede social, tem-se a possibilidade de vinculação aos demais colaboradores do ambiente através da chamada *Rede de Pesquisa*, que configura-se como descrito a seguir:

a) fonte: este nível de classificação diz respeito aos colaboradores que determinado sujeito tem como fontes para sua pesquisa. Sendo assim não se trata de uma relação bidirecional, uma vez que a pessoa que é fonte é apenas avisada desse vínculo, não havendo necessidade de uma aceite para isso. Assim, a pessoa selecionada como fonte faz parte da rede do colaborador que o adicionou, mas a fonte não necessariamente adiciona o colaborador a sua rede de

⁴⁷ Exemplo de criação de página de novo usuário da *Wikipédia* Lusófona, neste caso o colaborador registrado como "Alinedecampos": <http://pt.Wikipédia.org/w/index.php?title=Usu%EA1rio:alinedecampos&action=edit>.

pesquisa,

b) comunidade científica: esta classificação se estabelece por conhecimentos e afinidades. Ao contrário da classificação como fonte, esse nível requer aceitação mútua, tratando-se, portanto, de uma relação bidirecional entre pessoas com afinidades em relação a áreas de pesquisa.

Dentro da classificação de comunidade científica pode-se criar grupo de pesquisa, sendo essa uma classificação que permite a adição de colaboradores com os quais o sujeito tenha contato direto e/ou produção técnica e científica. Cria-se assim uma espécie de comunidade que vai possuir um fórum específico e recursos de gerenciamento para atividades do grupo. Ressalta-se que quando há uma recusa no pedido de classificação como Comunidade Científica, automaticamente o sujeito que solicitou vinculação passa a ter o colaborador solicitado como parte da sua lista de Fontes. Além disso, essas classificações não são imutáveis, uma vez que ambos os colaboradores da vinculação podem modificar seu grau de relação a qualquer momento. Essa questão torna-se importante na medida em que os laços podem tanto se fortalecer como enfraquecer ao longo das trocas e do processo científico, fazendo com que a dinâmica dos processos de vínculo seja contínua. Mesmo com este nível de classificação no relacionamento entre os colaboradores, no que se refere ao texto todos têm o mesmo nível de intervenção, podendo editar, acrescentar, remover textos, bem como *links* e *Co-links*, basta estar vinculado à área de conhecimento na qual quer colaborar.

Na *Wikipédia* existem diversos níveis de colaboradores com permissões diferenciadas em relação ao conteúdo e às possibilidades de utilização das ferramentas. Abaixo, apresenta-se uma relação da nomenclatura atribuída a esses usuários, bem como sua atuação dentro do ambiente colaborativo:

- a) *colaboradores anônimos*: são usuários não registrados que realizam intervenções nos artigos da *Wikipédia* identificados apenas pelo *endereço IP*⁴⁸ do computador do qual estão realizando o acesso. Muitas vezes vândalos se valem desse 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 esse 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;
- b) *colaborador registrado*: os usuários registrados são aqueles que criaram uma identificação

⁴⁸ 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.

e senha para contribuição no ambiente e têm possibilidade de contribuir em artigos, discussões e votações. Como esses usuários possuem seu nome vinculado a todas as contribuições realizadas em artigos da *Wikipédia*, sendo acabam por construir sua reputação dentro do ambiente. Importante ressaltar, com exceção dos usuários anônimos, todos os outros serão considerados usuários registrados, existindo dentre estes graus diferentes de permissões;

c) *bots/robôs*: esse nível destina-se aos programas desenvolvidos com a finalidade de emular a participação de usuários responsáveis especificamente para tarefas em massa e rotineiras. Assim, estes adotam uma identidade dentro da *Wikipédia* sendo responsáveis, por exemplo, pela busca por expressões ofensivas em textos, sua reversão para versão anterior e o bloqueio do número IP ou usuário registrado que realizou a edição;

d) *sock puppets/fantoches*: esse nível não diz respeito propriamente a uma escala de privilégio mas sim a uma nomenclatura atribuída a contas extras criadas além da conta principal de um usuário, ou seja, quando um único usuário gerencia mais de uma identificação virtual no ambiente. Em geral essa ação é vista de forma negativa perante a comunidade de colaboradores, pois abre precedente para desvios em votações e atos fora da norma de conduta da *Wikipédia*. Como o ambiente não se vale de nenhuma identificação pessoal única, como por exemplo, o número de CPF, isso pode ocorrer com frequência;

e) *administradores/sysop/operador de sistema*: este nível oferece acesso a algumas ferramentas de gestão e manutenção da *Wikipédia*, no que diz respeito a várias tarefas rotineiras como bloqueio e desbloqueio de páginas ou usuários, reversão de textos e etc. São eleitos por votação geralmente pessoas que já contribuíram por um longo período, de maneira não-anônima, sempre com considerações consistentes no que diz respeito ao conteúdo e além disso, 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*;

f) *burocratas*: estes são considerados uma categoria especial de administrador, pois além das funcionalidades descritas no item anterior, são capazes de elevar usuários ao nível de administrador ou retirar-lhes o status, de acordo sempre com votação realizada pela comunidade;

g) *checkuser/verificador de utilizadores*: estes usuários são responsáveis pelo monitoramento de endereços IP de colaboradores registrados em casos de denúncia aos chamados *sock puppets* que estejam atuando na tentativa de manipulação de resultado de votações, bloqueios e afins;

h) *oversight*: esta categoria de colaboradores tem privilégio para exclusão de versões armazenadas em histórico que possam conter informações pessoais de usuários violando a questão de privacidade defendida nas normas de conduta do ambiente, bem como estão aptos a deletar passagens de texto que estejam violando direitos autorais;

i) *desenvolvedores*: são colaboradores registrados com conhecimento técnicos que se tornam parte responsável pela manutenção e criação de novas funcionalidades para o desenvolvimento do software *MediaWiki*, gerenciador de conteúdo em modo *wiki* utilizado pela *Wikipédia*,

j) *stewards*: a categoria mais alta de usuário, concede e retira os privilégios de administrador, burocrata, *oversight* e *checkuser* aos colaboradores registrados, bem como gerencia os *bots* e suas funções.

Portanto, poderíamos ainda classificar os usuários em dois grupos: os que tratam da produção textual e aqueles destinados mais ao gerenciamento das funções e bom funcionamento dos processos coletivos. O foco deste trabalho concentra-se nos quatro perfis básicos: os que apenas consultam seu conteúdo, os que criam ou editam anonimamente, os que são participantes registrados e os administradores.

4.3.3 Edição colaborativa

A forma como as funcionalidades de inserção e edição de textos são desenvolvidas muitas vezes pode tornar-se fator determinante para a adoção do ambiente, bem como o bom desenvolvimento do processo como um todo. O método de edição colaborativa funciona de maneira bastante diferenciada nos dois sistemas e cabe aqui ressaltar os principais aspectos de cada um dos métodos.

O *Co-dex* não adota propriamente um método de edição do tipo *wiki*. Isto porque os *wikis*, em geral, utilizam-se de símbolos específicos que unidos ao texto especificam sua formatação de saída, semelhante ao que acontece com a linguagem HTML. Essa notação *wiki* foi criada para que o colaborador não necessite de conhecimentos em linguagens de programação, porém essa notação não se mostra tão intuitiva e de simples utilização, o que acarreta problemas com os colaboradores menos familiarizados. Optou-se, portanto, pelos editores *WYSIWYG* (*What You See Is What You Get*) que possuem interface semelhante aos editores de texto usuais, facilitando tanto o entendimento quanto a visualização do texto de saída.

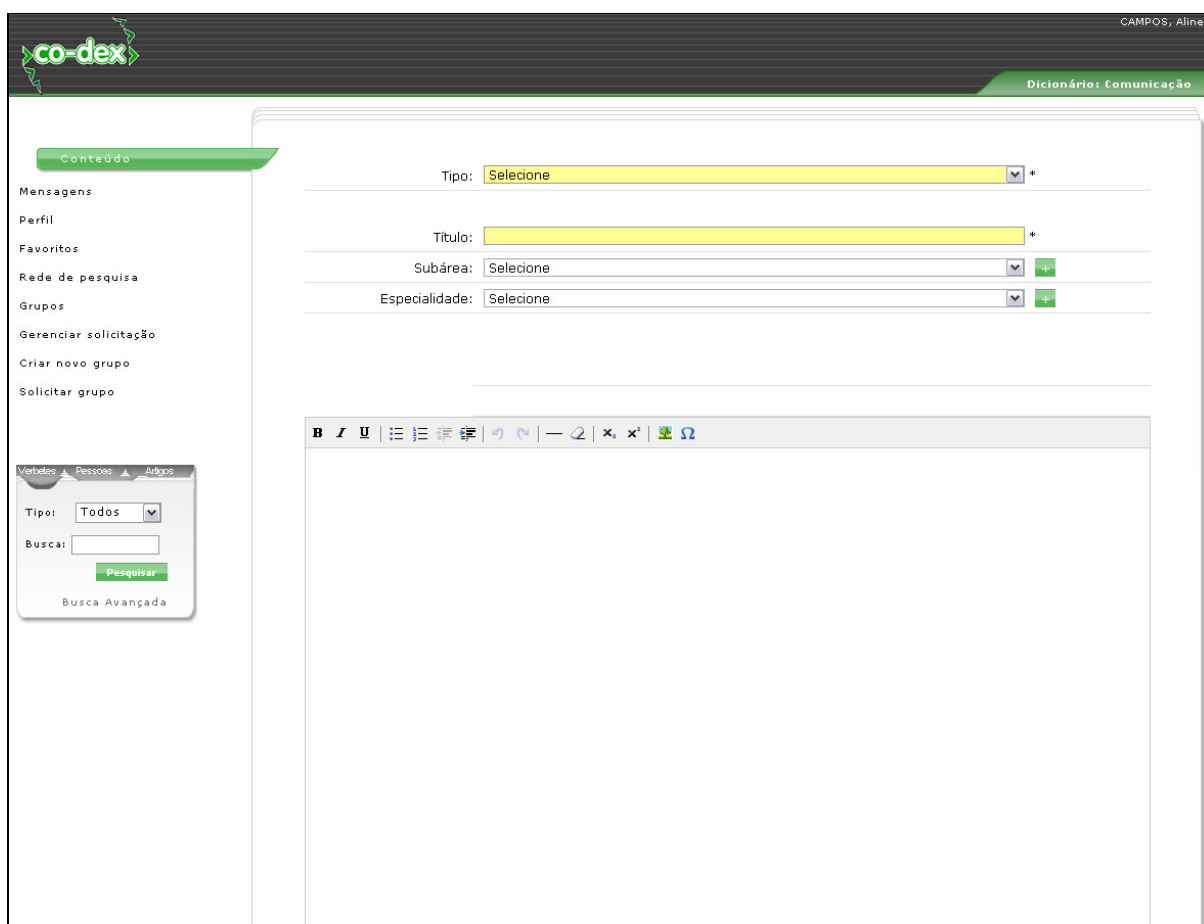


Figura 8 - Inserção de conteúdo no Co-dex.

A *Wikipédia*, como já abordado anteriormente, vale-se da notação *wiki* para construção de suas páginas, inclusive com um livro de estilo⁴⁹ e um guia de edição e formatação⁵⁰, a fim de manter um padrão de visual e de organização para os diversos conteúdos. Este guia ainda serve de tutorial para que colaboradores menos experientes possam conhecer a notação *wiki* através de uma tabela que demonstra o resultado final da formatação que será exibida no navegador e sua respectiva codificação.



Figura 9 - Inserção de conteúdo na Wikipédia.

Enquanto a *Wikipédia* trabalha com o armazenamento de todas as edições realizadas, mesmo que simultaneamente, em versões diferentes, o *Co-dex* implementa um mecanismo de *controle de concorrência* para acesso aos dados. Existem diferenciadas maneiras de se realizar essa tarefa, no *Co-dex*, quando um colaborador está editando um texto, torna-se bloqueado estando disponível apenas para leitura até que seja salvo ou liberado pelo editor. Assim, não se corre o risco de que dois ou mais colaboradores estejam editando ao mesmo

⁴⁹ O livro de estilo das páginas da *Wikipédia* pode ser acesso em:
http://pt.Wikipédia.org/wiki/Wikipédia:Livro_de_estilo

⁵⁰ O guia de edição/formatação das páginas da *Wikipédia* pode ser acessado em
http://pt.Wikipédia.org/wiki/Ajuda:Guia_de_edi%C3%A7%C3%A3o/Formata%C3%A7%C3%A3o

tempo um texto e no ato de gravação um deles acabe por anular o trabalho dos demais. Porém, também se trabalha com um histórico de intervenções nos conteúdos, ou seja, cada vez que um conteúdo é alterado e salvo, cria-se um novo registro em seu histórico, no qual se pode inclusive realizar o procedimento de reversão para qualquer das versões mais antigas daquele conteúdo.

Visualização Histórico Fórum «Adicionar para favoritos»

Blogs

	03/12/2008 - 10:19:23	Visualizar	Tornar atual
<p>No seu surgimento, os blogs eram considerados diários pessoais online. No entanto, essa definição é generalista e limitada, visto as inúmeras funções dessa ferramenta virtual. Os blogs assumiram papel importante no contexto de rede, a medida que se tornaram espaço para expressões pessoais das quais não somente o autor tem acesso.</p> <p>Os blogs ganharam popularidade e a cada dia surgem mais adeptos. Através das postagens, muitos já não abordam somente temas pessoais. Atualmente, converteram-se, também, em fontes de informação.</p> <p>Alguns dos melhores conteúdos da internet são encontrados em blogs, desde os que publicam e/ou comentam notícias e variedades até os especializados, em que especialistas escrevem sobre temas que dominam para pessoas que sabem o que procuram. Há exemplos na área de tecnologia, de publicidade, de televisão, de comportamento, de automobilismo, etc.</p> <p style="text-align: right;">ver completo...</p>			
	03/12/2008 - 09:49:17	Visualizar	Tornar atual
	01/12/2008 - 19:54:16	Visualizar	Tornar atual
	01/11/2008 - 09:19:43	Visualizar	Tornar atual

Figura 10 - Histórico de versões na Co-dex.

artigo discussão editar história

Histórico de edições de "Wikipédia em português"

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.
Ver registos para esta página

Navegar pelo histórico

Até ao ano (inclusive): Até ao mês (inclusive): todos Ver

(Mais recentes | Mais antigas) Ver (50 posteriores) (50 anteriores) (20 | 50 | 100 | 250 | 500).

Ferramentas: Lista dos autores · Detalhes das contribuições · Número de visitas · Registros

Para mais informações, consulte as páginas de ajuda [História](#) e [Sumário de edição](#).
Legenda: **(atu)** diferença da versão atual; **(ult)** diferença da versão anterior; **m** edição menor; → edição de secção; ← sumário automático

Comparar as versões selecionadas

■ (atu) (ult)	●	18h09min de 10 de janeiro de 2009	Gustavo Siqueira (discussão contribs) (7 121 bytes) (→Cronologia) (desfazer)
■ (atu) (ult)	●	03h20min de 27 de dezembro de 2008	ArthurBot (discussão contribs) m (6 995 bytes) (Bot: Adicionando: <i>fa:ویکی‌پدیای برتغالی</i>) (desfazer)
■ (atu) (ult)	○	23h55min de 24 de dezembro de 2008	Daimore (discussão contribs) (6 951 bytes) (Desfazendo a minha edição (Huggle)) (desfazer)
■ (atu) (ult)	○	23h54min de 24 de dezembro de 2008	Daimore (discussão contribs) m (6 762 bytes) (Revertidas edições por 201.0.80.203 para a última versão por Reynaldo (Huggle)) (desfazer)
■ (atu) (ult)	○	23h53min de 24 de dezembro de 2008	201.0.80.203 (discussão) (6 951 bytes) (→Wikipédia brasileira) (desfazer)

Figura 11 - Histórico de versões no ambiente Wikipédia.

Outro diferencial entre os ambientes é a possibilidade de atribuir diretamente na criação de um texto sua(s) área(s), subárea(s) e especialidade(s). Na *Wikipédia* isto também é possível, contudo de maneira um pouco mais trabalhosa. O ambiente é composto de diversos grandes portais das áreas que compõe o seu índice inicial, assim há a necessidade da inserção de um *link* para o novo verbete no portal de sua área relacionada.



Figura 12 - Índice geral de conteúdos na *Wikipédia*.

Porém, em ambos os ambientes, a fim de facilitar a possibilidade de recuperação das informações sistematizadas, há mecanismos de busca avançada que podem incidir nos conteúdos, colaboradores e artigos de forma a retornar informações através de palavras específicas ou combinações.

No *Co-dex*, através do interesse em artigos de outros colaboradores e em verbetes específicos do ambiente, pode-se utilizar a funcionalidade de *Adição aos Favoritos* para facilitar o acesso a estes conteúdos. Também, constitui-se como uma forma de *social bookmarking*⁵¹ utilizando-se do sistema de *tags da folksonomia*⁵², uma vez que essas vinculações são exibidas no perfil pessoal fazendo com que fiquem visíveis a todos os demais colaboradores expandindo sua abrangência. Na *Wikipédia*, pode-se acionar a opção de vigiar artigos, ou seja, receber via e-mail informações a respeito de modificações realizadas pelo demais colaboradores em artigos específicos.

Digite as tags que deseja adicionar a este artigo (opcional):

Tag 1:

Tag 2:

Tag 3:

Tag 4:

Figura 13 - Inserção de conteúdo nos favoritos do *Co-dex*.

⁵¹ Sistema característico de serviços da *Web 2.0*. Constitui-se numa forma de divulgação e compartilhamento de *links* favoritos de maneira online, aberta e sem custo.

A hipertextualidade é fator primordial nos dois ambientes. Na *Wikipédia* os textos possuem *links* internos e uma seção de ligações externas, ambas inseridas pela notação *wiki* na edição dos textos. No *Co-dex*, a inserção e edição dessas extensões de rede torna-se mais intuitiva à medida que se utiliza de uma tecnologia criada para facilitar esse processo com o diferencial de não atribuir apenas um destino ao termo selecionado, mas sim vários *links* multidirecionais, os chamados *Co-link*.

O projeto *Co-link* surgiu a partir do estudo das interações reativas (PRIMO, 2007) e no estabelecimento de tipologias para o hipertexto (PRIMO, 2003). Sabe-se que ao navegar em um hipertexto tem-se uma possibilidade plural de caminhos, porém, mesmo assim se trata de processos dispostos pelo desenvolvedor do hipertexto, ou seja, o detentor do poder de construir as alternativas. Portanto, na lógica hipertextual, as trilhas associativas são representadas pelos *links* que interligam diversos caminhos dentro da rede de informações. Todavia, essas ligações apresentam-se de maneira limitada, uma vez que para sua criação são necessários conhecimentos de linguagens de programação e acesso ao código dessas páginas. Além disso, estes apontam para um único local e não podem sofrer intervenções de seus interagentes. Portanto, embora o *link* seja em sua natureza um elemento de expansão do texto no qual se encontra, por outro lado, nesta lógica fechada, limita-se a um único destino determinado de maneira individual.

Também, verifica-se que, em processos de escrita em suporte impresso, as marginálias, as notas de rodapé e as anotações podem ser facilmente realizadas, questão esta não abarcada de maneira aberta pela lógica hipertextual. Assim, no sentido de envolver os processos de criação de extensões de redes por qualquer colaborador e registrar a memória coletiva de um grupo, concebeu-se a idéia de *links* multidirecionais, como uma crítica ao hipertexto potencial.

A tecnologia *Co-link* objetiva permitir a qualquer colaborador a construção de links multidirecionais, numa perspectiva de criação colaborativa, dinâmica e aberta. Dessa maneira, essa tecnologia pode possibilitar, de maneira intuitiva, a inserção de novos *links* associativos a um texto e adição de outros destinos aos já existentes. Ainda, amplia a possibilidade de navegação suscitando a criação de memória social através da construção cooperativa dos interagentes do ambiente (PRIMO et al., 2004).

Subvertendo a lógica fechada da criação tradicional de trilhas associativas, os *links*

⁵² Código de indexação amplamente utilizado em serviços da *Web 2.0*, onde os rótulos são definidos pelos usuários no sentido de descrever características de um *link* para sua organização e posterior recuperação.

podem ser criados de maneira facilitada dentro de um texto, apenas clicando-se em uma palavra e escolhendo o conjunto de palavras a ser transformado em *link* (Figura 14, detalhe 1). Após, um menu é exibido com as opções de criação de *Co-link* externo ou interno (Figura 14, detalhe 2). Um *Co-link* externo abre caminho para endereços fora do ambiente no qual o texto se encontra, como páginas da *web* e blogs. Já um *Co-link* interno aponta para um texto já existente, criando trilhas nos conteúdos do ambiente.

Nas palavras ou expressões que já contém *links* com seu conjunto de *Co-links*, é possível, além de acrescentar novos apontadores, visualizar informações sobre cada destino, como data, horário e o interagente que realizou aquela colaboração (Figura 14, detalhe 4). Também se pode editar ou apagar essas informações, operações necessárias no sentido de apagar *links* descontextualizados, desnecessários ou até mesmo ofensivos em algum sentido.

Redes Sociais

Redes sociais são agrupamentos de pessoas por interesses profissionais ou pessoais, para trocar informações, lutar por uma causa ou debates. Elas servem para aproximar pessoas com interesses comuns que buscam trocar conhecimentos.

As **redes sociais interpessoais** são parte do desenvolvimento humano, sendo o método de integração necessário para a construção das sociedades. Com o advento dos softwares e sites que constituem interesses mútuos entre pessoas, em todos os lugares, também disseminaram-se as formas de integração que permitem a participação de pessoas independentemente da localização geográfica, culminando na otimização na troca de informações. Assim sendo, é possível construir uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil.

1

Co-links:

Transformar o seguinte conjunto de palavras em link:

- » desenvolvimento
- » desenvolvimento humano.
- » desenvolvimento humano. sendo

Redes Sociais

Redes sociais são agrupamentos de pessoas por interesses profissionais ou pessoais, para trocar informações, lutar por uma causa ou debates. Elas servem para aproximar pessoas com interesses comuns que buscam trocar conhecimentos.

As **redes sociais interpessoais** são parte do desenvolvimento humano, sendo o método de integração necessário para a construção das sociedades. Com o advento dos softwares e sites que constituem interesses mútuos entre pessoas, em todos os lugares, também disseminaram-se as formas de integração que permitem a participação de pessoas independentemente da localização geográfica, culminando na otimização na troca de informações. Assim sendo, é possível construir uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil.

2

Co-links:

Transformar o seguinte conjunto de palavras em link:

- » desenvolvimento
- » desenvolvimento humano.
- » **Criar Co-link:**
 - » Externo
 - » Interno

Redes Sociais

Redes sociais são agrupamentos de pessoas por interesses profissionais ou pessoais, para trocar informações, lutar por uma causa ou debates. Elas servem para aproximar pessoas com interesses comuns que buscam trocar conhecimentos.

As **redes sociais interpessoais** são parte do desenvolvimento humano, sendo o método de integração necessário para a construção das sociedades. Com o advento dos softwares e sites que constituem interesses mútuos entre pessoas, em todos os lugares, também disseminaram-se as formas de integração que permitem a participação de pessoas independentemente da localização geográfica, culminando na otimização na troca de informações. Assim sendo, é possível construir uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil.

3

Co-links:

Criar Co-link Externo

URL:

Descrição:


Redes Sociais

Redes sociais são agrupamentos de pessoas por interesses profissionais ou pessoais, para trocar informações, lutar por uma causa ou debates. Elas servem para aproximar pessoas com interesses comuns que buscam trocar conhecimentos.

As **redes sociais interpessoais** são parte do desenvolvimento humano, sendo o método de integração necessário para a construção das sociedades. Com o advento dos softwares e sites que constituem interesses mútuos entre pessoas, em todos os lugares, também disseminaram-se as formas de integração que permitem a participação de pessoas independentemente da localização geográfica, culminando na otimização na troca de informações. Assim sendo, é possível construir uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil. Por consequência, a facilidade de encontrar pessoas com interesses mútuos e troca de informações: uma determinada animação infantil.

4

Co-links:

 Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento humano

Opções:

- » Novo Co-Link
- » Importar Co-links

Figura 14 - Seqüência de ações para inserção de um Co-link.

4.3.4 Suportes para discussão

Cada conteúdo conta com um fórum de discussão, configurando-se em um espaço de debate a respeito dos conceitos e da estrutura do texto, bem como da articulação de novos pontos de vistas e idéias para a construção coletiva.

	«Mensagens» «Postar»
O que mais você acha que o Co-dex poderia ter?	Aline de Campos 05/11/2008 1
Re:O que mais você acha que o Co-dex poderia ter?	Aline de Campos 16/01/2009

Figura 15 - Fórum de discussão do *Co-dex*.

Enquanto no *Co-dex* esse debate se dá pela criação de tópicos e respostas, na *Wikipédia* há uma página de discussão que segue a mesma formatação e notação *wiki* das demais páginas, onde os colaboradores podem realizar intervenções. Ainda há o armazenamento de histórico destas páginas de debate, para que se possa acompanhar os avanços nas discussões.

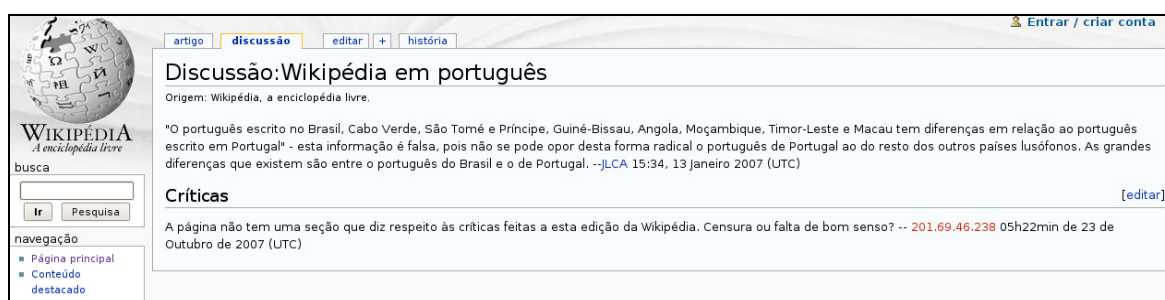


Figura 16 - Página de discussão da *Wikipédia*.

Sendo a *Wikipédia* um ambiente de grande repercussão, além dessas páginas de debates, verifica-se a apropriação de outros espaços para discussões referentes aos verbetes, às mudanças constantes da *Wikipédia* e sobre as interações entre os diferentes níveis hierárquicos no ambiente. Assim, percebe-se muitos comentários e debates em redes sociais (como nas comunidades do *Orkut*), em ambientes de micro postagens como Twitter⁵³ e em listas de discussão sobre software livre, colaboração e autoria. A fim de sistematizar as informações referentes à estrutura e processos dos ambientes, apresenta-se o quadro abaixo.

⁵³ Sistema de micro postagens Twitter disponível em: <http://twitter.com/>.

Quadro 4 - Comparativo entre os ambientes *Co-dex* e *Wikipédia*.

CARACTERÍSTICA	CO-DEX	WIKIPÉDIA
Cadastro obrigatório	Sim	Não
Administradores/moderadores	Sim	Sim
Debate vinculado ao conteúdo	Sim	Sim
Armazenamento de histórico	Sim	Sim
Interação anônima	Não	Sim
Estrutura de rede social definida	Sim	Não
Página de perfil pessoal	Sim	Não ⁵⁴
Publicação de produção própria	Sim ⁵⁵	Não ⁵⁶
Links internos	Sim	Sim
Links externos	Sim	Sim
Vinculação de relacionamento	Sim	Não
Tipo de processo de colaboração	Ambos	Aberto ⁵⁷
Acompanhamento de verbete	Favorito	Vigiar
Tipos de conteúdo	Comunicação/Informação	Diversas áreas
Organização de conteúdos	Verbetes/biografias/resenhas	Verbetes
Tipo de editor	WYSIWYG	Notação Wiki
Controle de concorrência	Sim	Não

Fonte: Sistematização da autora.

⁵⁴ O colaborador do ambiente pode criar uma página própria, porém se indica por padrão que a página contenha apenas questões referentes à atuação deste no ambiente e não seus dados pessoais, contatos e *websites*.

⁵⁵ Os colaboradores têm um espaço específico para publicação de sua produção acadêmica, científica e/ou profissional.

⁵⁶ Por padrão, as diretrizes da *Wikipédia* recomendam que produções próprias não sejam publicadas.

⁵⁷ Processo aberto de colaboração (não existe estrutura de grupos na *Wikipédia*, organização no *Orkut* e listas de discussão).

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em busca de subsídios para aportes teóricos e empíricos que possam dar conta do objetivo principal deste trabalho - a compreensão do papel dos conflitos na construção colaborativa em processos de escrita coletiva *online* - além da revisão bibliográfica e da implementação colaborativa de um dos objetos, realizou-se uma pesquisa empírica. Descreve-se os aspectos metodológicos nos itens a seguir.

Para esse estudo foram realizados levantamento teórico, observação assistemática e experimentações para observação sistemática. O levantamento bibliográfico para a fundamentação teórica baseia-se em três grandes temas e suas ramificações: a colaboração, os conflitos e a escrita coletiva. Dos desdobramentos e interligações entre os referidos assuntos, buscou-se prover embasamento e legitimação aos processos de ordem empírica.

Utilizou-se a técnica de pesquisa empírica, uma vez que se trata de experiências em ambientes de escrita coletiva tendo em vista a definição de algumas variáveis e suas implicações no processo. Segundo Dencker e Viá (2001) este tipo de pesquisa de cunho experimental procura através de empirismo “testar hipóteses que dizem respeito à relação de causa e efeito”. Para tanto envolvem nessa dinâmica grupos de controle, seleção aleatória e manipulação de variáveis independentes. Já para Gil (1999) esse método consiste na submissão do objeto de estudo a determinadas variáveis, em condições estabelecidas e controladas pelo pesquisador, verificando a influência dessas variáveis no objeto.

Na experiência principal deste trabalho o procedimento adotado foi o de observação sistemática. Esta técnica assemelha-se com o tipo de observação descrito anteriormente, porém, faz-se necessário que se elabore um plano específico para a coleta e sistematização dos registros antes da experiência estabelecendo questões de análise. Assim, torna-se interessante a utilização, primeiramente, de uma observação assistemática para o levantamento de questões e categorias de análise.

A fim de identificar características emergentes da cooperação e as decorrentes situações de conflito que pudessem servir de orientação para a pesquisa deste trabalho, realizou-se, preliminarmente, um processo de observação assistemática. Esse tipo de observação, também chamada de observação simples, trata de um processo no qual o pesquisador “permanece alheio à comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observa de maneira espontânea fatos que aí ocorrem” (GIL, 1999, p.111). Pode então caracterizar esse tipo de observação como propícia à coleta de informações para construção

do problema de pesquisa, bem como para produzir hipóteses.

A seguir, descreve-se a experiência de observação assistemática e as conclusões preliminares, passando, posteriormente, ao desenvolvimento de uma observação sistemática tendo como objetos os ambientes *Co-dex* e *Wikipédia*.

5.1 Procedimento preliminar: observação assistemática

Tendo em vista que no período correspondente à análise preliminar de experiências de escrita coletiva, o *Co-dex* encontrava-se em sua fase de implementação, optou-se por realizar uma observação assistemática na *Wikipédia*. Assim, como procedimento de análise preliminar, partiu-se de uma livre observação hipertextual nesse ambiente focando nas construções de conteúdo, interações e situações que ocorrem nos processos de escrita e não na ferramenta em si.

Acessos semanais foram realizados durante o período de Abril a Julho de 2008 contando com a verificação de artigos controversos em relação ao assunto⁵⁸, bem como com a análise das páginas de discussão e histórico. A pesquisa nas páginas de votação e de administração do gerenciamento do ambiente também foi realizada. Por fim, observações nos fóruns de discussão das principais comunidades virtuais sobre a *Wikipédia* na rede de relacionamentos *Orkut*, *sites* e *blogs* de protesto contra o sistema de meritocracia do ambiente.

Numa primeira observação identificaram-se três focos para atenção:

- a) *o processo de colaboração*: analisado através da identificação de situações decorrentes de aspectos das interações, da produção textual e da criação de laços sociais;
- b) *o processo de gerenciamento*: analisado a partir da identificação do modelo de organização do gerenciamento de colaborações, analisando as dinâmicas de auto-organização e os processos hierárquicos pré-definidos no ambiente, bem como a relação entre esses dois elementos;
- c) *a repercussão externa*: analisada através da identificação de manifestações externas ao ambiente, percebidas na pesquisa de sites, blogs e da rede de relacionamentos *Orkut*.

Nesta observação de processos de cooperação na escrita de verbetes, focando

⁵⁸ Verbetes mais editados segundo tabela disponível em: <http://stats.wikimedia.org/PT/TablesWikipédiaPT.htm>. Por exemplo, “Brasil”, “Futebol”, “Linux”, “Caso Isabella Nardoni”, “Amazônia” e etc.

principalmente na ocorrência de conflitos advindos dessa prática, identificou-se algumas situações de freqüente ocorrência. São elas:

a) *disputas conceituais*: expressas em relação ao conteúdo criado coletivamente. Dizem respeito a questionamentos quanto à relevância teórica, confiabilidade das informações, estrutura da sistematização realizada, bem como aspectos referentes à linguagem utilizada. Exemplo disso, é a existência de um projeto semelhante a Wikipédia, porém numa proposta mais fechada no que diz respeito à participação, o projeto Citizendium⁵⁹ (Figura 17);

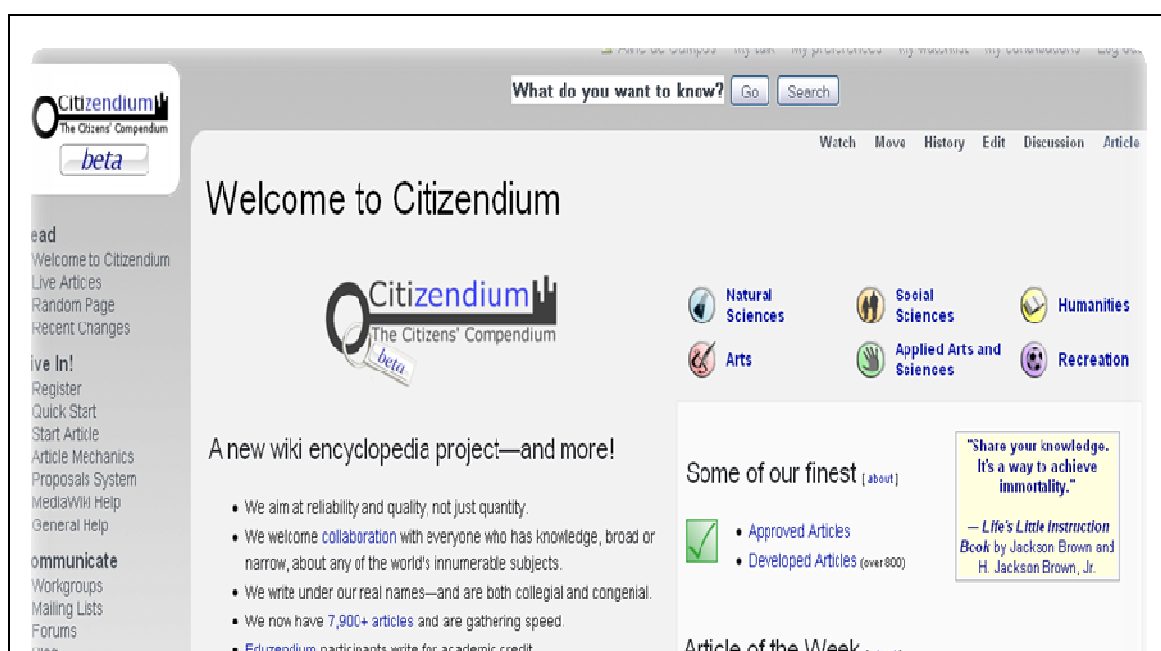


Figura 17 - Aspecto do ambiente Citizendium.

b) *divergências relacionais*: expressas na relação entre os interagentes. Verificam-se a partir dos espaços de discussão através de hostilidades e da impossibilidade de negociações. Podem ser desencadeadas pelas disputas conceituais;

c) *tensão entre o individual e o coletivo*: expressa no desejo de um indivíduo em fazer prevalecer seus conceitos em detrimento de um processo colaborativo gregário. Nesse sentido, no que diz respeito à Wikipédia, podem ser verificadas guerras de edição (Figura 18) onde um ou mais interagentes disputam a permanência de seu artigo sem que haja negociação ou possibilidade de agregação da idéia de ambos. Ou ainda o conceito de “free-rider”, como

⁵⁹ Mais sobre o projeto Citizendium em: <http://en.citizendium.org>. O Projeto iniciou 2006 e busca tornar-se uma alternativa no sentido de confiabilidade de conteúdo. Segundo os criadores, o projeto garante credibilidade e qualidade e não apenas quantidade. Além disso, diferentemente da Wikipédia, as intervenções no ambiente só podem ser realizadas através de um cadastro pré-aprovado pela equipe do ambiente. Para ser colaborador deve-se usar o nome verdadeiro, apontar as áreas nas quais gostaria de realizar intervenções, apresentar uma breve descrição de sua formação e atividades, bem como *links* que ajudem a comprovar a veracidade das informações.

Ostrom (1990) definiu, aqueles que apenas acessam o conteúdo sem colaborar com o mesmo;

The screenshot shows a list of edits to the word "Amazônia" on Wikipedia. The edits are listed in chronological order from top to bottom. Two specific edit messages are highlighted with yellow boxes:

- Individual x Coletivo**: This box highlights an edit message that says "Individual x Coletivo". A blue arrow points from this box down to the next edit message.
- Tentativas de discussão**: This box highlights an edit message that says "Tentativas de discussão". A blue arrow points from this box up to the previous edit message.

The edit messages include timestamps, user names (e.g., RafaAzevedo, Contagemwiki), and descriptions of the changes made. Some messages include phrases like "Revertendo para a revisão", "Desfazendo", "PDR FAVOR", and "não insista em inserir um mito como se fosse um fato".

Figura 18 - “Guerra de edição” no verbete Amazônia da Wikipédia.

d) *relações hierárquicas*: expressas ou pela ocupação de posições e funções pré-definidas na estrutura colaborativa ou emergentes do próprio processo coletivo, no qual, eventualmente, indivíduos assumem posições de liderança no gerenciamento dos processos. Exemplo disso são as comunidades no site de relacionamentos *Orkut* que evidenciam o protesto contra as normas e a existência de administradores na *Wikipédia* (Figura 19).

The screenshot shows a community page on Orkut titled "Wikipédia - A farsa". The page has a blue header and a light blue background. On the left side, there is a globe icon with a blue "X" over it and the text "WIKIPÉDIA A Farsa". Below the icon are links for "join", "forum", "polls", "events", and "members". The main content area contains the following text:

Wikipédia - A farsa
Home > Communities > Wikipédia - A farsa

description: Comunidade criada para conscientização dos internautas, estudantes e pesquisadores brasileiros sobre a farsa chamada Wikipédia.

A pseudo enciclopédia, pseudo livre que manipula artigos através de seus "donos" da máfia dos administradores a fim de transmitir conceitos manipuladores sobre diversos assuntos principalmente políticos.

Atos de ataque e de conscientização dos usuários serão programados e deverão contar com a participação de todos, a bem da informação.

Somos a favor do Softwrae Livre, mas contra a manipulação de informações!

Figura 19 - Comunidade no *Orkut* contra as medidas administrativas da *Wikipédia*.

e) *autoridade intelectual*: expressas através da intimidação causada por certos indivíduos do coletivo. Nesse sentido, os demais sentem-se desencorajados a cooperar, não considerando suas intervenções relevantes diante das intervenções do sujeito cuja autoridade intelectual seja julgada superior pelo grupo;

f) *sintomas de groupthink*: de acordo com estudos de Janis (1972) pode-se perceber quando a criação de laços sociais fortes dentro do grupo passa a afetar a produção e as ações dos componentes do coletivo;

g) *vandalismos*: ações intencionais de deturpação conceitual, exclusão de informações, acréscimo de informações falsas ou descontextualizadas, insultos e difamações.

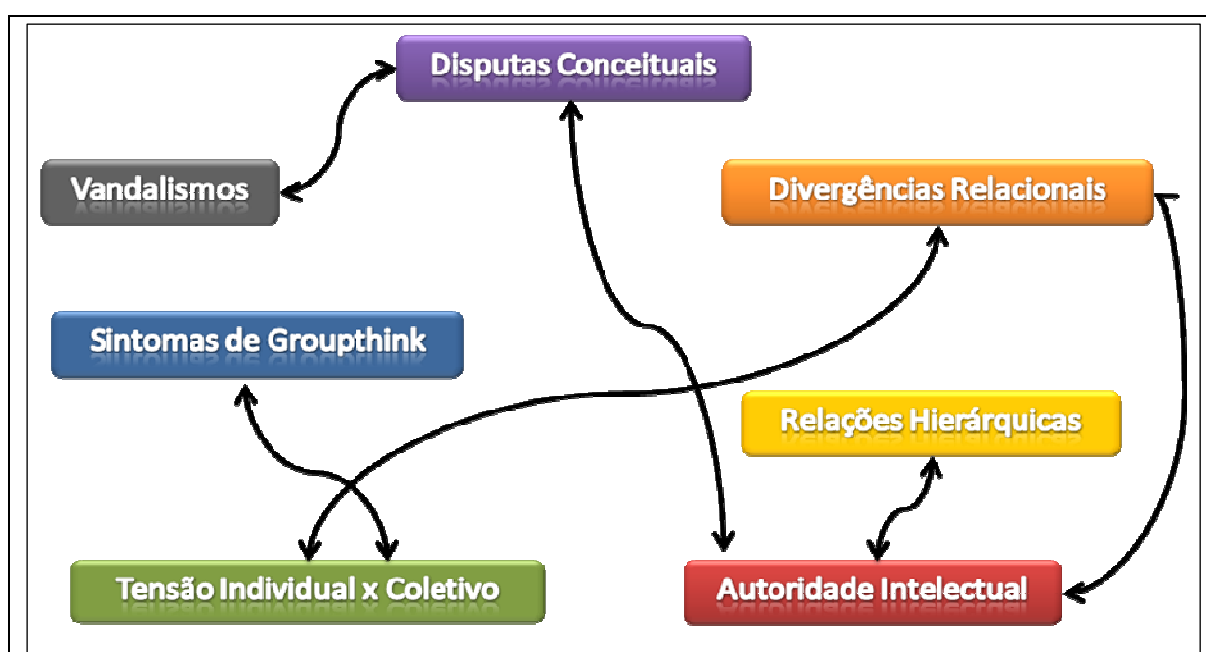


Figura 20 - Interligação entre os sete elementos de conflito da observação assistemática.

A partir do entrelaçamento das sete situações descritas acima, encontradas na observação assistemática preliminar, perceberam-se aspectos correlatos e fatores de ligação entre estes como pode ser verificado na Figura 20. Ou seja, aspectos congruentes que podem indicar uma mesma natureza causal. Os *sintomas de groupthink* relacionam-se com a *tensão entre o individual e o coletivo* à medida que expressam uma dependência ao grupo como um todo, refutando as idéias trazidas de fora e exigindo uma certa unidade de pensamento. Assim, em ambos os casos o individualismo surge como um elemento chave no processo e por sua vez essa tensão diz respeito aos processos de relação entre os sujeitos, onde as *divergências relacionais* podem ocorrer por conta disso. Já a *autoridade intelectual* diz respeito ao

estabelecimento de processos de *relação hierárquica* natural e há geralmente *disputas conceituais* entre aqueles que julgam estar mais aptos que outros a colaborar em determinadas questões, o que pode gerar novamente ocorrência de *divergências relacionais*. Essas *disputas conceituais* ainda podem gerar processos de *vandalismo*, quando um ou mais indivíduos partem para ações extremadas que influem diretamente no conteúdo de maneira arbitrária.

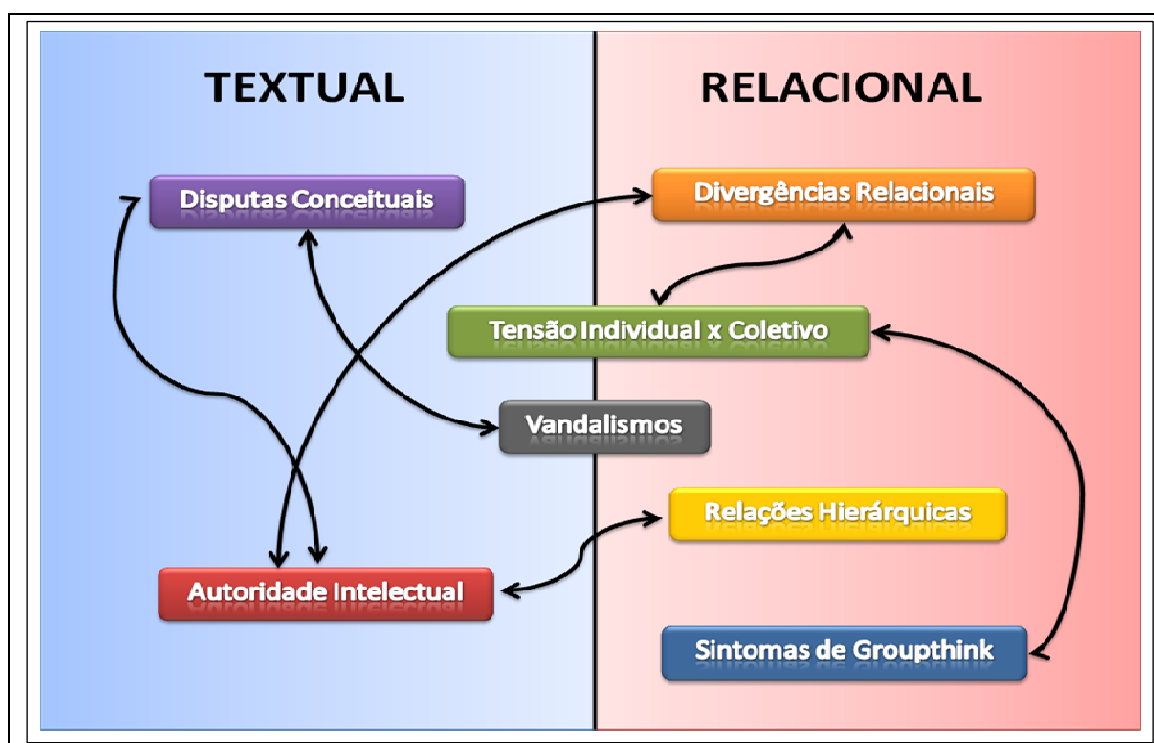


Figura 21 - Interligação entre os sete elementos de conflito da observação assistemática.

No sentido de identificar quais seriam os fatores determinantes para essas relações, atribuiu-se aos diversos elementos a possível natureza de sua causa. Assim, em busca de uma classificação dessas situações chegou-se a dois focos de conflito: **questões de ordem textual** e **questões de ordem relacional**. Como demonstra a Figura 21, alguns dos elementos são tanto de ordem textual quanto relacional, ou seja, essas categorias encontradas neste estudo preliminar não são isoladas uma da outra podendo possuir imbricamento em determinadas questões.

Utilizou-se desse método de observação assistemática de um ambiente de grande repercussão para que fosse possível o levantamento de situações e informações importantes para o estudo dos conflitos em processos de cooperação na escrita coletiva. A partir disso, obteve-se dois focos para o estudo principal deste trabalho, a saber, as questões textuais e as

questões relacionais. A seguir, descrevem-se os procedimentos metodológicos da pesquisa empírica tendo como objeto de interação os ambientes *Wikipédia* e *Co-dex*.

5.2 Procedimento empírico: observação sistemática

Após a observação assistemática na *Wikipédia* realizada durante a finalização da implementação do projeto *Co-dex*, partiu-se para a experiência empírica de observação sistemática nos dois ambientes. Porém, nesta altura da pesquisa, optou-se por dois processos diferenciados, tanto pela estrutura dos ambientes escolhidos, como pela possibilidade de expandir os resultados deste trabalho. Na *Wikipédia*, a construção de um verbete não obedece a uma sistemática definida, ou seja, não há exigência no que diz respeito ao assunto, nem obrigatoriedade de participação e tampouco estrutura de grupo definido e fechado para cooperação. Já no *Co-dex*, realizou-se um procedimento de cooperação em grupos fechados e estruturados, sendo obrigatória a participação e contando com uma avaliação.

Realizaram-se experiências empíricas para observação sistemática com alunos de duas turmas da disciplina de Seminário de Informática e Comunicação e outras duas turmas do Seminário de Tecnologia e Comunicação, todos da Faculdade de Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, no qual estes pudessem interagir no ambiente *Co-dex* no decorrer do segundo semestre de 2008. Em se tratando de disciplinas eletivas, que recebem alunos de diversos níveis e das três habilitações da Comunicação Social (Jornalismo, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas), o grau de relacionamento apresentou-se heterogêneo. A partir disso, buscou-se realizar as experiências práticas com duas etapas de atividades de colaboração no ambiente de escrita coletiva *Co-dex*. Como anteriormente abordado, foram duas turmas da disciplina de Seminário de Informática e Comunicação e duas turmas da disciplina de Seminário de Tecnologia e Comunicação, que aqui, para melhor explicitação do experimento, denominam-se as duas primeiras turmas como Grupo IC, tendo sua subdivisão em IC1 e IC2 e as duas últimas turmas como Grupo TC, com as subdivisões de TC1 e TC2.

Jahoda (1987) estabelece princípios para a descrição do objeto de investigação de observação, sendo eles: os *participantes*, a *situação* na qual a observação ocorre, os *objetivos* da situação observada, o *comportamento social* no que diz respeito às relações e questões sociais e *frequência e duração*. Seguindo esses princípios, faz-se uma breve exposição do *Co-dex* quanto:

- a) *aos participantes*: constituído por quatro grupos fechados e previamente definidos, no qual todos possuíam o mesmo status de colaborador podendo ler, escrever e editar verbetes;
- b) *a situação*: colaborações realizadas em meio virtual, com obrigatoriedade de participação, tendo o desempenho verificado como uma das avaliações de disciplina;
- c) *os objetivos*: os integrantes da experiência foram induzidos a participar a fim de conhecer na prática um processo de escrita coletiva, porém havia obrigatoriedade por conta da avaliação de disciplina, assim pode-se entender um duplo objetivo, o conhecimento do processo e o cumprimento das atividades solicitadas;
- d) *o comportamento social*: alguns dos interagentes já possuíam um relacionamento presencial por se conhecerem de outras disciplinas nas quais também foram colegas, porém em se tratando de uma disciplina optativa havia grande heterogenia.
- e) *a frequência e duração*: as interações foram realizadas na frequência desejada pelos colaboradores nas quais cada um deles estabelecia seus horários de intervenção de acordo com sua disponibilidade, porém houve um tempo de duração de 30 dias para cumprimento das atividades.

Também seguindo esses mesmos princípios, em uma contrapartida, faz-se uma análise da estrutura da *Wikipédia* quanto:

- a) *aos participantes*: constituída pela comunidade de interagentes, composta principalmente por quatro perfis de usuário, os que apenas consultam, os colaboradores anônimos, os colaboradores registrados e os administradores. Não há uma estrutura formal de grupo fechado, assim se relacionam por meio dos textos que intervêm e das páginas de discussão;
- b) *a situação*: a colaboração na comunidade se dá no ambiente virtual, de maneira livre no qual não há imposição de obrigatoriedade;
- c) *os objetivos*: cada interagente possui seus próprios objetivos e motivações para a cooperação que convergem ou não para o objetivo do ambiente que é a construção de conhecimento a partir da inteligência coletiva;
- d) *o comportamento social*: o relacionamento entre os interagentes varia de acordo com as intervenções e com o passar do tempo, no sentido de suscitar diversas situações de construção e desconstrução de relações sociais,
- e) *a frequência e duração*: em se tratando de um ambiente *online* as interações não ocorrem em espaços e tempos definidos.

A fim de sistematizar essas informações sobre a estrutura de cada experiência, apresenta-se o quadro abaixo com as principais características destas de acordo com os princípios de Jahoda.

Quadro 5 – Paralelo entre as experiências no *Co-dex* e a *Wikipédia* segundo Jahoda (1987).

	<i>Co-dex</i>	<i>Wikipédia</i>
participantes	Grupos fechados e previamente definidos, todos com o mesmo status de colaborador.	Grande comunidade com quatro perfis básicos de usuário. Sem estrutura formal de grupo fechado.
situação	Meio virtual, com obrigatoriedade.	Meio virtual, sem obrigatoriedade.
objetivos	Os integrantes foram induzidos a participar do processo de escrita.	Os interagentes possuem seus próprios objetivos e motivações.
comportamento social	Alguns dos interagentes já possuíam um relacionamento face-a-face.	Relacionamento entre os colaboradores varia de acordo com as intervenções e o tempo.
frequência e duração	Sem espaços definidos, mas com tempo delimitado.	Sem espaços e tempos definidos.

Fonte: Sistematização da autora.

Assim, entre os dias 03 e 06 de Novembro de 2009, em todas as aulas presenciais das quatro turmas (a saber: Segunda-feira, 16h 30min – Informática e Comunicação – Turma IC1; Segunda-feira, 20h 30min – Informática e Comunicação – Turma IC2; Terça-feira, 14h 30min – Tecnologia e Comunicação – Turma TC1; Quarta-feira, 16h 30min – Tecnologia e Comunicação – Turma TC2) realizou-se a exposição dos aspectos principais da fundamentação teórica, das principais características do ambiente, bem como houve experiência prática dos alunos que puderam realizar seu cadastro e interagir livremente a fim de se adaptarem às funcionalidades do ambiente. Na ocasião, pôde-se esclarecer dúvidas, responder a questionamentos em relação ao funcionamento dos processos no *Co-dex* e também relacionados aos processos colaborativos propostos.

As turmas possuíam estrutura diversa no que dizia respeito ao seu tamanho e graus de especialização. Assim, chegou-se ao número de 51 participantes configurados da seguinte maneira:

Tabela 1: Organização e estrutura das turmas de graduação participantes da experiência observacional.

Turma	Total	Habilitação	Nº
IC1 – Informática e Comunicação	14	Jornalismo	05
		Publicidade e Propaganda	04
		Relações Públicas	05
IC2 – Informática e Comunicação	20	Jornalismo	05
		Publicidade e Propaganda	12
		Relações Públicas	03
TC1 – Tecnologia e Comunicação	08	Jornalismo	04
		Publicidade e Propaganda	03
		Relações Públicas	01
TC2 – Tecnologia e Comunicação	09	Jornalismo	02
		Publicidade e Propaganda	04
		Relações Públicas	03
TOTAL DE COLABORADORES	51		

Fonte: Sistematização da autora.

Diferentes instrumentos auxiliaram este projeto no sentido de registrar interações colaborativas agregando dados das experiências práticas às reflexões teóricas. Para tanto, utilizou-se os, já apresentados, ambientes *Wikipédia*, a enciclopédia livre e *Co-dex*, o dicionário social. Nos dois ambientes, três elementos foram analisados de maneira qualitativa: o *histórico* ou *história* dos textos que permite demonstrar a evolução textual referenciando nome do colaborador, data e hora de alteração e ainda a possibilidade de visualização da versão. O *fórum de discussão* ou *página de discussão*, que revela debates sobre o conteúdo do texto, processos de divergências acerca das ações de elementos do grupo, negociações e processos de coordenação de esforços. O *texto* ou *verbete* em si, em que não se analisou o conteúdo em si, mas os atos na escrita representados pelas possíveis ações de vandalismos e incongruências. Por fim, a geração de diferenciados tipos de *relatórios* ou *ferramentas* quantitativas de colaboradores, textos e links puderam guiar para conclusões estatísticas quanto às intervenções textuais entre outras ações realizadas pelos colaboradores do ambiente. Assim, os registros estatísticos coletados nos ambientes informáticos como a quantidade de acessos, interações com o ambiente e com outros autores e as relações de colaboração entre os interagentes no meio e com os textos específicos, puderam quantificar as ações no ambiente e servir de potencializador no estudo dessas relações.

Após, as experiências decorreram como descrito a seguir:

a) *Fase 1* - Levando em consideração a estrutura grupal, cada um dos quatro grupos cooperou em 10 unidades de conteúdo (verbetes, resenhas e biografias) determinadas previamente, nas quais estes poderiam intervir nos conteúdos destinados ao grupo do qual faziam parte, podendo apenas ler os conteúdos criados pelos outros grupos. As instruções foram passadas em aula para cada um dos grupos, bem como um e-mail detalhado foi enviado para a lista de discussão de cada disciplina (APÊNDICE A),

b) *Fase 2* - Após todos os verbetes criados por cada grupo com certa quantidade de conteúdo, abriu-se espaço para que todos pudessem interagir no conteúdo dos outros grupos, ou seja, da estrutura fechada de quatro grupos distintos passou-se para a uma estrutura semi-aberta de um grande grupo que pôde interagir em todos os conteúdos já criados. As instruções dessa segunda fase também foram repassadas em aula e por um novo e-mail na lista de discussão de cada disciplina (APÊNDICE B).

As colaborações foram realizadas sem a definição específica de horário e local, ou seja, não se organizou encontros sistemáticos durante o período de aula para utilização e colaboração no ambiente. As atividades do semestre decorreram normalmente enquanto o trabalho no *Co-dex* configurou-se em uma atividade avaliada, mas extraclasse. As experiências descritas foram estruturadas de acordo com situações que se identificam como corriqueiras nos processos de cooperação. Assim, mesmo se tratando de práticas sugeridas a um grupo que faz parte de uma disciplina de graduação, acredita-se que essas podem proporcionar uma visão geral de como ocorrem os processos de escrita coletiva no meio virtual e seus aspectos. Entende-se, portanto, que nessas experiências podem ocorrer diversas situações de conflito interessantes a esta pesquisa. Ressalta-se, porém, que se realizou a análise na perspectiva de seus impactos no processo como um todo. Não se pretende com esses experimentos analisar a produção final construída coletivamente, tampouco a eficiência do ambiente no qual essas interações serão realizadas. Em se tratando de quatro grupos, acredita-se ser possível cruzar dados, experiências e perspectivas que podem vir a legitimar a pesquisa e suas conclusões.

No que diz respeito ao segundo objeto de estudo deste trabalho, a *Wikipédia*, não se realizou uma experiência prática específica, mas sim se buscou analisar o processo de escrita coletiva que acontece diariamente nesse ambiente de grande repercussão. Tornar-se-ia complicado fazer com que todos os participantes da experiência no *Co-dex* pudessem interagir, também de maneira obrigatória, na *Wikipédia*. Sendo um ambiente aberto onde muitos outros sujeitos estariam dentro do processo, interferindo numa análise desse grupo específico. Assim, optou-se pela realização de um processo fechado em grupos no *Co-dex* e

com conteúdos específicos e a análise dos processos abertos e com conteúdos diversos na *Wikipédia*.

Buscou-se verificar processos em grupos controlados e processos em grupos abertos. Poder-se-ia inferir que uma comparação entre as duas experiências seria injusta, por isso é importante ressaltar que no processo de análise as particularidades de cada grupo não foram ignoradas, ou seja, não houve o estabelecimento de um simples paralelo entre os dois processos. Em verdade se tem a consciência de que a *Wikipédia* possui estrutura e finalidade diferentes do *Co-dex* e que este se trata de um ambiente recente em contrapartida aos muitos anos de atividade da enciclopédia livre.

Optou-se pela utilização de todo o conteúdo do histórico e da página de debate dos verbetes da *Wikipédia* já que estes faziam parte da trajetória de construção do verbete. Fazer um recorte de períodos específicos de análise caberia em ignorar todo o conteúdo construído anteriormente ou posteriormente, o que se acredita que traria distorções na observação. Assim, existem verbetes que foram construídos ao longo de alguns anos, em contrapartida a duração de um mês da construção dos verbetes do *Co-dex*. Como já mencionado, leva-se em consideração todo o cenário no qual estes se desenvolvem, mas a análise do aspectos de colaboração, dos conflitos e dos procedimentos de escrita coletiva dizem respeito ao conteúdo e as relações entre os interagentes focando na sucessão de processos equilíbrio e desequilíbrio. Ou seja, não se busca realizar um comparativo entre os procedimentos para identificar qual dos dois apresenta-se mais indicado para a colaboração ou ainda em qual dos processos os conflitos possuem maior relevância. Mas sim apresentar indícios da influência dos conflitos na produção textual *online*, portanto a escolha de dois procedimentos de observação em ambientes e processos tão distintos, diz respeito justamente a expandir a visão em busca destes indicativos.

5.3 Seleção do *corpus* de pesquisa

O procedimento de escolha dos conteúdos a serem avaliados deu-se, primeiramente, através de uma breve pesquisa quantitativa nos dados resultantes da experiência no ambiente *Co-dex*. Levando-se em consideração que nessa experiência realizada, obviamente, o número de verbetes criados foi muito inferior ao número de verbetes existentes na *Wikipédia*, decidiu-se realizar uma classificação dos quinze verbetes em ordem decrescente por número de interações. Ressalta-se que a coluna “*LINK*” diz respeito à quantidade total de ligações únicas,

as quais estão discriminadas em sua natureza internas ou externas nas duas colunas seguintes. A coluna “*CO-LINK*” referencia a quantidade de destinos (tanto internos quanto externos) inseridos para um apontador, ou seja, quando um *link* recebe mais de um único destino. Percebeu-se a distribuição dos dados como apresentado a seguir:

Tabela 2: Avaliação estatística dos verbetes com maior número de versões no ambiente Co-dex.

Nº	VERBETE	TEXTO	LINK	INTERNO	EXTERNO	CO-LINK	FÓRUM
01	<i>Blogs</i>	40	24	1	21	2	0
02	<i>Web 2.0</i>	18	7	0	3	4	0
03	<i>Cyberpunk</i>	17	4	0	4	0	2
04	Webjornalismo	16	6	0	6	0	1
05	Redes Sociais	12	6	0	6	0	0
06	Cauda Longa	11	4	0	4	0	1
07	Folksonomia	11	2	0	2	0	0
08	<i>Microblog</i>	11	2	0	2	0	0
09	<i>Copyleft</i>	10	2	0	2	0	0
10	Hipermídia	9	4	1	1	2	0
11	Sociedade em Rede	9	3	1	2	0	0
12	Redes sem escala	9	0	0	0	0	0
13	Hipertexto	8	1	1	0	0	1
14	Escrita Coletiva	7	3	1	2	0	2
15	Comunidades Virtuais	7	2	0	0	2	0

Fonte: Organização de dados pela autora.

De posse desses dados e diante da grande variedade de verbetes disponíveis na Wikipédia, achou-se por bem verificar o potencial para análise de alguns conteúdos através de uma breve pesquisa nos correspondentes na *Wikipédia*, ou seja, nos textos de mesmo assunto dos escolhidos no *Co-dex*. Porém, em se tratando de ambientes com estruturas diferenciadas a forma de avaliação exigiu um procedimento diferente. Mantendo a mesma classificação anteriormente realizada apenas se inseriu informações referentes ao conteúdo e ao grau de discussão, uma vez que existem verbetes muito completos, outros de conteúdo mediado e alguns com poucas informações, o que a *Wikipédia* chama de “esboço”. A página de discussão não é organizada em tópicos como em um fórum, mas sim com a inserção direta de conteúdo em qualquer parte do texto, assim o mesmo critério de avaliação dos verbetes pôde ser utilizado para avaliação da discussão.

Importante fazer algumas observações nesse ponto da descrição do procedimento. A experiência realizada no *Co-dex* visava à construção apenas de verbetes relacionados às áreas de comunicação, de informação e de tecnologias, enquanto a *Wikipédia* abarca diversos outros assuntos. Assim, os verbetes “Sociedade em rede”, “Redes sem escala” e “Cauda longa” não

tinham correspondentes na *Wikipédia*. Também foram encontrados dois verbetes referentes ao processo de escrita em conjunto, um denominado “Escrita Coletiva” e o outro “Escrita Colaborativa”, com consistências e quantidade de conteúdo diferentes, porém ambos sem conteúdo algum em suas páginas discussão. Abaixo o quadro correspondente a avaliação na *Wikipédia* dos conteúdos elencados.

Tabela 3: Avaliação qualitativa dos verbetes correspondentes a tabela 2 na *Wikipédia*.

Nº	VERBETE DO CO-DEX	CONTEÚDO ⁶⁰	DISCUSSÃO	NA WIKIPÉDIA
01	<i>Blogs</i>	Consistente	Média	<i>Blog</i>
02	<i>Web 2.0</i>	Consistente	Alta	<i>Web_2.0</i>
03	<i>Cyberpunk</i>	Consistente	Apenas Links	<i>Cyberpunk</i>
04	Webjornalismo	Pouco	Baixa	Jornalismo <i>online</i>
05	Redes Sociais	Consistente	Inexistência	Rede social
06	Cauda Longa	Inexistência	Inexistência	-
07	Folksonomia	Pouco	Baixa	Folksonomia
08	<i>Microblog</i>	Pouco	Inexistência	<i>Microblogging</i>
09	<i>Copyleft</i>	Consistente	Inexistência	<i>Copyleft</i>
10	Hipermídia	Médio	Baixa	Hipermídia
11	Sociedade em Rede	Inexistência	Inexistência	-
12	Redes sem escala	Inexistência	Inexistência	-
13	Hipertexto	Consistente	Baixa	Hipertexto
14	Escrita Coletiva	Pouquíssimo Médio	Inexistência Inexistência	Escrita Coletiva Escrita Colaborativa
15	Comunidades Virtuais	Pouco	Baixa	Comunidade_virtual

Fonte: Organização de dados pela autora.

Através da verificação de que os primeiros cinco verbetes escolhidos no *Co-dex*, possuíam correspondente na *Wikipédia* com consistência de conteúdo, ou seja significação para análise, optou-se por selecioná-los. Logo, como *corpus* de pesquisa para análise, foram escolhidos os textos, discussões e históricos dos verbetes “*Blogs*”, “*Web 2.0*”, “*Cyberpunk*”, “*Webjornalismo*” e “*Redes Sociais*” do *Co-dex* e “*Blog*”, “*Web 2.0*”, “*Cyberpunk*”, “*Jornalismo Online*” e “*Rede Social*” da *Wikipédia*. Procurou-se ainda eleger para operacionalização de conceitos um verbete que pudesse dar conta da verificação das questões de conflito tais como sua atuação, as fases e o processo de escalada. Para tanto, verificou-se no verbete *Web 2.0* da *Wikipédia* esta potencialidade.

⁶⁰ A classificação entre “consistente”, “médio”, “pouco”, “pouquíssimo” e “inexistente” foi sistematizada pela autora no sentido de atribuir, em nível qualitativo, uma hierarquia quanto ao grau de produção de sentido nos referidos verbetes.

5.4 Categorias de análise

Acredita-se fundamental que as categorias de análise do *corpus* de pesquisa, bem como do procedimento empírico, venham ao encontro dos assuntos principais tratados até então: colaboração, conflito e escrita coletiva. Portanto, seguindo a linha teórica deste trabalho as grandes temáticas de análise terão alguns de seus desdobramentos investigados como descrito a seguir.

Do ponto de vista quantitativo:

- a) *aspectos de colaboração*: quantidade de intervenções, quantidade de *links* externos e internos, quantidade de tópicos ou mensagens no fórum/página de discussão, quantidade de versões e quantidade de interagentes;
- b) *aspectos de conflito*: quantidade de processos competitivos, guerras de edição e quantidade de vandalismos,
- c) *aspectos de escrita coletiva*: quantidade de versões de correções ortográficas, mudanças estruturais, mudanças na ordenação do texto e atualização de informações.

Do ponto de vista qualitativo:

- a) *aspectos de colaboração*: avaliação geral dos ambientes do ponto de vista da arquitetura da participação e da *Web 2.0*, paralelos entre processos fechados e abertos de colaboração, reflexão a respeito da construção da inteligência coletiva, identificação de sintomas de *groupthink* (JANIS, 1972), identificação de problemas cognitivos, de coordenação e cooperação (SUROWIECKI, 2006), a existência de diversidade de opiniões, independência, descentralização e a agregação (SUROWIECKI, 2006), coesão e dispersão dos componentes do coletivo, verificação dos processos de auto-organização e estabelecimento de relações hierárquicas no decorrer da cooperação, estrutura do espaço no qual se desenvolveu, valor dos bens simbólicos compartilhados e construídos.
- b) *aspectos de conflito*: identificação de ocorrência de conflitos de ordem textual e conflitos de ordem relacional, questões de competição e processos de escalada do conflito, as fases do conflito e relações de poder, processos de equilíbrio majorante (PIAGET, 1977), verificação de deixas simbólicas (THOMPSON, 1998).
- c) *aspectos de escrita coletiva*: verificar processos de articulação, conflito e co-construção (CROOK, 1998), princípios do hipertexto (LÉVY, 1993), identificar os tipos de intervenção realizados no conteúdo segundo as classificações de hipertexto de Primo (2003), bem como aspectos decorrentes da estipulação de prazos na produção textual.

Assim, a partir do embasamento teórico e dos procedimentos metodológicos calcados

em experiências empíricas, no que tange à análise das categorias acima citadas, espera-se encontrar subsídios para este estudo, no sentido de verificar o papel das tensões de ordem relacional e textual nos processos de escrita coletiva mediada por computador.

6. CONFLITOS NA COLABORAÇÃO EM PROCESSOS DE ESCRITA COLETIVA

Após a revisão teórica buscou-se apoio no processo empírico para a análise dos processos conflituosos na colaboração em práticas de produção textual apoiadas por tecnologias de comunicação e informação. Para tanto, utilizou-se de métodos de observação sistemática e assistemática em dois ambientes de escrita coletiva, *Co-dex* e a *Wikipédia*. No primeiro, realizou-se uma experiência prática com grupos definidos e processo regulado, já no segundo verificou-se os procedimentos já existentes de cooperação e as relações estabelecidas na construção dos verbetes em um processo aberto. A seguir, analisa-se detalhadamente os cinco verbetes de cada ambiente elencados como *corpus* de pesquisa, procede-se a operacionalização de conceitos na análise aprofundada de um dos verbetes (*Web 2.0* na *Wikipédia*), bem como se apresenta uma verificação geral procurando abordar as categorias de análise decorrentes da fundamentação teórica deste estudo.

6.1 Análise dos dados obtidos na experiência com o *Co-dex*

A experiência com o ambiente *Co-dex* teve duração de cerca de trinta dias contando com quatro turmas do curso de Graduação em Comunicação Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pelo volume de dados e a possibilidade de sua manipulação de maneira mais aberta, a observação pode ser realizada de maneira mais detalhada, podendo focar no colaborador, tendo em vista o estreitamento das relações entre esses e o contato presencial verificado em sala de aula. Antes de passar a explicitação dos cinco verbetes elencados para análise, faz-se algumas considerações gerais sobre o processo. Durante o período de experiências, pôde-se verificar os acessos ao ambiente como exibido no gráfico abaixo.

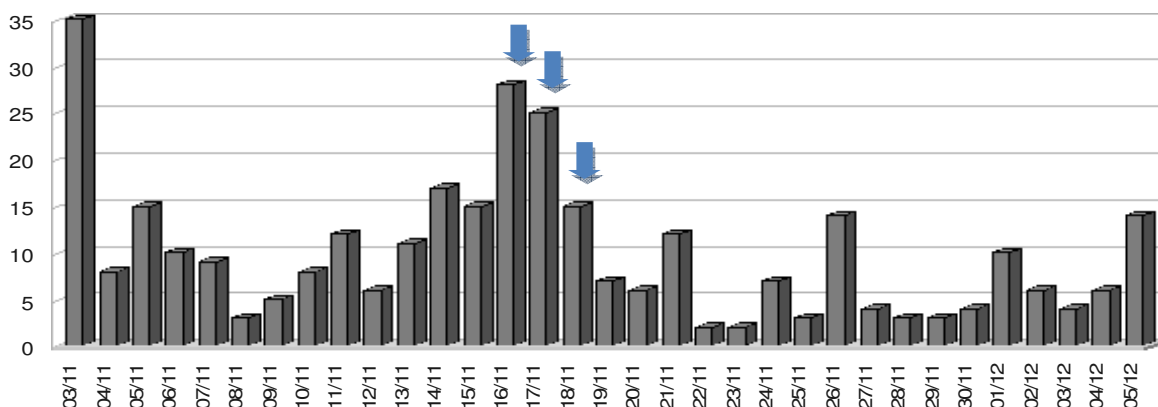


Figura 22 - Representação quantitativa das intervenções no *Co-dex*.

No primeiro contato realizado com ambiente, feito no Laboratório da Universidade durante o período de aula, a maioria dos participantes mostrou-se atenciosa com as particularidades do ambiente, bem como com o processo. Todavia é interessante observar que os picos de acesso (indicados no gráfico com setas) ao ambiente deram-se entre os dias 16/11 e 18/11, muito próximo ao prazo final referente à primeira fase do processo empírico, indicando que, como de se esperar, que o caráter de obrigatoriedade foi uma das motivações principais para colaboração no *Co-dex*. A seguir procura-se apresentar as tabelas referentes à estrutura de cada uma das quatro turmas, para melhor entendimento das informações contidas em cada quadro, aponta-se para a legenda e explicação das ações verificadas de maneira quantitativa e qualitativa.

Quadro 6 - Legenda de ações verificadas na observação no ambiente *Co-dex*.

CR	Criação de verbete: primeira intervenção em um verbete.
CL	Colaboração: todo tipo de intervenção em conteúdo, seja adição, remoção, organização ou modificação.
TF	Tópico no fórum: postagem de perguntas ou respostas no debate em cada verbete.
L	Links: inserção, remoção ou modificação de ligações internas ou externas no verbete.
CL	<i>Co-link</i> : inserção, remoção ou modificação de um <i>Co-link</i> em uma ligação já existente

As tabelas seguintes constam da quantidade de intervenções realizadas por cada aluno de cada uma das turmas participantes. Os alunos tiveram seus nomes preservados e, por conta disso, apresenta-se uma sigla para cada um composta do código estabelecido pela disciplina (IC1, IC2, TC1, TC2) seguido da letra A (aluno) e um número seqüencial. Ao final, realizou-se uma avaliação final do desempenho de cada colaborador, do ponto de vista quantitativo, através da soma de intervenções; e do ponto de vista qualitativo, através da avaliação do valor significativo das intervenções realizadas no conteúdo já existente (consistente, mediana ou pouca).

O que se pôde observar nessa análise do desempenho individual dos colaboradores é que a relação entre quantidade de intervenções (quantitativa) e consistência da colaboração (qualitativa) não é, necessariamente, equivalente. Como exemplo, na turma IC1 pôde-se apontar para o colaborador IC1A01 que realizou 28 intervenções, mas, no entanto obteve uma avaliação mediana e o colaborador IC1A12 que realizou 9 intervenções, porém, obteve uma avaliação melhor, considerada consistente. Outra questão verificada é que neste caso a quantidade de integrantes no grupo pareceu não causar grande impacto no que diz respeito à participação e às interações. As turmas IC1 e IC2 eram compostas por mais de 15 integrantes, no entanto a primeira obteve índice de 10 intervenções por pessoa, enquanto a segunda obteve

valor bem inferior. Já as turmas TC1 e TC2 eram integradas por menos de 10 colaboradores, porém o mesmo aconteceu, a primeira apresentou um bom desempenho quantitativo de 13 intervenções por pessoa e a segunda uma média baixa de 5 intervenções por colaborador.

GRUPO IC1 – Informática e Comunicação

Tabela 4: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Informática e Comunicação 1

ALUNO	CR	CL	TF	IL	ECL	QUANTITATIVA	QUALITATIVA
IC1A01	0	11	1	16	0	28	MEDIANA
IC1A02	1	1	0	0	0	2	POUCA
IC1A03	3	0	0	0	0	3	MEDIANA
IC1A04	1	1	0	0	0	2	POUCA
IC1A05	6	3	0	2	0	11	CONSISTENTE
IC1A06	0	4	0	7	0	11	CONSISTENTE
IC1A07	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC1A08	1	8	3	3	0	15	CONSISTENTE
IC1A09	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC1A10	0	4	0	0	0	4	POUCA
IC1A11	1	28	0	0	0	29	CONSISTENTE
IC1A12	1	8	0	0	0	9	CONSISTENTE
IC1A13	6	8	0	2	0	16	CONSISTENTE
IC1A14	1	2	0	0	0	3	POUCA

Média de interações por pessoa 11,08

GRUPO IC2 – Informática e Comunicação

Tabela 5: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Informática e Comunicação 2

ALUNO	CR	CL	TF	IL	ECL	QUANTITATIVA	QUALITATIVO
IC2A01	2	4	1	0	0	7	CONSISTENTE
IC2A02	0	3	0	7	0	10	CONSISTENTE
IC2A03	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A04	0	4	0	2	0	6	MEDIANA
IC2A05	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A06	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A07	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A08	1	2	0	5	1	9	MEDIANO
IC2A09	1	5	0	0	0	6	CONSISTENTE
IC2A10	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A11	2	0	0	0	0	2	POUCA
IC2A12	0	4	0	11	0	15	MEDIANO
IC2A13	0	1	0	0	0	1	POUCA
IC2A14	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
IC2A15	0	4	0	4	0	8	MEDIANA
IC2A16	0	1	0	0	0	1	POUCA
IC2A17	1	2	0	1	0	4	MEDIANA
IC2A18	2	3	0	5	4	14	CONSISTENTE
IC2A19	1	5	0	3	2	11	CONSISTENTE
IC2A20	0	2	0	6	0	8	MEDIANA

Média de interações por pessoa 7,29

GRUPO TC1 – Tecnologia e Comunicação

Tabela 6: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Tecnologia e Comunicação 1.

ALUNO	CR	CL	TF	IL	ECL	QUANTITATIVA	QUALITATIVO
TC1A01	0	6	0	3	0	9	CONSISTENTE
TC1A02	2	8	0	0	0	10	CONSISTENTE
TC1A03	4	3	0	0	0	7	CONSISTENTE
TC1A04	4	8	0	0	0	12	CONSISTENTE
TC1A05	3	4	0	2	0	9	MEDIANA
TC1A06	1	14	0	5	0	20	CONSISTENTE
TC1A07	6	17	0	6	0	29	CONSISTENTE
TC1A08	0	7	1	3	0	11	POUCA

Média de interações por pessoa 13,38

GRUPO TC2 – Tecnologia e Comunicação

Tabela 7: Dados da experiência realizada com a turma de Seminário de Tecnologia e Comunicação 2.

ALUNO	CR	CL	TF	IL	ECL	QUANTITATIVA	QUALITATIVA
TC2A01	0	3	0	0	0	3	MEDIANA
TC2A02	0	6	0	0	0	6	MEDIANA
TC2A03	2	4	0	0	0	6	MEDIANA
TC2A04	1	2	1	3	2	9	CONSISTENTE
TC2A05	0	0	0	0	0	0	NENHUMA
TC2A06	2	1	0	1	0	4	CONSISTENTE
TC2A07	0	2	0	0	0	2	POUCA
TC2A08	0	2	0	0	0	2	MEDIANA
TC2A09	2	7	1	0	0	10	CONSISTENTE

Média de interações por pessoa 5,25

No total, no que diz respeito às ações realizadas apenas pelos participantes do processo empírico, excluindo-se a visualização de verbetes e *Co-links*, o total foi de 384 intervenções.

Tabela 8: Dados gerais da análise das quatro turmas.

FINAL QUANTITATIVA		
Total de interações	384	
Total de colaboradores ativos	42	Total de alunos: 51
Média entre interações e participantes	9,14	Nº intervenções / part. Ativos
Média Turma IC1	11,08	Nº intervenções turma / participantes
Média Turma IC2	7,29	Nº intervenções turma / participantes
Média Turma TC1	13,38	Nº intervenções turma / participantes
Média Turma TC2	5,25	Nº intervenções turma / participantes

6.1.1 Análise do verbete “Blogs”

O verbete *Blogs* no ambiente *Co-dex* foi criado em 14 de Novembro de 2008. Teve o total de 40 versões armazenadas em histórico, sendo o verbete mais editado e com maior número de *links*. Abaixo, apresenta-se o gráfico de interações no verbete durante o período de sua criação até o fechamento das atividades.

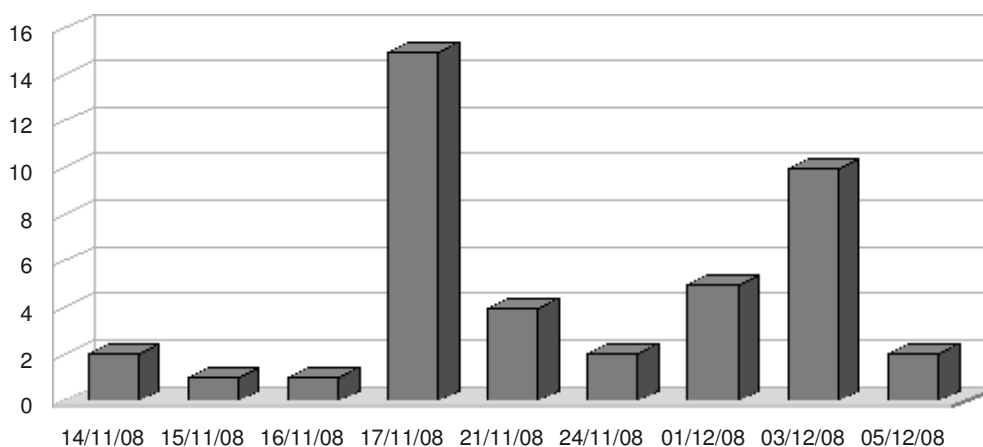


Figura 23 - Representação quantitativa das intervenções no verbete “Blogs” do Co-dex.

Nota-se, como descrito na avaliação geral de interações no ambiente, dois picos de intervenções, ambos em datas antecedentes ao término da primeira e da segunda fase da atividade. O verbete em questão estava designado para turma TC2, porém após a primeira

fase passou a receber intervenções dos demais grupos do processo. O conteúdo criado inicialmente consistia em duas frases como definição para o termo “Blogs”. Posteriormente dois colaboradores realizaram a adição de dois parágrafos cada um, porém não modificando em nada o conteúdo inserido anteriormente. Após, alguns links e *Co-links* foram adicionados e sua última versão antes da avaliação recebeu intervenção em sua estrutura e organização, sendo modificado colaborativamente em vários pontos.

Observa-se abaixo a tentativa de mobilização por parte do colaborador TC2A09 em uma mensagem no fórum de discussão do verbete, onde convida os demais colegas a colaborar com novas abordagens para o assunto. Inclusive, oferece subsídios para possíveis caminhos para expansão do verbete.

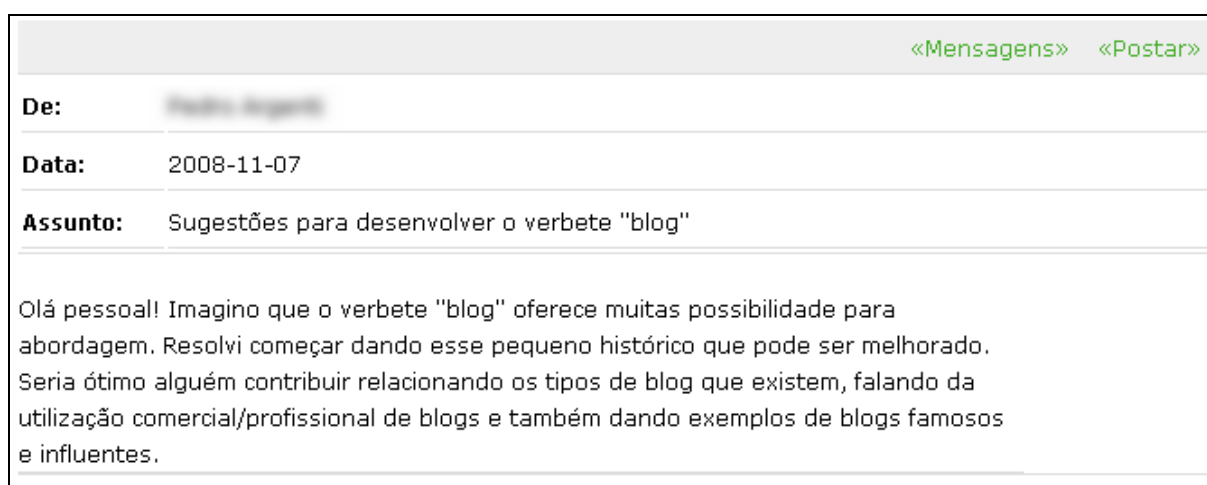


Figura 24 - Postagem no fórum de discussão do verbete "Blogs" no Co-dex.

Contudo, não há resposta no tópico e verificando o conteúdo do verbete, sua sugestão não foi seguida pelos demais colaboradores. Interessante verificar ainda, que o próprio proponente da expansão do conteúdo, não se encarregou de colaborar nesse sentido, pois não há registro de sua volta para intervenção nesse verbete. Assim, pode-se imaginar que ao criar o verbete e discorrer inicialmente a respeito de seus tópicos principais, o colaborador acreditou ter completado sua parte, deixando o desenvolvimento para os demais. Pode-se deduzir neste caso, que houve a necessidade de um sentimento de compromisso com o conteúdo, ou seja, algo que desenvolvesse em seus colaboradores um processo de verificação do andamento das intervenções naquele verbete, como uma sensação de detentor da propriedade coletiva do conteúdo criado.

Outra questão que pode ser claramente observada nesse verbete foi a não utilização do potencial de expansão de conteúdo proporcionado pela tecnologia *Co-link*. Como pode ser observado na imagem abaixo, o verbete conta com vários *links*, porém em sua maioria destinados a um único endereço. No texto, os autores fazem referência a algumas temáticas recorrentes na *blogosfera*, porém limitam-se a dar como exemplo apenas um único *blog* para cada tema. Assim, embora este verbete apresente-se consistente em seu conteúdo e organização, percebe-se que poderia agregar maior conteúdo e significação com a inserção de maior quantidade de apontadores.

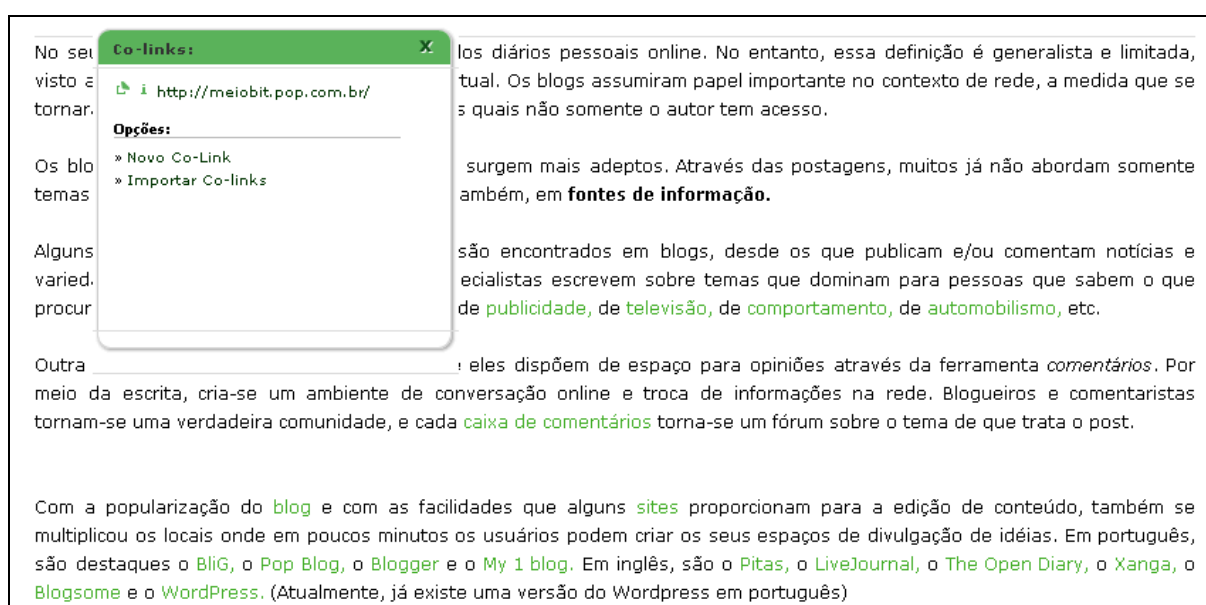


Figura 25 - Verbetes "Blogs" no ambiente Co-dex.

6.1.2 Análise do verbete “Web 2.0”

O verbete *Web 2.0* foi criado em 13 de Novembro de 2008. Esse conteúdo teve o total de 18 versões em histórico. Abaixo, o gráfico de interações no verbete durante o período de sua criação até o fechamento das atividades práticas da pesquisa, nas quais mais uma vez, percebe-se o pico de intervenções ao final da primeira fase.

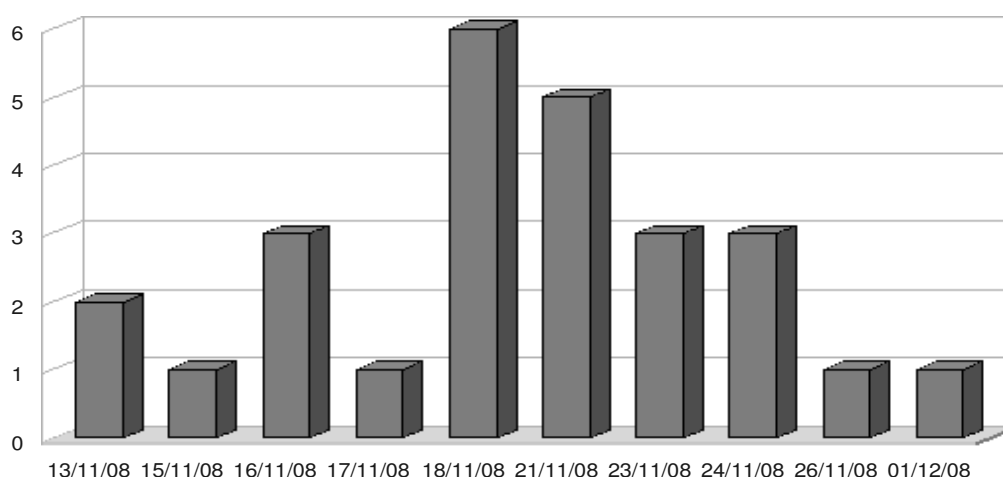


Figura 26 – Gráfico das intervenções no verbete “Web 2.0” no Co-dex.

A construção desse verbete foi designada para a turma IC2 e se nota que mesmo com a abertura do processo na segunda fase, a maioria das intervenções foram realizadas pelo grupo inicial. As versões iniciais consistem na colaboração aditiva de três participantes, posteriormente seguem versões que dão conta de formatação, inserção de *links* e *Co-links*, correções ortográficas e uma intervenção colaborativa com a reorganização do texto. O participante que criou o verbete volta para colaborar novamente em duas outras ocasiões, situação que não ocorreu no verbete “Blogs”, como citado anteriormente.

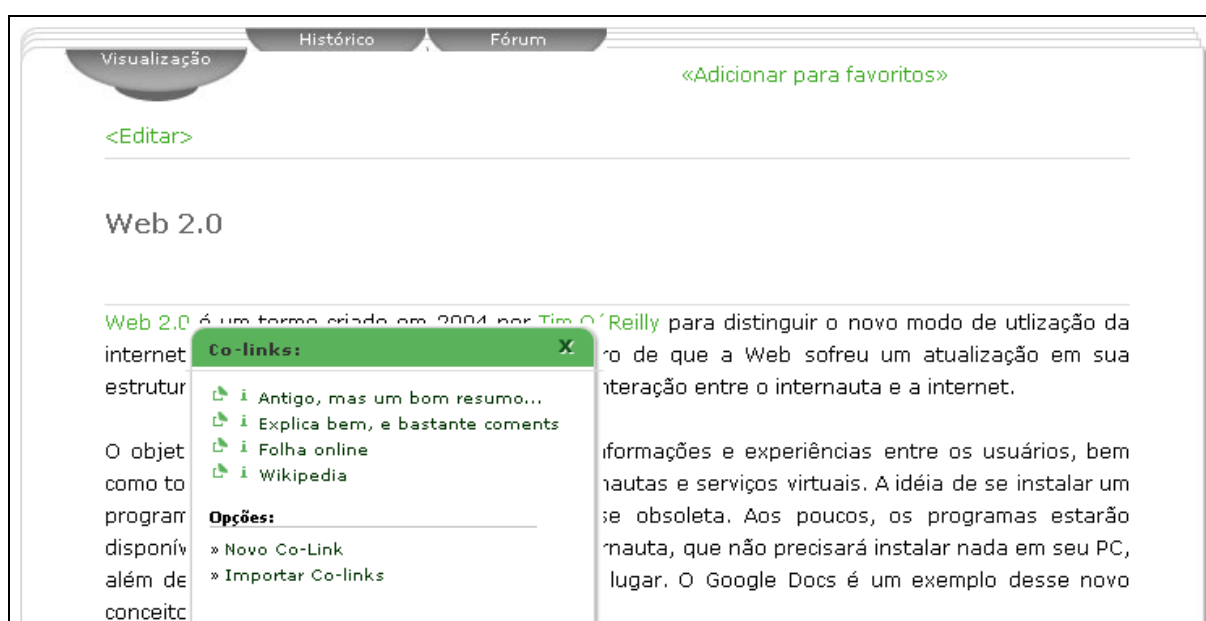


Figura 27 - Visualização do verbete “Web 2.0” e co-links.

Dos cinco verbetes escolhidos para análise no *Co-dex*, este foi o que recebeu maior número de *Co-links*, ou seja, um termo que recebe diversos destinos. Nesse caso, o termo foi o próprio nome do verbete que recebeu três *Co-links* de artigos relacionados ao assunto e um apontado para o verbete correspondente na *Wikipédia*. Grande parte dos verbetes possui um apontador para o verbete similar na Enciclopédia Livre. Pode-se considerar isto um indício do valor agregado pelo ambiente como obra de referência.

6.1.3 Análise do verbete “Cyberpunk”

O verbete *Cyberpunk* foi criado no dia 18 de Novembro de 2008 e todas as intervenções realizadas no conteúdo deram-se também nesse dia, contando assim com 17 versões. Por conta da ida ao Laboratório de Informática, como já descrito anteriormente, os alunos da turma TC1 realizaram intervenções durante o período da tarde nesse conteúdo. Indo ao encontro do que ocorreu no verbete anterior, aqui se visualiza uma longa citação retirada do verbete *Cyberpunk* da *Wikipédia* (detalhe na Figura 28), mais uma vez sendo utilizada como obra de referência, assim os colaboradores mesclaram informações retiradas de fonte científica como o artigo do pesquisador André Lemos e de fonte colaborativa.

Cyberpunk

Subcultura jovem que deve seu nome a união do termos *cibernética*, cunhado por Norbert Wiener em 1948, e do termo *punk*, movimento iniciado em meados da década de 70. Paralelo a ele, há um movimento homônimo de ficção-científica, do qual o livro *Neuromancer*, de William Gibson (publicado em 1984) provavelmente seja a obra mais conhecida - e que acabou por popularizar o mundo cyberpunk.

Para Lemos (2001), na união dos dois termos *cibernética* e *punk*, há uma fusão entre o amor pelas tecnologias de ponta e o antiautoritarismo *punk*, o que representa a união da sociedade de ponta com elementos de uma tribo.

Traz como preceitos a anarquia no ciberespaço, a disseminação da informação, busca pela popularização das tecnologias e desconfiança nas autoridades. Lema: "faça você mesmo".

Para o pesquisador Lawrence Person: *"Os personagens do cyberpunk clássico são seres marginalizados, distanciados, solitários, que vivem à margem da sociedade, geralmente em futuros despóticos onde a vida diária é impactada pela rápida mudança tecnológica, uma atmosfera de informação computadorizada ambígua e a modificação invasiva do corpo humano."* (Wikipedia)

Figura 28 - Verbetes “Cyberpunk”, no realce uma citação retirada da Wikipédia.

Um fato interessante foi que, na primeira versão do texto, ao invés de se utilizar do fórum de discussão do verbete, o colaborador inseriu um questionamento no próprio conteúdo, oferecendo um possível caminho para continuação do texto. As versões seguintes apresentam o desenvolvimento do questionamento realizado, uma melhor organização no texto a inserção de links e *Co-links*.

Abaixo, verifica-se que a tecnologia de inserção facilitada de *links* foi empregada na primeira referência, todavia, na segunda, não foi utilizada. Isso demonstra a necessidade de uma adaptação às novas formas de manipulação dos processos na *web*. Em decorrência do habitual processo de recepção do conteúdo fechado os interagentes muitas vezes podem permanecer nas antigas práticas mesmo diante do oferecimento de processos mais facilitados, de certa maneira subutilizando essas funcionalidades. Mais uma vez, a necessidade de uma mudança de postura dos interagentes se mostra importante.

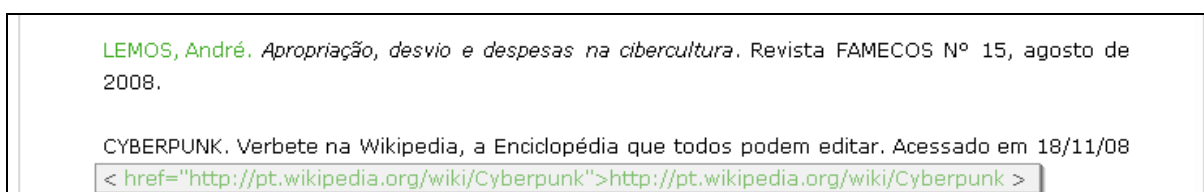


Figura 29 - Referências do verbete Cyberpunk no *Co-dex*.

6.1.4 Análise do verbete “Webjornalismo”

O verbete *Webjornalismo* foi criado em 13 de Novembro de 2008 e teve o total de 16 versões em histórico. O gráfico de interações no verbete durante do período de sua criação até o fechamento das atividades práticas da pesquisa é apresentado a seguir.

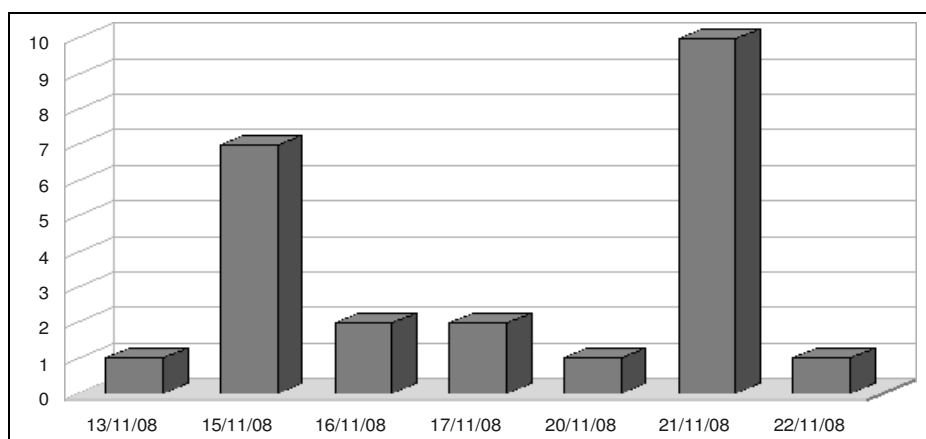


Figura 30 - Gráfico das intervenções no verbete “Webjornalismo” do *Co-dex*.

Nos três primeiros dias desde sua criação o verbete recebeu diversas intervenções do mesmo colaborador que elaborou um texto denso, com formatação destacando alguns termos e com os principais elementos para entender o assunto. Posteriormente, outro participante modificou algumas palavras, retirando a formatação anterior e também eliminando a parte final do texto, porém não explicitando argumentos para a densa modificação no verbete. Sendo assim, um terceiro colaborador envolveu-se na construção do texto e reverteu para a primeira versão, realizando algumas modificações na forma do conteúdo, algumas pequenas alterações.

Inclusive, percebe-se a utilização de formatação no sentido de destacar pontos importantes do verbete, como pode ser verificado abaixo nos grifos em negrito. Outra questão interessante desse verbete é a inserção de um questionamento a respeito de um assunto de grande repercussão na área tema do verbete. Certamente, em se tratando de um verbete enciclopédico, esse questionamento caberia como um tópico no fórum de discussão, porém não no texto em si. De qualquer forma permaneceu no conteúdo durante todo o processo, sem que nenhum outro colaborador o retirasse em alguma versão e nem questionasse sua função dentro do verbete.

mais direta e pessoal, pela interação dos leitores com o blogueiro, esse espaço se apresenta cada vez mais influente na sociedade atual. **A busca pelo blog é a busca pela notícia ao mesmo tempo abalizada e mais coloquial, além da idéia de isenção que o formato sugere.** Percebendo o potencial dessa linguagem, cada vez mais os sites noticiosos têm se convertido em "portais de blogs", abrigando tanto **jornalistas "da casa"** quanto **blogueiros independentes.**

Os meios de comunicação convencionais acabam tendo que se remodelar e uma das maneiras de se fazer isso é se aliando aos meios online. Por isso, cada vez mais são utilizados vídeos do YouTube na televisão, por exemplo.

A discussão com o webjornalismo chega também no diploma. É crescente o número de materiais utilizados nos meios de comunicação (on-line ou não) que são produzidos por pessoas "comuns" (fotos, vídeos, textos etc.). Um exemplo disso é o crescente uso do "você repórter". A pergunta que fica é: **se o jornalismo está sendo, aos poucos, exercido por toda a sociedade, qual a função do diploma?**

Figura 31 - Verbetes "Webjornalismo" no Co-dex.

O colaborador que realizou grandes modificações na estrutura do texto deixou uma mensagem no fórum onde explica o porquê de suas intervenções. O tópico não é comentado pelos demais colaboradores, mas é interessante observar que as palavras do interagente exprimem certo conhecimento no assunto do verbete, o que pode representar um ganho de reputação dentro do ambiente. Após isto, são inseridos diversos *links* e *co-links*, porém o texto

não recebe mais intervenções de em seu conteúdo principal.

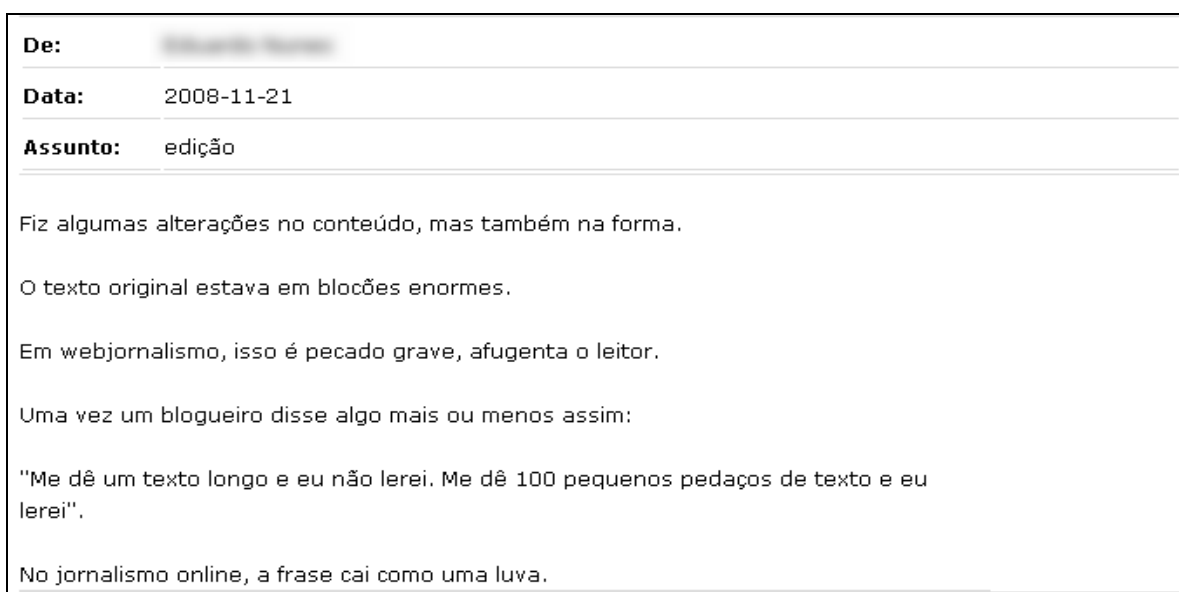


Figura 32 - Postagem no fórum de discussão do verbete “Webjornalismo” no Co-dex.

6.1.5 Análise do verbete “Redes Sociais”

O verbete *Redes Sociais* foi criado em 16 de Novembro de 2008 e teve o total de 12 versões. Abaixo apresenta-se o gráfico de interações no verbete.

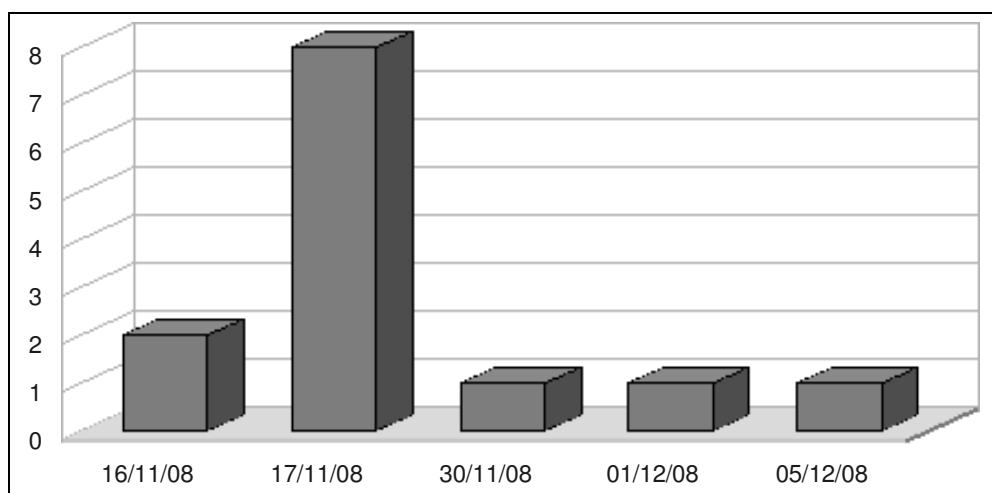


Figura 33 - Gráfico das intervenções no verbete “Redes Sociais” do Co-dex.

O texto inicial continha uma curta definição sobre o tema e alguns exemplos de redes virtuais de relacionamento. Um colaborador insere conteúdo de maneira aditiva e posteriormente um terceiro participante retira o conteúdo adicionado anteriormente, substituindo-o por três parágrafos de texto. Não há registro de volta ao verbete do colaborador que teve seu conteúdo eliminado, o que pode demonstrar um desinteresse em que suas contribuições permanecessem na versão atual do verbete. As interações seguintes dão conta apenas da inserção de links e *Co-links* e formatação do texto.

6.2 Análise dos dados obtidos na experiência com a *Wikipédia*

Diferente do que ocorreu no ambiente *Co-dex*, a análise apresentada a seguir foca nas colaborações realizadas de maneira mais aberta, sem obrigatoriedade, sem período estipulado, tampouco grupo de participantes previamente determinados e com contato presencial. Portanto, a verificação do processo de colaboração na escrita coletiva na *Wikipédia* foca nos cinco verbetes selecionados de acordo com procedimento descrito no capítulo anterior, apontando para questões da cooperação, do conflito e da produção textual nos conteúdos.

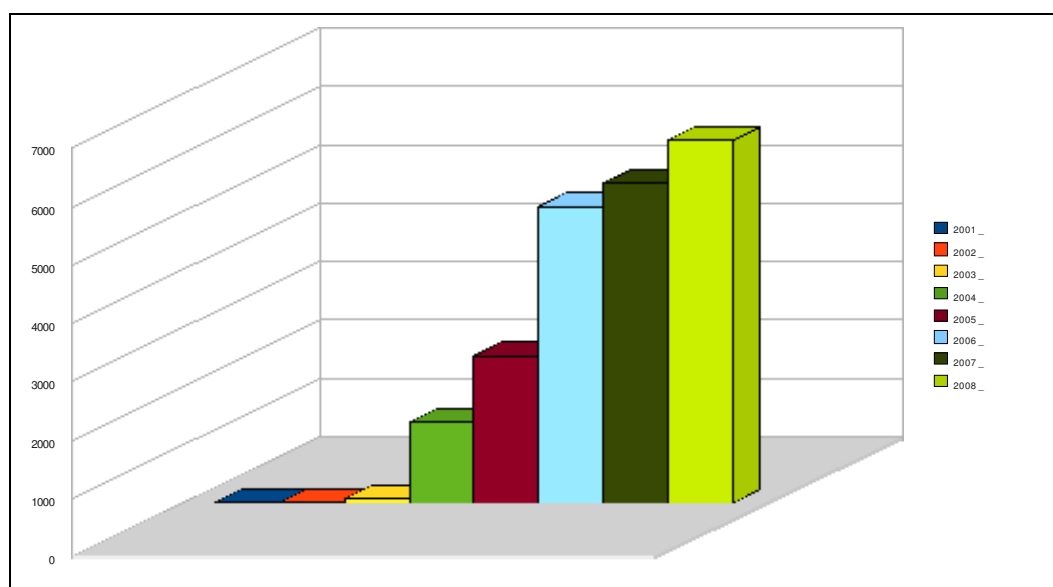


Figura 34 - Gráfico de intervenções nos verbetes mais editados da *Wikipédia*.

A *Wikipédia* Lusófona teve sua criação no ano de 2001 e a sua crescente utilização pode ser verificada por meio dos dados quantitativos de intervenções dos verbetes mais

editados ao longo dos anos⁶¹. Acima se percebe no gráfico a pouca interação nos seus três primeiros anos, passando em 2006 a mais de o dobro de intervenções do ano anterior, decorrência de sua grande repercussão como referência informacional e espaço colaborativo, mantendo-se até hoje em crescente número de intervenções.

6.2.1 Análise do verbete “Blog”

O verbete *Blog* foi criado em 14 de Outubro de 2002 e em sua data de sua análise, 10 de fevereiro de 2009, possuía o número de 572 edições. Sua primeira versão contava apenas com duas definições sucintas, sendo uma delas descontextualizada, permanecendo assim pelos dois primeiros anos do verbete e nesse período recebeu apenas duas intervenções. Com a divulgação da *Wikipédia* Lusófona, bem como a popularização dos blogs, o termo passou a receber mais intervenções como se pode perceber no gráfico abaixo que demonstra a evolução, em número de edições, no decorrer dos anos.

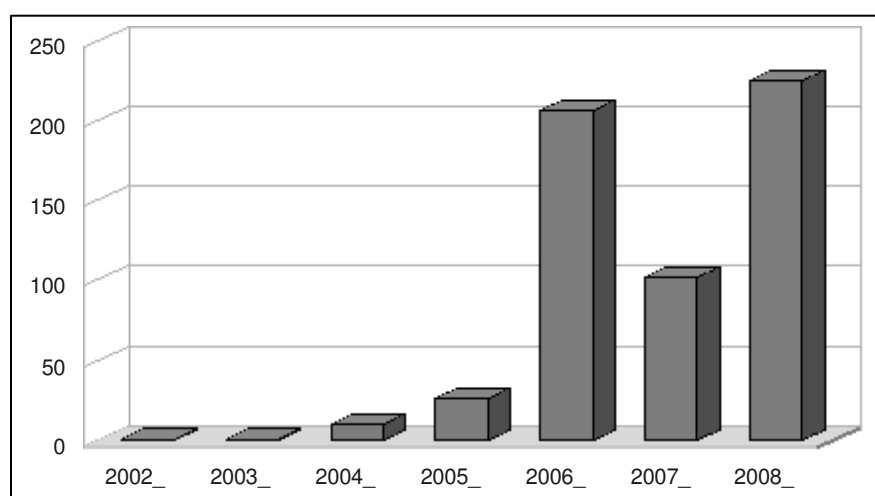


Figura 35 - Representação quantitativa das intervenções no verbete “Blog” da Wikipédia.

Foi a partir de maio de 2007 que o verbete passou a receber maiores interações no que diz respeito a seu conteúdo e forma, com a reestruturação do conteúdo e a adaptação ao livro de estilos da *Wikipédia*. Até aquele momento, pôde-se constatar a partir de verificação em seu histórico de edições, o verbete recebia diversos *links* para páginas pessoais no sentido de utilizar o espaço para propaganda. Esses conteúdos considerados não enciclopédicos são um

⁶¹ Informações retiradas do site de estatísticas da *Wikipédia* mantido pela Wikimedia Foundation e atualizado periodicamente: <http://stats.wikimedia.org/PT/Sitemap.htm>.

processo restringindo na *Wikipédia*, assim, perceberam-se poucas alterações ou adições de conteúdo e um grande fluxo de inserção de *links* e reversão para sua versão anterior do verbete, ou seja, processos de guerra de edição. Outra questão relevante é que a página de discussão foi criada em Fevereiro de 2006 quando inicia o processo de intensificação de intervenções e consistência de conteúdo na página.

Alguns pontos interessantes podem ser observados no decorrer das discussões. A primeira mensagem diz respeito a uma seção existente apontando para “Blogs Populares”, seção esta que era alvo constante de inserção de *links* maliciosos e descontextualizados. Afinal, o conceito de popularidade poderia variar muito de acordo com o colaborador que estivesse a interagir no verbete. Assim, o colaborador insere uma mensagem no sentido de iniciar um processo democrático de avaliação da legitimidade da referida seção. Nota-se aqui que o então usuário administrador corrobora com o proponente e elimina a seção, porém, sem aguardar alguma outra manifestação.

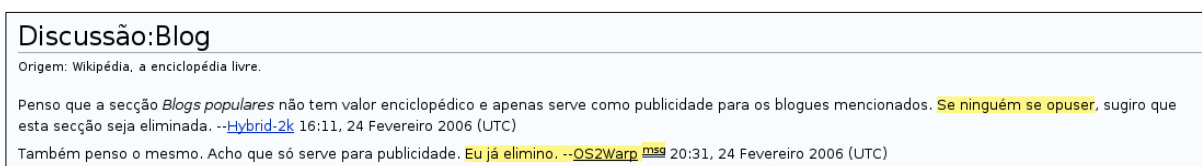


Figura 36 - Tópico sobre a eliminação de uma seção do verbete.

No segundo tópico (Figura 37)⁶², nota-se a preocupação de um dos colaboradores com o aspecto do direito autoral, ponto importante do processo colaborativo da *Wikipédia*. O ambiente segue a filosofia de software livre, assim como o conteúdo criado pelo coletivo é livremente disponibilizado e alterado, desde que mantendo suas características livres, um conteúdo original para ser utilizado deve estar obrigatoriamente sob alguma licença Copyleft.

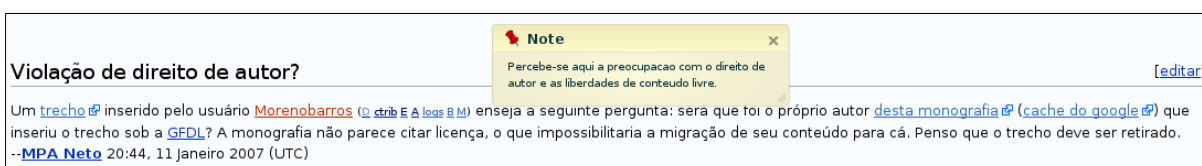


Figura 37 - Tópico sobre possível violação de direito do autor.

⁶² Todos os destaques e notas inseridas nas imagens são parte do software WebNotes, uma extensão para o navegador Mozilla Firefox que permite este tipo de intervenções em páginas da *web* gravando essas modificações localmente no computador. Ou seja, quando a página for novamente acessada as anotações e *highlight* estarão disponíveis, mas apenas para o usuário. Ressalta-se que não se trata de uma transformação no conteúdo da página. Esse software foi utilizado no sentido de auxiliar na análise detalhada do corpus desta pesquisa.

Abaixo, aponta-se para dois exemplos de dúvidas na estrutura do ambiente e erro de interpretação do propósito da *Wikipédia*. No primeiro, o colaborador propõe uma alteração, porém não tem certeza se a página de discussão seria o local apropriado. Percebe-se muito este comportamento, uma vez que se necessita de um contato mais profundo com o ambiente para entender suas características funcionais e sua política de colaboração. No segundo caso, um colaborador insere um comentário crítico sobre um assunto descontextualizado e se refere à *Wikipédia* como um “blog”. Mais um exemplo do erro de interpretação dos propósitos da enciclopédia livre.

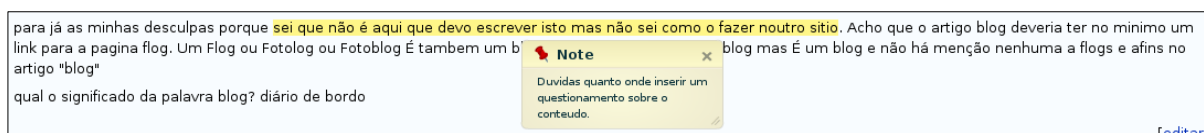


Figura 38 - Tópico que apresenta uma sugestão para expansão do verbete.

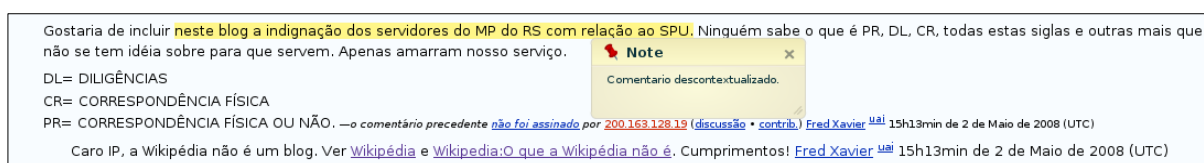


Figura 39 - Mensagem descontextualizada no fórum de discussão do verbete.

Na imagem abaixo se pode verificar a nova sugestão de uma alternativa para os constantes abusos no que se refere à inserção de *links* para *blogs* pessoais. Nesse caso aponta-se para atribuição de proteção ao artigo, no sentido de apenas usuários registrados e com um número significativo de edições possam realizar intervenções no verbete.

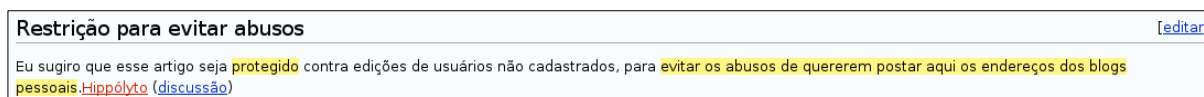


Figura 40 - Tópico com sugestão para restrição de eventuais abusos.

Em análise no histórico de edições cabe a explicitação de alguns pontos interessantes. Quase a totalidade das inserções de *links* inadequados foi feitas por colaboradores não registrados, ou seja, apenas o endereço IP é armazenado não havendo como identificar facilmente, tampouco banir indefinidamente estes usuários, uma vez que se utilizando de outra rede podem acessar novamente o ambiente. Assim, utilizando-se do anonimato esses

indivíduos sentem-se à vontade para inserir quaisquer tipos de conteúdo. Nota-se claramente a existência de diversas guerras de edição, porém todas elas referentes a conteúdos inadequados e não há desacordo de conteúdo do verbete.



Figura 41 - Guerra de edição visível no histórico do verbete.

No exemplo a seguir percebe-se um processo de organização do verbete, a fim de que esse se torne melhor apresentado. Nesse sentido, a lista detalhada de funcionalidades das ferramentas de criação gratuita de *blogs*, que antes pertencia ao conteúdo do verbete, passa a fazer parte do texto específico “Lista de Blogues⁶³”, tornando-se uma referência externa encadeada.



Figura 42 - Exemplo de organização do verbete visível no histórico.

Outra questão interessante é a verificação de três inserções aditivas no verbete. Ou seja, por três vezes colaboradores que não haviam realizado nenhuma intervenção neste verbete adicionaram frases ou blocos de texto no conteúdo já existente. Porém verifica-se que em todos os casos o verbete foi revertido para sua versão anterior por colaboradores bastante

⁶³ Em Portugal os blogs são chamados de “blogues”. Sendo a *Wikipédia* Lusófona, ou seja, pertencente a todos os países de Língua Portuguesa, percebe-se alguns casos de escrita diferenciada de palavras, como o relatado anteriormente.

ativos, anulando as colaborações aditivas realizadas. No primeiro caso, apresentado na imagem acima, um colaborador anônimo inseriu uma frase descontextualizada e incorreta que foi revertida minutos depois. Contudo, as outras duas, apresentadas na imagem a seguir, consistiam em conteúdo ainda não abordado no verbete. Esse fato suscita a questão: apresentando-se como uma intervenção consistente ao conteúdo, por que razão o texto é revertido? Nesse caso dois pontos podem ser observados. O primeiro diz respeito às inserções realizadas e podem-se retomar algumas questões teóricas diante deste fato, como por exemplo, o receio de modificar o conteúdo que vem sendo construído pelos demais, bem como o processo de hipertexto colagem (PRIMO, 2003). A segunda observação volta-se para a pertença do conteúdo ao grupo que o construiu até então, interpretando a modificação como uma ação invasiva por sua modificação consistente no verbete.

■ (atu) (ant) ○ 13h25min de 7 de junho de 2008 Jo_Lorib (discussão | contribs) m (8 732 bytes) (Revertidas edições por Lilianm, para a última versão por Adailton) (desfazer)
 ■ (atu) (ant) ○ 12h51min de 7 de junho de 2008 Lilianm (discussão | contribs) (9 942 bytes) (→História) (desfazer) **Note**
 ■ (atu) (ant) ○ 00h33min de 31 de maio de 2008 Adailton (discussão | contribs) m (8 732 bytes) (Revertidas edições por Jo_Lorib) (desfazer) Acrescentou de maneira ADITIVA dois blocos de texto. Posteriormente revertido novamente por Jo_Lorib
 ■ (atu) (ant) ○ 15h48min de 30 de maio de 2008 82.155.155.17 (discussão) (8 752 bytes) (→{{Ver também}}) (desfazer)
 ■ (atu) (ant) ○ 15h47min de 30 de maio de 2008 82.155.155.17 (discussão) (8 752 bytes) (→{{Ver também}}) (desfazer)
 ■ (atu) (ant) ○ 07h14min de 30 de maio de 2008 Jo_Lorib (discussão | contribs) m (8 732 bytes) (Revertidas edições por Nathalia_sautchuk, para a última versão por Adailton) (desfazer)
 ■ (atu) (ant) ○ 03h44min de 30 de maio de 2008 Nathalia_sautchuk (discussão | contribs) (9 212 bytes) (desfazer) **Note**
 ■ (atu) (ant) ○ 22h42min de 12 de maio de 2008 Adailton (discussão | contribs) m (8 732 bytes) (Revertidas edições por Leonardo_stabile) (desfazer) Acrescentou de maneira ADITIVA um bloco de texto. Posteriormente revertido.
 ■ (atu) (ant) ○ 20h52min de 12 de maio de 2008 200.226.123.253 (discussão) (8 794 bytes) (desfazer)

Figura 43 - Exemplo de reversão de acréscimo de textos verificado no histórico.

Sendo a *Wikipédia* uma proposta de enciclopédia *online* e aberta, a atualização dos dados pode ser constante. Abaixo, aponta-se para um exemplo onde um colaborador modifica uma estatística que até então se encontrava desatualizada. O mesmo procedimento em uma enciclopédia impressa demandaria a espera de sua próxima edição revisada.

■ (atu) (ant) ○ 16h50min de 9 de dezembro de 2008 201.17.156.217 (discussão) (10 103 bytes) (→O meio e a mensagem) (desfazer) **Note**
 ■ (atu) (ant) ○ 16h42min de 8 de dezembro de 2008 Andlima (discussão | contribs) m (10 102 bytes) (desfazer) Atualização de dados.
 ■ (atu) (ant) ○ 16h39min de 8 de dezembro de 2008 Andlima (discussão | contribs) m (10 104 bytes) (desfazer)

Figura 44 - Atualização de dados realizada no verbete.

<p>A blogosfera, termo que representa o mundo dos blogs, ou os blogs como uma comunidade ou rede social, cresceu em ritmo espantoso. Em 1999 o número de blogs era estimado em menos de cinquenta; no final de 2000, a estimativa era de poucos milhares. Menos de três anos depois, os números saltaram para algo em torno de 2,5 a 4 milhões. Atualmente existem cerca de 70 milhões de blogs e cerca de 120 mil são</p>	<p>A blogosfera, termo que representa o mundo dos blogs, ou os blogs como uma comunidade ou rede social, cresceu em ritmo espantoso. Em 1999 o número de blogs era estimado em menos de cinquenta; no final de 2000, a estimativa era de poucos milhares. Menos de três anos depois, os números saltaram para algo em torno de 2,5 a 4 milhões. Atualmente existem cerca de 112 milhões de blogs e cerca de 120 mil</p>
---	--

Figura 45 - Comparativo entre o verbete e sua atualização.

6.2.2 Análise do verbete “Web 2.0”

O verbete *Web 2.0* foi criado em 02 de Novembro de 2005 e em sua data de sua análise, 10 de Fevereiro de 2009, possuía cerca de 360 edições. Sua primeira versão era composta por *links* para os principais artigos sobre o assunto, ainda muito recente na época. Verificando-se o histórico de ações no texto, percebe-se que ao longo da popularização do termo no ano de 2006 as interações no verbete crescem significativamente, porém nos próximos dois anos o fluxo diminui, provavelmente pela consistência atingida pelo verbete.

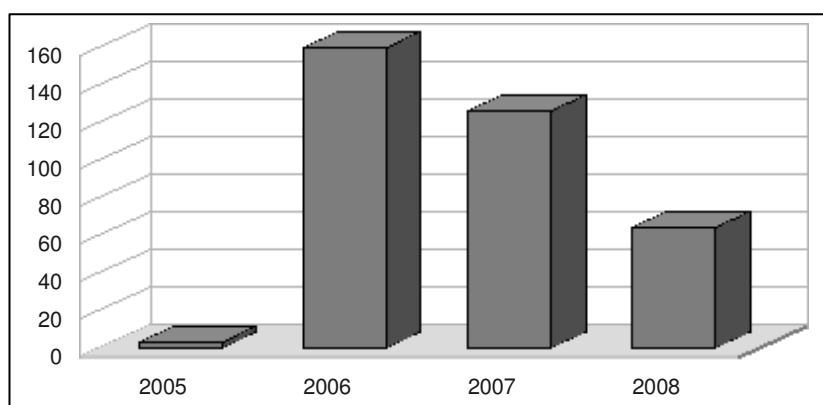


Figura 46 - Gráfico das intervenções no verbete “Web 2.0” da Wikipédia.

A página de discussão é criada em Julho de 2006, quando o fluxo de interagentes intensifica-se no verbete. Na ocasião um administrador reverte uma edição realizada por um dos colaboradores e deixa uma mensagem na página de discussão com uma justificativa direta a respeito de sua atitude. Essa ação causa um descontentamento por parte do colaborador que havia realizado a intervenção que fora revertida sem argumentos. A partir disso instaura-se uma longa discussão e o verbete passar a receber diversas contribuições, aumentando seu fluxo de atividades e a partir disso acarretando outros debates. Percebe-se grande diversidade de opiniões em relação ao conteúdos e às atitudes dos administradores e dos colaboradores.

Em seus primeiros anos, os verbetes da *Wikipédia* possibilitavam que se mantivessem duas visões diferenciadas sobre o mesmo assunto na página principal do conteúdo, apontando para a disputa entre versões, como pode ser visto no exemplo abaixo retirado da antiga versão de língua inglesa de 2004. Assim, enquanto o debate ocorria na página de discussão, ambas as versões permaneciam sendo exibidas.

Other languages: Svenska	
Continuation War	
From Wikipedia, the free encyclopedia. Find out how you can help support Wikipedia's phenomenal growth.	
History -- Military history -- War -- History of Russia -- History of Finland -- World War II	
The neutrality of this article is disputed.	
Please see: Talk:Continuation War	
Two disputed versions of the article are given below:	
<p>The Continuation War was fought between Finland and the Soviet Union during World War II. The war started after Soviet bombings of Finnish towns, without declaration of war, on June 25, 1941, and ended, after an armistice September 19, 1944, with the Paris Peace Treaty of 1947. The United Kingdom declared war on Finland on December 6, 1941, but didn't participate actively.</p> <p><i>The Continuation War</i> is so named because it's perceived as a continuation of the Winter War</p>	<p>The Continuation War is the name for the war between Finland and the Soviet Union from June 26, 1941 to September 19, 1944 during World War II. It is so named because most Finns see it as a continuation of the earlier Soviet-Finnish Winter War of November 30, 1939-March 12, 1940.</p>

Figura 47 - Disputa de versões na Wikipédia em 2004.

Atualmente os casos de imparcialidade, nos quais pontos de vista entram em disputa, são apresentados com um aviso na parte superior do verbete, indicando que se deve ter cautela ao utilizar o conteúdo exposto, por conta da imparcialidade contida nas informações, ainda convida ao interagente que possa auxiliar no processo de oferecer maior neutralidade ao verbete. Enquanto não se chegar a um acordo em relação aos conceitos expressos no verbete, o aviso permanece.


 <p>Este artigo ou secção possui passagens que não respeitam o princípio da imparcialidade. Tenha algum cuidado ao ler as informações contidas nele. Se puder, tente tornar o artigo mais imparcial.</p>
--

Figura 48 - Alerta inserido nos verbetes que geram dúvida quanto a sua imparcialidade.

Por conta da consistência do texto e da ativa instauração de debates, optou-se por eleger este verbete para uma análise mais detalhada a fim de operacionalizar conceitos tratados na fundamentação teórica deste trabalho. Assim, apresenta-se a aprofundada apreciação crítica deste verbete no item 6.3.1.

6.2.3 Análise do verbete “Cyberpunk”

O verbete *Cyberpunk* foi criado em 12 de fevereiro de 2004 e em sua data de sua análise, 11 de Fevereiro de 2009, possuía o número de 119 edições.

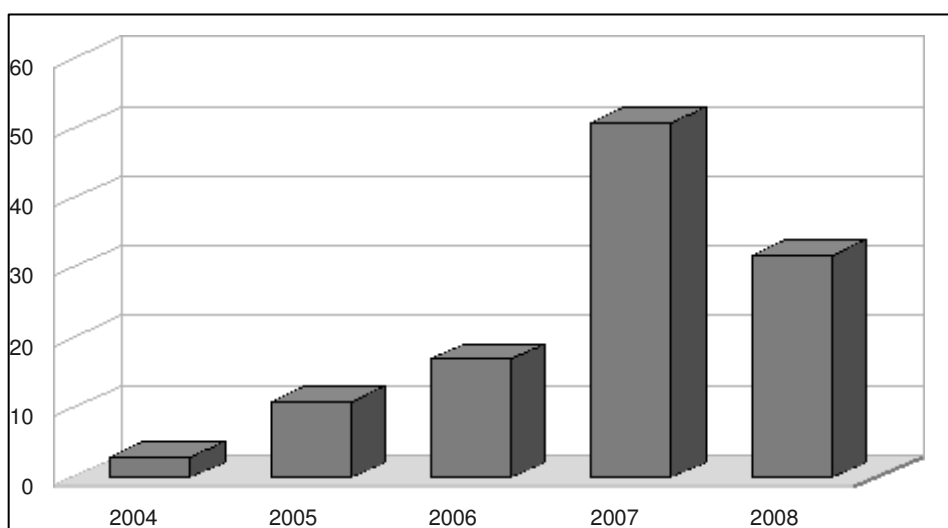


Figura 49 - Gráfico das intervenções no verbete “Cyberpunk” da Wikipédia.

A primeira versão tratava-se de uma tradução de parte do verbete *Cyberpunk* da *Wikipédia* de Língua Inglesa e algumas ligações externas para ampliação do assunto. Posteriormente, seu conteúdo foi expandido através da tradução do verbete correlato de Língua Espanhola, vindo a receber diversas colaborações e adaptações com o passar do tempo.

- (atu) (ant) ○ [23h09min de 12 de fevereiro de 2004](#) [200.142.209.38](#) ([discussão](#)) ([desfazer](#))
- (atu) (ant) ○ [22h53min de 12 de fevereiro de 2004](#) [200.142.209.38](#) ([discussão](#)) ([texto traduzido da Wikipédia em inglês](#))

Figura 51 - Versão traduzida do verbete correlato em língua inglesa.

- Note** ×

Partes desse verbete foram traduzidas do Inglês e do Espanhol.

 - (atu) (ant) ○ [02h16min de 12 de novembro de 2007](#) [Stefbarbosa](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (32 957 bytes) ([⇨Literatura](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [02h14min de 12 de novembro de 2007](#) [Stefbarbosa](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (32 963 bytes) ([⇨Sociedade e Governo](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [20h44min de 11 de novembro de 2007](#) [Stefbarbosa](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (33 002 bytes) ([⇨Sociedad y Gobierno](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [18h03min de 11 de novembro de 2007](#) [Stefbarbosa](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (33 002 bytes) ([⇨Sociedad y Gobierno](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [17h27min de 11 de novembro de 2007](#) [Stefbarbosa](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (33 020 bytes) ([⇨Protagonistas](#)) ([desfazer](#))

Figura 50 - Versão traduzida do verbete correlato em língua espanhola.

Nesse verbete percebeu-se também, por várias vezes, a realização de pequenos ajustes no sentido de proporcionar melhorias na apresentação e correção do texto, um exemplo disto pode ser verificado na entrada do histórico ressaltada abaixo.

- (atu) (ant) ○ [01h50min de 19 de janeiro de 2009](#) [201.26.121.10](#) ([discussão](#)) (31 492 bytes) ([⇨Literatura](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [00h09min de 31 de dezembro de 2008](#) [Maurício I](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (31 488 bytes) ([pequenos ajustes, typos fixos para \(15\), possui → possui, serie → série utilizando AWB](#)) ([desfazer](#))
 - (atu) (ant) ○ [04h53min de 16 de dezembro de 2008](#) [189.107.20.234](#) ([discussão](#)) (31 472 bytes) ([⇨Cine e TV](#)) ([desfazer](#))
- Note** ×

Correções ortográficas.

Figura 52 - Correções ortográficas realizadas no verbete.

Caso interessante pode ser verificado no histórico desse verbete em uma intervenção realizada em Janeiro de 2008 que se utiliza da página de conteúdo para uma espécie de denúncia a respeito da suposta utilização de *sock puppets*⁶⁴ (recurso proibido na *Wikipédia*) por parte de um dos principais administradores da época. Essa forma de vandalismo que diz respeito ao gerenciamento dos processos e demonstra a insatisfação quanto à atuação de determinados colaboradores em maiores posições hierárquicas, pode ser interpretado como um descontentamento em relação àquele que deveria representar a liderança do processo, ou até mesmo um sentimento de cobiça pela posição do outro.

▪ (atu) (ant) ○ 20h16min de 13 de janeiro de 2008 72.78.4.33 (discussão) (32 032 bytes) (← nova secção: ->O OS2WARP UTILIZOU SOCKPUPPETS E FOI APANHADO) (desfazer)

Figura 53 - Denúncia de suposto desrespeito à regras da *Wikipédia*.

O OS2WARP UTILIZOU SOCKPUPPETS E FOI APANHADO
 O OS2WARP utilizou sockpuppets para se fazer passar pelo Jimmy Wales. Ver o checkuser na Wikimédia. O checkuser foi feito pela PatriciaR. Todos fecharam os olhos a este anormal porque ele tinha acabado de ser expulso de administrador. Voltou agora porque ele andou a chorar pelos cantos.

Figura 54 - Mensagem da denúncia de suposto desrespeito às regras da *Wikipédia*.

6.2.4 Análise do verbete “Jornalismo Online”

O verbete *Jornalismo Online* foi criado em 13 de Fevereiro de 2005 e na data de sua análise, 11 de Fevereiro de 2009, possuía o número de 150 edições. A primeira versão consistia na cópia de um trabalho disponível *online* e mesmo com muitas alterações realizadas o conteúdo permaneceu como atribuído ao coletivo da *Wikipédia* por muito tempo, até recentemente ser apontado como possível violação de direito autoral. Nesse sentido, todo o conteúdo considerado plágio foi removido e o verbete foi transferido para a seção de artigos a serem eliminados, porém a sua edição continua disponível aos colaboradores da *Wikipédia*.

⁶⁴ Como descrito no item 4.3.2 deste trabalho os *sock puppets* são um recurso utilizado para burlar alguns recursos da *Wikipédia*. Quando um colaborador possui várias contas extras com identidades falsas e se utiliza disso para manipular votações e apresentar má conduta no ambiente, diz-se que ele criou *sock puppets*.

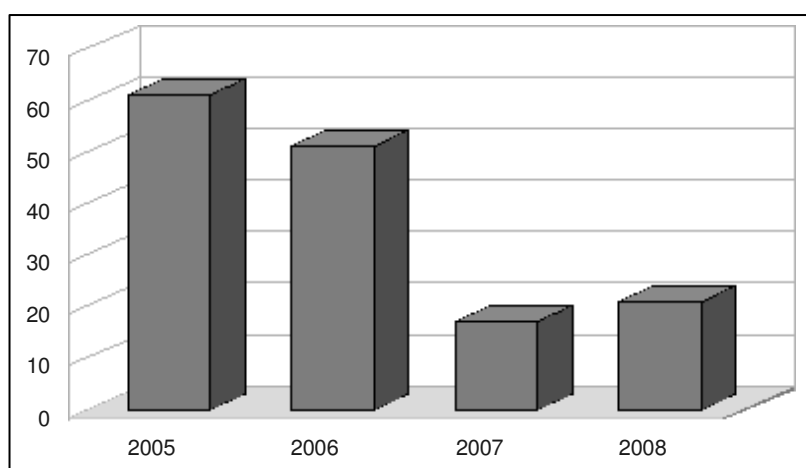


Figura 55 - Gráfico das intervenções no verbete “Jornalismo Online” da Wikipédia.

Nesse exemplo, outro aspecto abordado na fundamentação teórica pode ser resgatado: a cascata de informações (SUROWIECKI, 2006). Isto pode ser verificado já que a informação contida desde a criação da página tratava-se de cópia literal do conteúdo de outro site. Porém, os demais colaboradores acrescentaram informações, modificaram termos e formatações, reorganizaram a estrutura e inseriram ligações externas, sem antes verificar a legitimidade do texto contido no verbete. Ou seja, todos os demais colaboradores partiram do princípio de que aquele conteúdo era original e correto, apenas realizando suas intervenções no que já existia.

Também, ressalta-se no verbete abaixo a existência do quadro explicativo do processo de eliminação, indicando o motivo, o conteúdo plagiado, a data de previsão de eliminação e os procedimentos para a possível continuidade desse verbete. Isso se configura em um retorno importante para a comunidade vinculada a este verbete, bem como aos demais que venham a realizar colaborações a partir de então. Esses procedimentos gerenciais suscitados e organizados pelo próprio coletivo, representam um aspecto muito interessante na *Wikipédia*, talvez um dos grandes motivos de sua grande repercussão.

Jornalismo online
 Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

Jornalismo Online ou Ciberjornalismo é o [jornalismo](#) praticado no novo meio comunicacional da [Internet](#).

Em teoria, deverá recorrer a técnicas diferentes do jornalismo tradicional escrito. As características típicas da [Internet](#) - [interactividade](#), [hipermedialidade](#), [multimedialidade](#) - devem ser utilizadas como recurso do jornalismo online. Há até discussões sobre a aplicação da tradicional técnica jornalística da [pirâmide invertida](#) na construção de notícias [online](#), propondo o recurso a uma estrutura de blocos que permite que o leitor "construa" a sua (leitura da) notícia.^[1]

No entanto, não é ainda muito frequente a utilização do hipertexto, "Uma das mais poderosas ferramentas de publicação na Internet"^[2] ([Steve Outing](#)) em notícias online.

Referências

- [↑ http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-webjornalismo-piramide-invertida.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-webjornalismo-piramide-invertida.pdf)
- [↑ http://www.povnter.org/content/content_view.asp?id=73151](http://www.povnter.org/content/content_view.asp?id=73151)

Ligações externas [\[editar\]](#)

- [Jornalistas da Web](#)
- [Artigos e dicas sobre Jornalismo Online](#)
- [Pressbusca: Motor de busca de notícias](#)
- [Jornalismo On-line: Guia Teórico e Prático](#)

Note

Possível violação de direitos autorais. Esta atualmente como candidato a eliminação.

Atenção!

O conteúdo desta página foi removido devido a suspeitas de [violação de direitos de autor](#).

O texto que tinha sido aqui colocado era idêntico ou muito semelhante ao texto da seguinte fonte: <http://meiradarocha.jor.br/news/2000/12/31/entendendo-o-jornalismo-online/>

A página será apagada a partir de: **15 de novembro**

Se sabe alguma coisa sobre o assunto, por favor, [edite](#) esta página e crie um [esboço](#) em substituição desta nota.

Se você for o detentor dos direitos de autor do texto copiado, por favor envie uma autorização conforme descrito em [Wikipedia:OTRS/Como enviar a permissão](#)

Figura 56 - Mensagem exibida em verbetes que se encontram em processo de eliminação.

6.2.5 Análise do verbete “Rede Social”

O verbete *Rede Social* foi criado em 10 de Junho de 2005 e na data de sua análise, 11 de Fevereiro de 2009, possuía cerca de 150 edições. Abaixo o gráfico correspondente ao número de intervenções a cada ano.

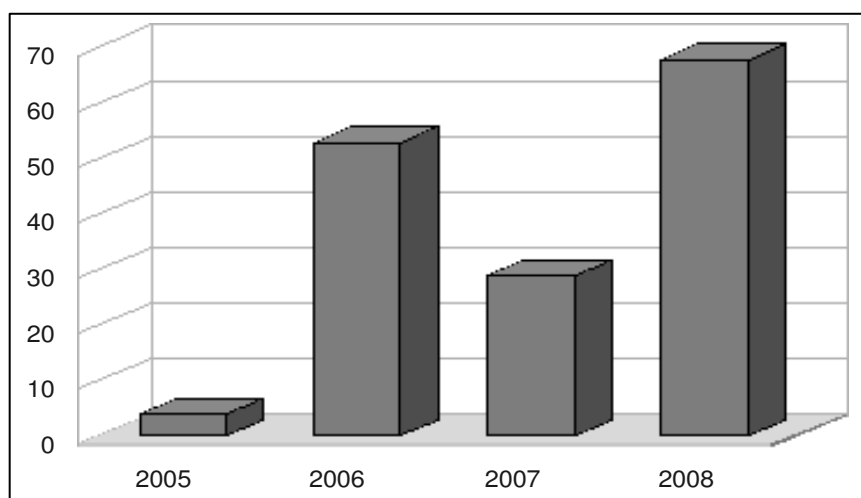


Figura 57 - Gráfico das intervenções no verbete “Rede Social” da Wikipédia.

A primeira versão foi criada possuindo uma frase no sentido de definir o termo, seguido de um comentário de teor sarcástico a respeito dos laços sociais, reproduz-se aqui na íntegra: “Rede social é uma das formas de representação dos relacionamentos afetivos ou profissionais dos seres humanos entre si ou entre seus agrupamentos de interesses mútuos. *Ou ainda um nome mais científico para a famosa "panelinha" ;-)*”. Logo em seguida de sua criação a versão foi reorganizada de acordo com os termos enciclopédicos e o colaborador avisado de que devia realizar intervenções de maneira mais séria.

A comunidade de colaboradores da *Wikipédia* que tem participação ativa e que dedica grande parte do seu tempo na produção textual e nas ações de manutenção dos verbetes, admite uma postura de seriedade e responsabilidade nesse processo. Segundo pesquisas do Palo Alto Research Center⁶⁵ sobre a participação de usuários na *Wikipédia* de Língua Inglesa, 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 fundador da ambiente Jimmy Wales já havia reconhecido, realizando estatísticas de edição de conteúdo. Já o articulista Aaron Swartz, autor do artigo “*Who Writes Wikipedia*”⁶⁶, famoso texto que debate as estatísticas apontadas anteriormente, 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.

Além disso, 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. É o caso do bloqueio de edição por anônimos em certos

⁶⁵ Mais informações e gráficos disponíveis em: <http://asc-parc.blogspot.com/2007/05/long-tail-and-power-law-graphs-of-user.html>.

⁶⁶ Disponível em: <http://www.aaronsw.com/weblog/whowritesWikipedia>.

artigos que sofreram constantes ataques de vandalismo em certo espaço de tempo, os chamados artigos protegidos⁶⁷, as notas introdutórias aos artigos que alertam para a carência de fontes ou a falta de imparcialidade na sistematização das informações. Também vale-se da *UCV (Unidade Contra Vandalismo)* que é responsável pelo rastreamento do número IP do vândalo e seu decorrente bloqueio, a reversão automática de artigos atacados, bem como buscar nos artigos palavras ofensivas e imediatamente retornar a versão anterior. Esse 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). Abaixo, um exemplo da atuação imediata dos *bots* que monitoram os verbetes verificando vandalismos.

▪	(atu)	(ant)	○	01h22min de 8 de fevereiro de 2009	Salebot (discussão contribs)	(21 988 bytes)	(bot : reversão de 200.249.150.21 (vandalismo : -98), revertendo para a versão 14131937 de Salebot) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h22min de 8 de fevereiro de 2009	200.249.150.21 (discussão)	(22 632 bytes)	(→Eu Online) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h18min de 8 de fevereiro de 2009	Salebot (discussão contribs)	(21 988 bytes)	(bot : reversão de 200.249.150.21 (vandalismo : -92), revertendo para a versão 14131874 de Salebot) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h18min de 8 de fevereiro de 2009	200.249.150.21 (discussão)	(22 634 bytes)	(→Eu Online) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h10min de 8 de fevereiro de 2009	Salebot (discussão contribs)	(21 988 bytes)	(bot : reversão de 200.249.150.21 (vandalismo : -85), revertendo para a versão 14131838 de Salebot) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h10min de 8 de fevereiro de 2009	200.249.150.21 (discussão)	(22 634 bytes)	(→Eu Online) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h07min de 8 de fevereiro de 2009	Salebot (discussão contribs)	(21 988 bytes)	(bot : reversão de 200.249.150.21 (vandalismo : -78), revertendo para a versão 14131824 de Salebot) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h07min de 8 de fevereiro de 2009	200.249.150.21 (discussão)	(22 654 bytes)	(→Eu Online) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h06min de 8 de fevereiro de 2009	Salebot (discussão contribs)	(21 988 bytes)	(bot : reversão de 200.249.150.21 (vandalismo : -70), revertendo para a versão 14131817 de Salebot) (desfazer)
▪	(atu)	(ant)	○	01h06min de 8 de fevereiro de 2009	200.249.150.21 (discussão)	(22 654 bytes)	(→Eu Online) (desfazer)

Figura 58 - Atuação de *bots* no monitoramento do verbete.

6.3 Análise geral

Tendo realizado a análise dos cinco verbetes selecionados para verificação detalhada em cada ambiente, procura-se a seguir, resgatar os principais conceitos teóricos discutidos no decorrer deste estudo, juntamente com as impressões obtidas através da pesquisa empírica. Pretende-se assim, realizar uma análise aprofundada do verbete *Web 2.0* da *Wikipédia*, bem como a partir da análise geral das experiências seguindo as categorias estabelecidas nos procedimentos metodológicos, prover uma verificação geral capaz de relacionar processos e teorizações, responder a questão principal que guiou este trabalho, bem como alçar hipóteses

⁶⁷ 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 esse conteúdo fosse restringido em sua edição livre.

sobre os efeitos do conflito na colaboração em processos de escrita coletiva.

6.3.1 Operacionalização de conceitos no verbete *Web 2.0 da Wikipédia*

Neste item faz-se uma análise dos processos estabelecidos na construção do verbete *Web 2.0 da Wikipédia*. O conteúdo verificado é composto de diversos debates instaurados na página de discussão e do exame do histórico do verbete onde pode-se notar as ações executadas no artigo. Peretende-se com isso realizar apontamentos que relacionem diretamente os conceitos alçados na fundamentação teórica com situações decorrentes dos processos empíricos averiguados.

A página de discussão do verbete é criada pelo usuário administrador, chamado aqui de colaborador A, que reverteu uma edição realizada por um colaborador B e deixou uma mensagem uma argumentação direta. O colaborador B questiona essa atitude e um terceiro colaborador (C) toma frente na discussão. O tema do debate diz respeito à questão de imparcialidade, freqüentemente discutida na *Wikipédia*, já que as regras do ambiente recomendam que os verbetes não se posicionem parcialmente em seu conteúdo e *links*.

Voltando ao debate apresentado anteriormente, a questão centra-se na existência de *link* para um *post* no *blog* do colaborador B, que segundo esse diz respeito a uma crítica ao assunto tema do verbete. Percebe-se que a discussão inicia-se branda, com as partes argumentando em relação a aceitação ou não da ligação externa para conteúdo pessoal. Ambos ponderam que talvez o melhor lugar para esta discussão seja nas páginas pessoais e atentam para a discussão sobre o conteúdo. Porém após alguns dias o que se percebe é o aparecimento de um grau maior de animosidade quando o colaborador C afirma não haver conteúdo interessante no *link* sugerido, mas aceita a permanência dele na tentativa de encerrar a discussão. Nesse ponto tem-se uma contrapartida do colaborador B na qual este questiona os critérios utilizados para atribuição de legitimidade a um conteúdo. A resposta parece carregada de ironia, mas o interlocutor volta-se para os conceitos de comunidade e coletividade do ambiente. O colaborador C, que já havia realizado uma tentativa de acabar com a discussão anteriormente, desta vez envia uma mensagem de desistência e o conflito parece terminar.

Discussão:Web 2.0

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

Deve-se discutir enciclopédicamente os problemas do [Web 2.0](#). --[OS2Warp](#) ^{msg} 02:40, 11 Junho 2006 (UTC)

OS2Warp, é o que está sendo feito? Por qual razão (e argumento) você apaga metade do artigo? Aliás, conceitue "enciclopédicamente", pois não existe no dicionário.

Alex, à primeira vista, a reversão do OS2WARP parece-me correcta. PS: por favor assine os seus comentários.[Agil](#) 02:59, 11 Junho 2006 (UTC)

Entendo que o OS2Warp esteja preocupado em eliminar entradas para artigos *opinativos*, limitando-se somente aos artigos *informativos*, porém sua revisão foi parcial, deixando artigos cujo título parecem ser "informativos", mas que são *opinativos* também. Estou me baseando na versão em inglês do artigo, que prevê (além da conceitualização) o debate de idéias, como links externos. --[Alex Hubner](#) 03:05, 11 Junho 2006 (UTC)

Meu caro, o que parece estranho é você estar a eliminar links, mas vai deixando o seu [Agil](#) 03:07, 11 Junho 2006 (UTC)

Pelo contrário! Adicionei mais links e removi um que claramente conceituava-se como propaganda. Veja o histórico. [Alex Hubner](#) 03:23, 11 Junho 2006 (UTC)

hummm, ao manter o teu link parece-me que estás a querer gerar tráfego (e posicionamento no Google) para o teu blog. Mas tudo bem, falamos disto noutra altura ([nas páginas de discussão pessoais](#)). Um abraço. [Agil](#) 03:27, 11 Junho 2006 (UTC)

Sua impressão deveria se estender aos demais links então. Se gera tráfego e posicionamento no Google é apenas uma consequência. O fato é que (acredito) os argumentos expostos em meu blog e em outros **que também linkei** são interessantes e pertinentes para o artigo. Há algo de errado nisso? **Tenhamos cuidado com conclusões precipitadas e nos atenhamos ao que está sendo discutido: o conteúdo** --[Alex Hubner](#) 03:34, 11 Junho 2006 (UTC).

O problema é que a tua opinião manifestada no teu **blog não me parece nada de interessante (sinceramente)**. Mas esta minha frase também é uma opinião minha, de forma que **para mim a discussão acaba aqui**. Não vou tirar o link para o teu blog, dando-te o benefício da dúvida. Grande abraço [Agil](#) 22:16, 17 Junho 2006 (UTC)

Ah, então o critério é opiniões "interessantes" segundo o seu critério de "interessante"? Engraçado especialmente sabendo que você deixou outros links para opiniões tão "interessantes" quanto as minhas... --[Alex Hubner](#) 00:26, 19 Junho 2006 (UTC)

É claro que é o **meu** critério de interessante. De quem havia de ser? Do **Papa?** [Agil](#) 12:51, 20 Junho 2006 (UTC)

Talvez o da comunidade, da coletividade (ou mesmo da "enciclopecidade" - defendida aparentemente pelo OS2Warp). Não o teu nem o meu critério. --[Alex Hubner](#) 14:24, 20 Junho 2006 (UTC)

Desisto. Não tenho mais pachorra [Agil](#) 22:02, 20 Junho 2006 (UTC)

Figura 59 - Debate na página de discussão do verbete.

Concomitantemente à discussão explicitada anteriormente o colaborador B cria um novo tópico para exposição ampliada de suas opiniões a respeito da política de edições e relações de poder na construção do artigo. Nota-se grande indignação com a falta de discussão antes da execução da reversão quando o colaborador B afirma que o administrador, Colaborador A, age “de acordo com suas próprias crenças e regras, portando-se como 'dono' do artigo”. O colaborador B continua, afirmando existir uma “prática deplorável e atual na *Wikipédia*: agir em bando, fazendo valer (pela força de número) sua opinião sobre a última versão do artigo”.

Edições do usuário OS2Warp e amigos [\[editar\]](#)

Gostaria de entender quais são os critérios usados pelo usuário [Usuário:OS2Warp](#) (e outros que claramente foram enviados para editar o artigo em "defesa" deste usuário) para **promover a remoção de quase que a totalidade dos links externos existentes no artigo**.

Especificamente falando: se o seu critério é pela **exclusão de artigos opinativos ou "não enciclopédicos"**, por que então o usuário [OUsuário:OS2Warp](#) mantém por repetidas vezes **dois links externo que são claramente opinativos também?** Mais: um dos links leva a um artigo em inglês, que não contribui em nada para o leitor exclusivo de língua portuguesa. Tenho a impressão de que [Usuário:OS2Warp](#) não leu as referências externas, limitou-se simplesmente a **dar-lhes credibilidade pela fonte/local de publicação**, eliminando os demais por uma provável **"falta de mérito"** (talvez por serem oriundos de blogs?). Na minha opinião a pluralidade e qualidade de informações e expressões não deve enxergar fronteiras ou ser limitada a grandes grupos de mídia tais como Yahoo! e O'Reilly, os únicos que o usuário [Usuário:OS2Warp](#) deixa em suas edições. Esta pluarlidade e coexistência saudável de *links externos* para visões distintas sobre o mesmo conceito (disparidade esta que é informada e conceitualizada claramente no artigo em português) existe no artigo em inglês (bem mais completo e enriquecido). Por que não pode existir no artigo em português? Existe diferença entre a Wikipedia em língua inglesa e a portuguesa no que diz respeito ao mérito e existência de links externos? Para mim está claro que [Usuário:OS2Warp](#) usa um **critério dúbio e enviesado "enciclopédicamente"**, esquecendo-se propositalmente de esclarecer o porquê, para quê e (principalmente) ***onde* seu critério de edição tem validade para o artigo**. Limita-se simplesmente a remover links (que repito: não ferem, em nenhuma forma as regras de bom uso da Wikipedia ou caem no limbo dos erros mais comuns), **de acordo com suas próprias crenças e regras, portando-se como "dono" do artigo**, de forma absolutamente parcial (**sem no entanto ter contribuído em nada para a criação do artigo**). Na sua ânsia de reverter versões, claramente num impulso pessoal ante às minhas contribuições, chegou até mesmo a eliminar correções de português feitas no texto.

O que me preocupa mais é que o usuário parece fazer valer **prática deplorável e atual na Wikipedia: agir em bando, fazendo valer (pela força de número) sua opinião sobre a última versão do artigo**. O que parece efetivamente incomoda [Usuário:OS2Warp](#) e seus amigos é a existência de um link (não referência ou menção, etc) para um texto de minha autoria, como se isso fosse algo proibido na Wikipedia (não confundir com autoria do artigo em questão). Já chegaram a tratar a questão como sendo "spam" ou "tentativa de obter acessos via Google". Ao se analisar a questão de forma imparcial (**incluindo uma visita ao referido blog**), percebe-se que tais afirmações e preconceitos são absolutamente infundáveis. --[Alex Hubner](#) 14:58, 13 Junho 2006 (UTC)

Figura 60 - Criação de novo tópico para ampliação da do debate.

Em resposta à mensagem descrita acima, o colaborador C questiona a legitimidade da argumentação alegando (novamente com certa ironia) a pouca quantidade de edições realizadas pelo autor da mensagem em questão. Nesse sentido, verifica-se a questão da reputação requerida no processo, já que um colaborador B, com menos de 50 edições é considerado “novato” perante os demais. Porém, questiona-se, a quantidade de edições que qualifica um colaborador no sentido de estar mais ou menos apto a participação intelectual e colaborativa em um verbete? Nessa atitude reside um equívoco no que diz respeito à participação nos processos colaborativos, nas quais freqüentemente se considera antes a quantidade do que a qualidade.

Assim, segue-se para a contra-argumentação onde o colaborador B afirma que até então suas dúvidas não foram satisfeitas e acredita que a discussão exceda a questão textual, partindo para a questão relacional, quando afirma estar sendo alvo do chama de “perseguição”. O colaborador B também chama atenção para a existência de laços de relacionamento entre os editores desse verbete. Por fim, também acredita que com suas contribuições na edição, o artigo tenha aumentado expressivamente sua qualidade. Seria o processo competitivo agindo em favor de uma maior atenção nesse verbete e, portanto um estímulo aos argumentos e interações colaborativas? Acredita-se que sim. Como trazido na fundamentação teórica, o conflito pode ser profícuo, eis um exemplo disso.

Alex, por favor digas o que não sabes sobre a wikipedia. **Para quem tem menos de 50 edições, acho que é prematuro dizeres que aqui se "age em bando"**. Passa mais uns tempos por aqui, a ver como é que isto funciona, antes de tirares essa conclusões. Além disso, até aposto porque é que o OS2Warp reverteu (e eu também). Então não é que tu tens menos do que 50 edições e já conseguistes o feito extraordinário de criares dois links para sites teus ([aqui](#) e [aqui](#))? **Não é para desconfiar que as tuas edições olham mais para o teu umbigo do que para o benefício da wikipedia? Um abraço! Aqil** 22:29, 17 Junho 2006 (UTC)

Agil, o **único** link para o CFGIGOLO que inseri em toda Wikipedia foi no artigo de Web 2.0, juntamente com outros de igual teor e conteúdo (que no entanto não foram alvo da censura de vocês). Não fui eu que inseri o link do blog no artigo [ColdFusion](#), e também não pedi para alguém colocá-lo lá, acredite (não, não precisa acreditar, basta olhar o histórico). **Seu comentário e sua ironia** deixa claro que as motivações pelas edições no artigo de Web 2.0 (e de [ColdFusion](#), na seqüência) eram **meramente pessoais, contra mim, um mero iniciante na Wikipedia (com menos de 50 edições...)**. Afinal, se tiravam links para artigos opinativos, por que não tiraram todos? Não... é claro que não. Tiravam o meu, deixando outros exatamente do mesmo tipo. Qual é o critério que vocês usaram? **Até agora ninguém me respondeu** (e tua resposta não responde ao que insistentemente indago). A inclusão de UM link para um texto pessoal pode ser até uma **prática questionável, mas é absolutamente legítima e aderente às regras da Wikipedia**. Especialmente tendo-se em vista que inseri outros textos que julgo pertinentes e apropriados ao assunto (não apenas o meu), **e não escondi que o fazia**. Sim, afinal, se as minhas intenções fossem realmente más, **bastaria criar ou usar um pseudônimo qualquer** (como muitos fazem), sem qualquer referência ao meu nome real e inserir o link. Simples. Talvez assim a coisa passasse despercebida e **essa confusão toda teria sido evitada**.

Se você também reverteu o artigo, o fez em concordância (ou convivência) com o OS2Warp. É interessante notar **relacionamento das pessoas que editaram o artigo (todos em favor do OS2Warp)**. São todos **conhecidos** e que **trocaram elogios e outras bajulações em suas páginas pessoais**. Não dá para não pensar que talvez vocês ajam sim em bando. É um corporativismo bobo, sem graça e bastante visível. Qualquer um com menos de 50 edições consegue ver isso. Aliás, só o fato de você estar aqui, defendendo seu amigo OS2Warp já nos faz pensar.

Eu não tenho motivações de capitalizar acessos via Google, não ganho absolutamente nada com isso, tampouco conseguiria fazê-lo através de um único link, num **artigo tão inexpressivo**. Aliás, talvez o contrário seja verdadeiro, vá procurar sobre Web 2.0 no Google e veja o posicionamento deste artigo ante outras entradas (inclusive posts no meu blog). Se quisesse aumentar acessos ao meu blog, faria-o de outra maneira, em outro lugar. Fama? De novo: por conta de um mísero link?? O fato de ter apenas 50 edições (registradas em meu usuário) na Wikipedia me desqualifica a questionar coisas óbvias, notórias e descaradas? Incluindo o comportamento de alguns usuários, sejam velhos ou novos? Talvez você tenha razão, em minhas edições eu só olho para meu próprio umbigo. **Quem sabe não seja esta a razão de o artigo ter melhorando significativamente desde que comecei a editá-lo**. Claro, isso é mera opinião pessoal... Opinião aliás, (com "o" maiúsculo) que parece ser o motor principal das ações de "alguns" usuários mais velhos daqui. --[Alex Hubner](#) 00:23, 19 Junho 2006 (UTC)

Figura 61 - Continuação do debate na página de discussão do verbete.

Em resposta, o colaborador C pede prudência e mais uma vez questiona a pouca expressão em número de edições realizadas até o momento e afirma que os ditos novatos

“escrevem muito e não lêem nada”. Essa é uma grande questão verificada na *Wikipédia*. Existem diversas regras e um padrão para colaboração nos verbetes e, além disso, exige-se certo conhecimento prévio da estrutura de sistematização da informação. Assim, no ritmo habitual da *Web 2.0* pode-se deixar de lado o estudo do funcionamento do ambiente em detrimento da experimentação prática. Ainda, o colaborador C afirma que esta discussão é corriqueira e que muitos colaboradores desistem de participar da construção de conteúdo na *Wikipédia* por conta dos processos relacionais com os wikipedistas mais experientes.

O colaborador B persiste na questão do fator pessoal como foco do conflito e afirma que há grande animosidade nas relações entre os editores do verbete. No mesmo dia em que a discussão apresentada anteriormente é encerrada, neste tópico o colaborador C afirma desistir do debate por se sentir ofendido pela forma como são referidos os colaboradores mais experientes. Na última mensagem deste tópico o colaborador B confessa ter, em certo ponto, exagerado em seus apontamentos, acreditando que ao fim a questão foi debatida fazendo com que os dois pensassem a respeito e agradece a atenção disponibilizada. A tensão entre os indivíduos não resultou em mudanças significativas no item que suscitou a discussão, mas fez com que os colaboradores em questão pudessem expôr seus argumentos.

Caro Alex, **não fiques inflamado**. O teu problema (e o da maioria dos iniciantes) é **entrar por aqui e começar a criticar a torto e direito**, sem se preocupar em ver como é que isto funciona. **Escrevem muito mas não lêem nada**. E depois partem do princípio que os mais velhos agem em bando, têm uma panelinha. Não tenho nada contra ti. Aliás, dou as boas vindas a todos os novatos. **O que não admito é que, há mínima edição, os novatos desatem a disparar em todos os sentidos, sobretudo sobre usuários que já provaram ter feito muito mais do que esses novatos**. Queres fazer uma aposta comigo? Mantem-te por cá durante uns meses e vais-me dar razão (mesmo sem continuarmos esta conversa). **Também te podes ir embora, como fazem dezenas de novatos todos os meses, pensando que só tu tens razão e as dezenas de velinhos que perdem noitadas aqui agem todos em bando**. Tenho a certeza (e desejo) que te vais manter por aqui, vais reconhecer o trabalho dos outros e que, mais tarde, ainda nos vamos rir desta conversa. Um abraço! [Agil](#) 12:48, 20 Junho 2006 (UTC)

Entendo seu ponto de vista, mas não posso deixar de notar (e acho que você poderia fazê-lo também), que existe uma **grande animosidade com usuários novos na Wikipedia, e é isso que me inflama**. Acredite, eu li bastante antes de começar a escrever por aqui. Obviamente a leitura (teoria) não substitui a prática (que você tem, muito mais do que eu), mas ainda sim é válida. Foi justamente por esta razão que questionei tanto e de forma tão incisiva o que estava acontecendo com este artigo, pois no meu entender (pelo que li, não pelo que pratiquei, pois tenho pouco tempo de casa) minhas edições, por mais que pudessem ser consideradas controversas (e há controvérsias sobre isso...) não eram inválidas, tampouco marginais às regras da Wiki. Entretanto as edições subsequentes, feitas pelo OS2Warp (e aparentemente defendidas por você), eram de uma **descamaradagem sem tamanho, injustificadas, sem sentido claro (que não o da pessoalidade) e autoritárias**. Note que esta **não é** a minha opinião exclusiva e de novato, mas também de outros tão antigos (ou mais) que você (veja uma discussão a respeito na Esplanada). Esta opinião (de novato - deixo sempre bem claro) me motivou a escrever [XXXX://www.cfgigolo.com/archives/2006/06/cuidado_com_os_wikipedistas.html este post]. Espero poder rever esta minha impressão inicial daqui há algum tempo. Para isso conto contigo e os demais usuários mais antigos da Wikipedia. Abraços. --[Alex Hubner](#) 14:39, 20 Junho 2006 (UTC)

Desisto. O teu post no teu blog fala dos administradores da wikipedia de uma forma leviana, parcial, desconhecedora e redutora. Por este caminho transformas-te num Alfredo Braga (com todo o respeito que tenho por ti). [Agil](#) 22:02, 20 Junho 2006 (UTC)

Mas ao menos deve tê-lo feito pensar, ainda mais sabendo que não sou uma voz solitária nestas críticas (basta dar uma olhada nas páginas de administradores, vários deles). Confesso, elas estão um pouco ácidas e exageradas sim, mas refletem bem o espírito preconceituoso e xenófobo de alguns administradores daqui, concorde você ou não. Você certamente não está entre eles, **especialmente pela paciência e dedicação que tem dispendido a questão**. Obrigado. --[Alex Hubner](#) 00:06, 21 Junho 2006 (UTC)

Figura 62 - Finalização do tópico de debate na página de discussão do verbete.

Percebendo o debate bidirecional existente, um colaborador (D) externo ao conflito requisita auxílio aos demais participantes no sentido de ampliar a discussão para resolução da tensão. Um terceiro colaborador inseriu-se no debate como pode ser verificado a seguir.

Opinião	[editar]
Solicitei a opinião de terceiros para ajudar na resolução de conflitos do artigo em questão.	

Figura 63 - Requisição de auxílio de um terceiro colaborador para resolução do conflito.

Nesse ponto as discussões voltam-se novamente ao contexto significativo da ligação externa para a compreensão e relevância de conteúdo do verbete. Assim, em determinado momento sugere-se que sejam mantidas ligações referentes a opiniões favoráveis sobre o assunto e igual número de ligações para artigos desfavoráveis, possibilitando ao leitor uma extensão do entendimento dos aspectos positivos e negativos, bem como das questões diversas sobre o assunto com o objetivo de formar sua própria opinião.

<p>Concordo com a retirada da ligação externa, o <i>post</i> naquele <i>blog</i> não é fonte original de coisa alguma e sequer pode ser considerado uma referência para o artigo, ele mais confunde do que explica. Aproveitando, acho que as ligações para blogs de pessoas que não sejam reconhecidas como formadoras de opinião e/ou desenvolvedoras da tecnologia, devem ser retiradas da seção do artigo. Luís Felipe Braga 20:03, 5 Julho 2006 (UTC)</p> <p>■ Não é minha intenção discutir a validade ou não do <i>post</i>, pois a minha opinião é clara (é sim válido e pertinente). Entretanto gostaria de saber em que aquele <i>post</i> difere deste aqui, e dos demais presentes, que vem sendo mantido nas reversões (à exceção dos textos de John Dvorak e Tim O'Reilly). Em que eles diferem? É a notoriedade dos autores? Pergunto para que tenhamos clareza de que a exclusão do <i>post</i> não está sendo feita apenas por motivos pessoais, e como forma de "punir" uma postura que pode ser entendida como vaidade de minha parte. Até agora ninguém conseguiu dar um argumento razoável para a exclusão do link ao "Cagadores de Regra 2.0" e a manutenção de outros tão opinativos quanto, por autores tão "inexpressivos" quanto. Assim fica parecendo que exclusão está sendo feita pura e simplesmente porque quem o adicionou link fui eu, um editor aqui na Wikipedia, que (como já foi ensinuado), pode estar querendo apenas fazer fama, ganhar uns acessos via Google (o que não é possível, pois a Wikipedia usa o atributo "nofollow" em links externos - papo para outra hora), ou qualquer outra baboseira do gênero (com um mísero link, vejam vocês...). Se for isso, eu discordo e não vou sossegar. Repito: é absolutamente legítimo colocar um link para um artigo seu, desde que este seja aderente ao artigo e contribua de alguma forma no aprofundamento do tema para aqueles que o desejarem fazer (caso contrário, para quê existir "Links Externos"?). No caso específico do artigo, o link (junto dos outros) dá subsídios para que o leitor conheça os dois lados da crítica envolvendo a controvérsia do termo Web 2.0. Se existe ilegitimidade, peço (novamente) que me mostrem. Se existem textos críticos e opositoristas ao termo Web 2.0 (em português) além dos já linkados, e que sejam "melhores" que os existentes, então façam um favor ao artigo: coloquem-os (afinal, se estão à editar o artigo e remover links "ilegítimos", provavelmente vocês devem conhecer bem o assunto Web 2.0). Não vou discutir se tenho "currículo", notoriedade ou mesmo "relevante enciclopédico" suficientes para ter ou não ter um mísero link dentro de artigo da Wikipedia que trate de Web 2.0 (ou qualquer outro assunto sobre o qual tenho domínio). O simples fato de me achar apto a editar o artigo e contribuir com o conteúdo do mesmo já responde a esta questão. O problema (aparentemente) é alguns usuários não aceitam a existência um link para um artigo assinado por um editor da Wikipedia, *fora* da Wikipedia. Notem: eu não estou assinando o artigo da Wikipedia, estou simplesmente fornecendo um link externo para um artigo meu, juntamente com outros que entendo serem pertinentes (repto: se existem outros, melhores, coloquem-nos por favor). Isso é ilegítimo? Acredito que não. Me pergunto se eu não assinasse minhas edições como Alex Hubner 23:54, 5 Julho 2006 (UTC) (usuário Wikipedia), seria diferente? Tenho certeza que sim. Aliás, este artigo só começou a ficar movimentado depois que me envolvi com um usuário Administrador, todo poderoso, questionando práticas e me tornando um crítico ferrenho das atitudes dos mesmos por aqui, isso aparentemente me deixou carimbado. Vocês tem certeza de que não está havendo perseguição e enviesamento de opiniões? Pensem bem. Também não vou discutir se <i>posts</i> em blogs podem ser considerados artigos ou não, se podem ser linkados dentro da Wikipedia ou não. A questão toda resume-se ao fato de que: se eu não tenho gabarito para figurar um link para um artigo pertinente ao artigo - vide a seção de Crítica do artigo, outros autores de posts tão opinativos quanto (independentemente se defendem ou não o uso do termo Web 2.0), e que continuam sendo linkados no artigo (à excessão obviamente de John Dvorak e O'Reilly), não deveriam ser mantidos também. O critério tem que ser válido para *todos*, sem excessão. Caso contrário fica parecendo perseguição e atitude meramente reacionária, algo que já critiquei bastante (e estou colhendo frutos...). --Alex Hubner 23:54, 5 Julho 2006 (UTC)</p>
--

Figura 64 - Comentários a respeito dos procedimentos realizados após o debate.

Depois de dois longos períodos de debate sem uma resolução para o conflito, a solução apresentada é a retirada de todas as ligações externas para postagens de *blogs*, no sentido de restringir o relacionamento do verbete com informações que não sejam de natureza legítima. O colaborador B concorda que se trata de uma forma isenta de mediar este conflito, mas mostra-se insatisfeito com a forma com que o procedimento ocorreu.

Você concorda em retirar todas as ligações para blogs então? Nada contra *blogs*, mas a natureza de um *post* é diversa de uma referência ou fonte original de um assunto, objetivo das ligações externas na minha opinião. [Luís Felipe Braga](#) 00:10, 6 Julho 2006 (UTC)

Sim, esta seria uma atitude mais isenta, diferente do que vêm sendo feito até então, Minha opinião pessoal é de que deveríamos mantê-los, mas já percebi que sou voz única (talvez simplesmente por ter mexido em ninho de vespas - e também por tudo o que já argumentei), e neste caso sou voto vencido aqui (uma vez que iniciativas de mediação de disputas fora do artigo - e consequentemente das pessoas envolvidas no mesmo - vêm sendo sistematicamente consideradas "impróprias" por uma parcela da comunidade - vide [Wikipedia:Páginas para eliminar/Wikipedia:Opinião de terceiro](#)). Proponho-me a fazer tal modificação, já que me tornei o editor principal do artigo, mas ficaria grato (e confortado) em ouvir ao menos mais uma opinião a favor da remoção de *todos* os links para blogs. E claro, que eu possa ver o mesmo rigor enciclopédico (dêem o nome que acharem melhor) para outros links na Wikipedia, em outros artigos. Saudações. --[Alex Hubner](#) 00:37, 6 Julho 2006 (UTC)

Tudo bem. Vamos esperar um tempo pra ver se alguém se manifesta. Um abraço, [Luís Felipe Braga](#) 00:57, 6 Julho 2006 (UTC)

■ Não apareceu ninguém, editei assim mesmo. --[Alex Hubner](#) 03:32, 17 Julho 2006 (UTC)

Acho que superamos essa questão, mas ainda falta muito coisa nesse artigo. A discussão abaixo é um bom começo. [Luís Felipe Braga](#) 21:11, 18 Julho 2006 (UTC)

Figura 65 - Comentários sobre a resolução do conflito na página de discussão.

Do ponto de vista do Robbins (1995), esse exemplo pode ser aplicado nas cinco fases do modelo de conflito. A tensão nasce de uma oposição de idéias decorrente de preceitos pessoais. Quando a ação de reversão da ação do colaborador B é realizada, este percebe o conflito e o personaliza, ou seja, o aceita e se sente atingido e incide na reação de contrapartida. Então inicia-se o processo de intenções de resposta, onde o modo estabelecido é o confronto de argumentos, nesse ponto o conflito já está declarado e se segue processos de ação e reação até a convergência para um resultado funcional ou disfuncional. Já, analisando-se esse mesmo exemplo do ponto de vista da escala do conflito, pode-se inferir que o modelo seguido nesse exemplo seria o espiral.

Outra questão interessante verificada na página de discussão do verbete *Web 2.0* é a realização de uma grande modificação no que diz respeito à consistência do conteúdo e à forma de apresentação. O artigo já havia sido editado por centenas de vezes e pelo menos cinco colaboradores eram recorrentes na manutenção do verbete.

cada mínima alteração deve ser discutida ? [\[editar\]](#)

Tenho muito a contribuir com este artigo, mas depois de passar quase um dia inteiro trabalhando em modificações elas foram TODAS jogadas fora, sem mais nem menos. Minha pergunta é: **para que uma alteração seja aceita cada detalhe dela deve ser discutido ?**

Obrigado, Gilberto Jr

Elas não foram jogadas fora, ainda constam no histórico do artigo e podem, futuramente, voltar a serem usadas. O problema maior é a autoria, como está sendo discutido em nossas páginas discussão. Entenda que é um meio de zelar com os seus e os nossos direitos, extremamente necessário. Algo que não te disse em particular mas adiciono por aqui mesmo é que você pode escrever um interpretação pessoal daquele artigo original por aqui, o que constitui uma entrada válida. Soa estranho dado que aparentemente o artigo original é seu, mas é uma solução alternativa. Qualquer dúvida não hesite em falar comigo ou discutir por aqui mesmo. Os detalhes dos artigos não precisam ser TODOS discutidos, mas como dito pelo Luís anteriormente, sua alteração foi RADICAL, mudou toda a estrutura de um artigo que tinha uma qualidade considerável; tais edições devem ser discutidas sim, pois a menos que estrutura anterior não é adequada, ela não deveria ser modificada. Sds, [Leonardo Stabile msg](#) 04:16, 21 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 66 - Questionamentos sobre intervenções e debates na página de discussão.

O que ocorreu foi a substituição de grande parte do texto já existente por outro de autoria do “novo colaborador” (E), assim o processo foi revertido, gerando questionamentos por parte do recém chegado a comunidade de colaboradores daquele verbete. Um outro colaborador (F) afirma inclusive que a estrutura geral da versão atual de um verbete só deve ser modificada se não estiver adequada e mediante debate.

Foi só isso. Do ponto de vista de quantidade de material foi radical mesmo, mas do ponto de vista de estrutura não, foi só uma **atualização do conceito e uma expansão do que já havia**. --[Gilberto Alves Jr](#) 04:30, 21 Dezembro 2006 (UTC)

O editor [Gilberto Alves Jr](#) fez uma mudança radical no artigo sem discutir antes com os editores interessados. As edições em questão passam longe de um detalhe, ele simplesmente removeu a introdução existente e a substituiu por uma citação. O resto da edição continha texto que encontrei em outro sítio e que, portanto, era suspeita de violar direitos de autor. [Luís Felipe Braga](#) ^{msg} 11:49, 21 Dezembro 2006 (UTC)

Como eu já disse, a matéria é minha. No site citado está escrito que a fonte é a "desta.ca" que é a minha empresa. A introdução era uma definição de web 2.0 muito diferente da definição "oficial" do O'Reilly, por isso foi substituída pela do O'Reilly. Não sei como eu poderia discutir linha a linha uma edição tão grande como a que fiz. Seria impraticável. **Agora gostaria de saber se existe alguma possibilidade do material que enviei ser aproveitado, já que segue - e aí está meu respeito com os outros editores - a linha do artigo anterior: reproduzir em português os conceitos dados pelo Tim O'Reilly**, Estou à disposição para mais esclarecimentos sobre as modificações e **peço desculpas se ofendi alguém por não ter discutido antes**. Obrigado, --[Gilberto Alves Jr](#) 15:36, 21 Dezembro 2006 (UTC)

Já te enviei um e-mail confirmando a autoria do artigo, tão cedo você respondera podemos adicionar seu artigo. Tua versão terá que ser remodelada para que siga o livro de estilo da Wikipédia, mas isso eu posso fazer. **Creio que assim enceramos esse assunto**. [Leonardo Stabile](#) ^{msg} 22:15, 21 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 67 - Continuação do debate em relação a mudanças densas no verbete.

Após a reversão e fusão do texto do verbete original com as contribuições foram realizadas pelo colaborador E. Este ainda se mostrou insatisfeito com a remoção de partes do seu texto que considerava de importância enciclopédica e terminou sua mensagem mostrando-se desestimulado a colaborar por conta da arbitrariedade sentida nas ações dos demais colaboradores. Nesse caso o conflito na construção coletiva do verbete convergiu para um processo disfuncional, onde o colaborador E sentiu-se prejudicado apresentando tendência ao abandono do processo.

Acho que muito conteúdo importante foi removido. Isso é uma enciclopédia, não há motivo para reduzir tanto o conteúdo. Os sub-tópicos se referem à explicação de *termos* que são amplamente utilizados no contexto da web 2.0. Se referem principalmente à explicação dos termos utilizados [nesta figura](#) [?] que penso ser absolutamente essencial à compreensão do que é web 2.0. Uma boa idéia seria traduzir esta imagem. Não entendi porque os elementos comuns ao meu artigo foram removidos. Não concordo seja preferível "que o artigo tenha sejam divididos em poucas e boas explicadas partes que em vários sub-tópicos com duas ou três frases". **Mas pelo jeito, vocês é que mandam né. Minha impressão é que eu estou sendo sistematicamente desestimulado a colaborar...**--[Gilberto Alves Jr](#) 04:21, 22 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 68 - Descontentamento de um colaborador por parte de ações dos demais.

Em resposta o colaborador F acredita que as discussões ocorrem de maneira horizontal, sem haver relações de hierarquia ou separação e afirma que para haver evolução no artigo é preciso discussão e ação. Essa questão encaixa-se no perfil dos conflitos como processos funcionais, nas quais a partir da tensão, pode-se encontrar um caminho produtor para sua resolução.

Vocês quem? **Pensei que estava conversando de igual para igual, surgiu uma hierarquia ou separação agora?** Gastei um bom tempo fazendo a fusão dos dois artigos, reestruturando e wikificando o texto, justamente para valorizar seu trabalho doado para a GFDL, **aprenda a discutir e estaremos evoluindo o artigo, somente reclamar não resolve nada**. Se você tem críticas quanto ao conteúdo argumente e deixe bem claro quais partes não estão corretas ou poderiam melhorar.
[Leonardo Stabile](#) ^{msg} 04:50, 22 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 69 - Resposta de um dos colaboradores para a mensagem de descontentamento.

Nesse ponto, nota-se o uso de ironia e em contrapartida uma reação de animosidade. A partir disso, as duas partes passam a trocar mensagens ásperas e ao mesmo tempo discutem conceitualmente a respeito do conteúdo do verbete, atentando para a necessidade de que esse seja de compreensão de todos e não apenas daqueles que já possuem alguma referência sobre o assunto.

Luiz, Web 2.0 é um jargão, é assunto para iniciados. Talvez devêssemos descrever o que é a web 1.0, em oposição à 2.0, para que a idéia de mudança fique mais clara. Regras: "aquilo que regula, dirige, rege; princípio, norma, preceito", Sucesso: "bom resultado; êxito, triunfo", estes dois termos não são "informáticos".--[Gilberto Alves Jr](#) 00:36, 28 Dezembro 2006 (UTC)

Estamos construindo uma enciclopédia e, por isso, não podemos restringir os artigos apenas para os iniciados. Os termos regras e sucesso são informáticos no contexto em que foram colocados, não se faça de desentendido ou engraçadinho. [Luís Felipe Braga](#) ^{M59} 01:04, 28 Dezembro 2006 (UTC)

"não se faça de desentendido ou engraçadinho". Mais respeito, por favor.

Web 2.0 é um jargão. Se pretendemos explicar um jargão para qualquer pessoa, devemos explicar antes o que é um site, o que é a internet, a história da internet desde vincent cerf até a bolha (e isso dependerá de explicar também o que é um computador, que dependerá de explicar muita coisa sobre matemática que eu nem tenho idéia), o que é uma empresa, o que é uma empresa de internet, para somente então podermos falar sobre as regras (ou boas práticas) que conduzem uma empresa de internet ao sucesso financeiro, ou seja, web 2.0. Os termos regras e sucesso não são informáticos, não se referem a nenhum componente eletrônico, nenhum software, a nada que seja de conhecimento estrito de iniciados na informática. Um não iniciado pode não entender as regras, mas entenderá o que são regras neste contexto, e certamente entenderá o que é sucesso neste contexto, embora possa não entender como obter este sucesso. Regra e sucesso não são jargões informáticos. Mais uma vez: eu gostaria de ser minimamente respeitado aqui, não como uma autoridade no assunto nem nada disso, mas com o respeito que merece qualquer cidadão.

Obrigado,
[Gilberto Alves Jr](#) 15:16, 28 Dezembro 2006 (UTC)

Você utilizou de deboche, me desrespeitou e agora se faz de vítima. Mas voltando ao assunto inicial... nós utilizamos ligações internas justamente para que uma pessoa possa ler sobre os termos que não compreende. O problema na introdução que você fez é que ela é uma tradução de uma citação e ponto. "A web 2.0 é uma mudança". "Um entendimento das regras para obter sucesso na nova plataforma". Isso não diz nada! Nós estamos construindo uma enciclopédia, nós não somos porta vozes do tal do Tim O'Reilly! Uma introdução imparcial e enciclopédica teria que dizer que "Web 2.0 é um termo criado por tal pessoa para descrever um movimento (?) que vê a internet como uma plataforma colaborativa e coisa e tal". Não podemos abraçar a definição do sujeito e simplesmente difundir a sua mensagem. [Luís Felipe Braga](#) ^{M59} 17:19, 28 Dezembro 2006 (UTC)

O sujeito não entendeu e eu estou quase a reverter este artigo ao que era antes. Do mais um tempo e revento. --[OS2Warp](#) ^{M59} 20:02, 28 Dezembro 2006 (UTC)

Não utilizei de deboche nenhum. Você perguntou o que as palavras significam e eu expliquei. "O sujeito não entendeu e eu estou quase a reverter este artigo ao que era antes." **Isso não soa nem um pouco com "falar de igual para igual". Façam o que quiserem. Obrigado,** [Gilberto Alves Jr](#) 22:37, 28 Dezembro 2006 (UTC)

Melhor então deixar assim. Nós diariamente nos deparamos com muitos artigos que consideramos estranhos, enigmáticos e este está bem acima da média. Queremos apenas entender sobre o que o verbete fala. O artigo serve agora como chamariz, para que outros o aperfeiçoem. Bola pra frente. --[OS2Warp](#) ^{M59} 20:57, 30 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 70 - Troca de mensagens ásperas entre colaboradores.

Abaixo, apresenta-se o caso de um erro de interpretação no que diz respeito a retomada de uma discussão. Questões dessa natureza acontecem com frequência nas interações mediadas por computador, já que, como apontado por Thompson (1998), as deixas simbólicas são menos perceptíveis. Também, novamente, a questão das relações horizontais verificadas nos conceitos principais da *Wikipédia* são contestados em decorrência do relacionamento entre administradores e colaboradores. Interessante ressaltar que, mesmo questionando os procedimentos hierárquicos abertos adotados através da meritocracia, as regras e a política interna do ambiente, o colaborador ressalta a melhora do artigo.

outros links externos (incluindo a minha crítica ao termo Web 2.0), notórios ou não (quem vai decidir pela notoriedade/pertinência dos links?) e aí teremos que rever tudo o que já foi dito e "decidido" pelos administradores por aqui (daí o meu "retomar a discussão") no que diz respeito a links externos. **Não fique na defensiva, as coisas por aqui não são tão claras como pode parecer, e nesta questão, estou do teu lado.** Abraços. --[AlexHubner](#) ^{talk} 23:48, 2 Janeiro 2007 (UTC)

Achei interessante ver que a wikipedia define que os administradores não estão hierarquicamente acima dos outros editores, e na prática acontece o contrário. Todos os comentários que recebi de administradores na minha página de discussão continham um punhado de sentenças no imperativo e um punhado de pontos de exclamação. Mas no fim, a qualidade do artigo melhorou bastante, isso já é uma vitória. Acho que vou começar a usar pseudônimo por aí, assim quem sabe eu consiga linkar na wikipedia para meus artigos. O mais ridículo disso tudo é que é óbvio que um bom especialista sobre a seleção brasileira será um bom colaborador na página da wikipedia sobre a seleção brasileira, e seus artigos sobre isso serão bons, e por isso seria absolutamente justo que ele faça links para ele mesmo. Acho que as regras devem servir à wikipedia, com bom senso, não a wikipedia servir às regras. Acima de tudo deveria estar o usuário, não a política interna. Se o link é para uma página de propaganda, então é spam, se é para um conteúdo relevante, então não importa quem está linkando. Obrigado, [Gilberto Alves Jr](#) 02:33, 3 Janeiro 2007 (UTC)

Figura 71 - Discussão sobre a relação entre colaboradores e administradores..

Em réplica o administrador argumenta que a melhoria do verbete decorreu justamente dos debates na página de discussão. E por fim também afirma que “a política interna é feita pelos usuários e discutida constantemente, não há meio mais democrático” e indica que caso o colaborador esteja satisfeito com o modelo de funcionamento da *Wikipédia* que sugira mudanças e proponha a realização de uma votação, demonstrando as possibilidades de colaborar também com o processo de organização do ambiente.

Citação: «Mas no fim, a qualidade do artigo melhorou bastante, isso já é uma vitória»
Melhorou porque houve discussão, se não houvesse não teria melhorado. De qualquer forma é uma vitória sim, melhor para o leitor.
 Citação: «O mais ridículo disso tudo é que é óbvio que um bom especialista sobre a seleção brasileira será um bom colaborador na página da wikipedia sobre a seleção brasileira, e seus artigos sobre isso serão bons, e por isso seria absolutamente justo que ele faça links para ele mesmo»
 Não necessariamente. Mesmo que ele entenda bastante do assunto pode não saber se expressar formalmente, pode não entender como são estruturados os artigos na Wikipédia e começar a amontoar conteúdo em somente um artigo, pode não saber citar fontes (ninguém nasce sabendo e a Wikipédia não é fonte primária), pode não saber dividir o artigo em poucos tópicos relevantes, pode não saber sobre VDA.
 Citação: «Acima de tudo deveria estar o usuário, não a política interna»
A política interna é feita pelos usuários e discutida constantemente, não há meio mais democrático; caso você não esteja satisfeito sugira mudanças e proponha votação. Ler a documentação também ajuda.

Figura 72 - Argumentação sobre a melhoria do verbete por conta do debate.

Ainda afirma que esta pode ser uma tarefa mais complexa, exigindo ainda maior dedicação do que a construção de um verbete, já que se trata de uma enciclopédia aberta e *online* em constante crescimento, necessitando de reformulação em sua estrutura administrativa a cada período de tempo. Exemplo disso foi a criação do mecanismo de proteção de artigos em 2006, que auxiliou no controle de vandalismos e edições inadequadas. O colaborador ainda afirma que a produção na *Wikipédia*, como em qualquer outro processo de construção coletiva, “é uma disputa inerente ao trabalho colaborativo”.

Falar mal dos sysops é desconhecer seu trabalho para sustentar o projeto e a dimensão real dos desafios enfrentados, falar é fácil, sugerir mudanças nas políticas e, principalmente, ajudar no trabalho administrativo que você considera o correto, requer MUITO mais da pessoa. Reclamar que os administradores estão "removendo o link sagrado" é algo que todos fazem, aplaudir ou ajudar os usuários que estão dedicando uma semana inteira para limpar e corrigir artigos mal feitos, ninguém faz (e ninguém comenta nos blogs pessoais também, não importa; legal é reclamar e revolucionar não é mesmo? evoluir é para os fracos).
 Alex, comecei a ler teu artigo sobre os "xerifes" e comecei a desanimar no ponto em que você cita que a en.wiki é maior porque são mais organizados e maduros: pronto, já vi um desconhecimento profundo do que acontece. Eu comecei no Wikipédia por lá e te garanto que é a mesma coisa, é uma disputa inerente ao trabalho colaborativo. Até na de.wiki, sinônimo de qualidade e não quantidade, existe a mesma coisa, pelo pouco que já acompanhei por lá. Acabei parando no item 14 quando li que as votações são obscuras, aí já é demais (ainda mais tendo em vista que, a partir da página principal, você está DOIS links distante de [Wikipedia:Votações](#)). Até entendendo seu rancor em relação a alguns usuários, mas generalizar somente mostra imaturidade para discussão, além de que teus argumentos já foram rebatidos várias vezes em outras discussões da Esplanada. [Leonardo Stabile](#) ^{msa} 04:48, 3 Janeiro 2007 (UTC)

Figura 73 - Discussão a respeito do papel dos administradores na Wikipédia.

O colaborador propõe uma solução sugerindo que se aguardem dois dias para manifestação de outros colaboradores no sentido de incluir uma ligação externa que foi questionada pelos demais colaboradores. Nesses casos em que um colaborador pretende excluir o interesse dos demais em prol do desfecho favorável a si mesmo, tendo sido esgotadas a possibilidade de debate faz-se necessária a intervenção de um elemento externo que vai estabelecer limites e incitar um processo de consenso ou acordo. Verifica-se aqui mais uma

vez a necessidade da união dos processos auto-reguladores com sanções e hierarquias dinâmicas.

■ Gilberto, estou de acordo com a existência deste link para o Webinsider, desde que este venha a **substituir** o link favorável existente (em inglês), na ausência de uma versão em português do mesmo. Defendo a manutenção de um número igual de links externos para artigos (opinativos ou não) favoráveis e desfavoráveis ao termo. **Proponho que dois dias seja o tempo suficiente para outros editores do artigo se manifestarem a respeito da proposta de inclusão deste link. Se até lá ninguém mais se manifestar faremos a edição. Que tal?** --AlexHubner ^{talk} 17:34, 3 Janeiro 2007 (UTC)

Figura 74 - Colaborador propõe que se aguarde um tempo para manifestações.

Uma mensagem na página de debate aborda uma questão fortemente suscitadora de conflitos: o choque de egos. Na *Wikipédia* a única recompensa no processo de colaboração é a construção de conhecimento e a reputação adquirida com a participação consistente nos verbetes e debates. Em um sistema de meritocracia, busca-se realizar processos que sejam bem vistos perante a comunidade a fim de conquistar maiores privilégios. Como verificado anteriormente, muitos conflitos podem focar-se em aspectos relacionais, deixando-se de lado o aspecto textual. Nesse caso, o colaborador apresenta indignação no que diz respeito aos sentimentos egoístas e de individualismo que permeiam o debate. Assim, não há uma unidade e uma projeção de seu ideal de ego nos demais colaboradores, como teoriza Freud (1921), mas sim o processo oposto, quando o ego de cada participante se sobressai ao objetivo do grupo.

Sobre a descrição do link, "uma visão pragmática..." é a chamada do próprio artigo, não uma crítica nossa... abra o artigo e dê uma linha :) Sugiro que você tome cuidado com os [pontos de exclamação](#) ^{pt}, em português eles sugerem ordem, cólera, grito...
Talvez você tenha razão... sinto raiva, cólera e etc quanto venho a este artigo. Isto aqui virou um desfile de egos e um ponto de encontro de bloqueiros. Vou desistir deste assunto para me ocupar de coisas que considero verdadeiramente enciclopédicas. Luis Felipe Braga ^{Msg} 16:15, 3 Janeiro 2007 (UTC)

Figura 75 - Exaltação em uma mensagem da página de discussão.

Esse verbete também apresenta o caso de um engano ao realizar intervenções, acabando por remover parte do texto. A inserção de uma mensagem na página de discussão mostra a preocupação em não ser interpretado como vândalo. Nesse sentido o colaborador explica o que chama de “alteração desastrosa” e agradece a reversão do artigo para a versão anterior.

Gente, parece que eu apaguei boa parte do artigo, sem querer. Peço que me desculpem. Agradeço a quem reverteu a alteração desastrosa. --Gilberto Alves Jr 03h42min de 21 de Junho de 2007 (UTC)

Figura 76 - Colaborador avisa do engano e pede desculpa pelo ocorrido.

Observando-se o histórico pode-se facilmente verificar que os debates na página de discussão eram, na maioria das vezes, acompanhados de ações específicas como é o caso das inúmeras intervenções e, em seguida, reversões, uma guerra de edição, por parte de dois colaboradores que travaram longa discussão a respeito da inserção de uma ligação externa no verbete.

(atu) (ant) [01h41min de 13 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertidas edições por [Alexhubner](#), para a última versão por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [01h38min de 13 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertendo a edição feita por [OS2Warp](#) (que não dá explicações pelas suas remoções)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [01h36min de 13 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertidas edições por [Alexhubner](#), para a última versão por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [01h35min de 13 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertendo a edição feita por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [22h15min de 12 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertidas edições por [Alexhubner](#), para a última versão por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [15h14min de 12 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertido para versão) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [22h20min de 11 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** ([→](#)Ligações Externas) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [22h19min de 11 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** ([→](#)Ligações Externas) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [03h39min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** ([→](#)Conceitualização) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [03h38min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [03h02min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h58min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h55min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertido para versão) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h38min de 11 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h35min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h34min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [02h27min de 11 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) ([desfazer](#))

Figura 77 - Guerra de edição verificada no histórico do verbete.

(atu) (ant) [02h11min de 15 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertido para versão mais completa. Reversões de [OS2War](#) não possuem fundamento, tampouco justificativa.) ([desfazer](#))
 (atu) (an) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertidas edições por [Alexhubner](#), para a última versão por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (an) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertido para versão mais completa. Reversões de [OS2War](#) não possuem fundamento, tampouco justificativa.) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [22h02min de 14 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertidas edições por [Alexhubner](#), para a última versão por [OS2Warp](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [10h58min de 14 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertido para versão mais completa. Reversões de [OS2War](#) não possuem fundamento, tampouco justificativa. O usuário comete vandalismo no artigo.) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [01h48min de 14 de junho de 2006](#) [OS2Warp](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [00h39min de 14 de junho de 2006](#) [201.66.9.176](#) ([discussão](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [21h38min de 13 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertido mais uma vez. Veja página de discussão. Critérios de exclusão de links ainda não foram respondidos! (segunda vez)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [21h25min de 13 de junho de 2006](#) [Carolti](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertido para a última edição por [Carolti](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [21h15min de 13 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertido mais uma vez. Veja página de discussão. Critérios de exclusão de links ainda não foram respondidos.) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [20h43min de 13 de junho de 2006](#) [Carolti](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) **m** (Revertido para a última edição por [Adailton](#)) ([desfazer](#))
 (atu) (ant) [12h41min de 13 de junho de 2006](#) [Alexhubner](#) ([discussão](#) | [contribs](#)) (Revertidas remoções inexplicadas de [OS2Warp](#) e seus amigos) ([desfazer](#))

Figura 78 - Série reversões no histórico indicando desacordo.

Também, verifica-se um vandalismo recorrente na *Wikipédia*: a exclusão de todo conteúdo da página. Esse tipo de ação é facilmente detectado pelos *bots* do sistema que em segundos revertem a intervenção, fazendo com que os wikipedistas não precisem ocupar-se dessas atividades em questão e que o conteúdo não fique fora do fácil acesso por muito tempo.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ (atu) (ant) <input type="radio"/> 22h12min de 17 de novembro de 2008 Salebot (discussão contribs) (27 544 bytes) (<i>bot : reversão de 201.48.130.145 (vandalismo : -150), revertendo para a versão 13084228 de Lechatjaune</i>) (desfazer) ▪ (atu) (ant) <input type="radio"/> 22h12min de 17 de novembro de 2008 201.48.130.145 (discussão) (branqueio de página) (← branqueio de página) (desfazer)

Figura 79 - Atuação de *bot* na reversão de um vandalismo.

6.3.2 Aspectos de colaboração

Pode-se iniciar esta análise geral a partir do resgate das principais abordagens do tema da cooperação apontadas na introdução deste trabalho. Tendo parte da experiência realizada em âmbito educacional, não se pode deixar de considerar os aspectos pedagógicos decorrentes dessa pesquisa. Embora, creia-se que a perspectiva educacional por vezes se apresenta de maneira muito linear em relação ao processo colaborativo, depois desta verificação empírica infere-se que talvez a própria natureza educativa acabe por vezes impor certos comportamentos por parte dos interagentes, fazendo com que de fato esses processos se apresentem de maneira mais aprazível. Já no ponto de vista informático, certamente a experiência realizada mostra-se de grande valia. O estudo e assimilação das diversas funcionalidades da *Wikipédia*, bem como os mecanismos criados para o gerenciamento de seus processos ao longo do tempo, configuram-se em um importante retorno ao estado da arte no que diz respeito aos ambientes virtuais de escrita coletiva. Isto, por sua vez, colabora diretamente com a melhoria do ambiente *Co-dex* no que tange sua usabilidade e organização de processos. Todavia, de acordo com a abordagem foco deste trabalho, no que diz respeito a colaboração sob o ângulo comunicacional e informacional, pode-se verificar diversas questões as quais se discorrem a seguir.

Ambos os ambientes possuem em sua estrutura a maioria dos processos componentes da arquitetura da participação descrita no capítulo 1. Pode-se atentar, por exemplo, para a articulação de um processo diferenciado de inserção de *links* no *Co-dex*, a fim de facilitar a interação do participante com o texto e o encorajar a intervir criativamente, bem como a possibilidade de colaboração simples e anônima permitida pela *Wikipédia*. Além disso, os ambientes estão em constante reformulação de acordo com o fluxo dos processos determinado pelos seus interagentes. Pode-se afirmar que se tratam de produtos do paradigma *Web 2.0*, cuja finalidade principal é escrita colaborativa na produção intelectual por parte dos participantes que compõe uma grande comunidade heterogênea que, por sua vez, é formada por diversos subsistemas.

Na experiência no ambiente *Co-dex*, diferente do que se esperava, apesar de consistente, a colaboração não partiu de discussões entre os participantes a respeito do conteúdo, bem como se mostrou bastante pacífica. Há pouquíssimos tópicos nos fóruns de cada verbete e nenhum deles obteve resposta por parte dos demais colaboradores. Nos exemplos abaixo, os alunos convidam os demais participantes a auxiliarem na construção do verbete em questão, indicando possíveis caminhos e questionamentos:

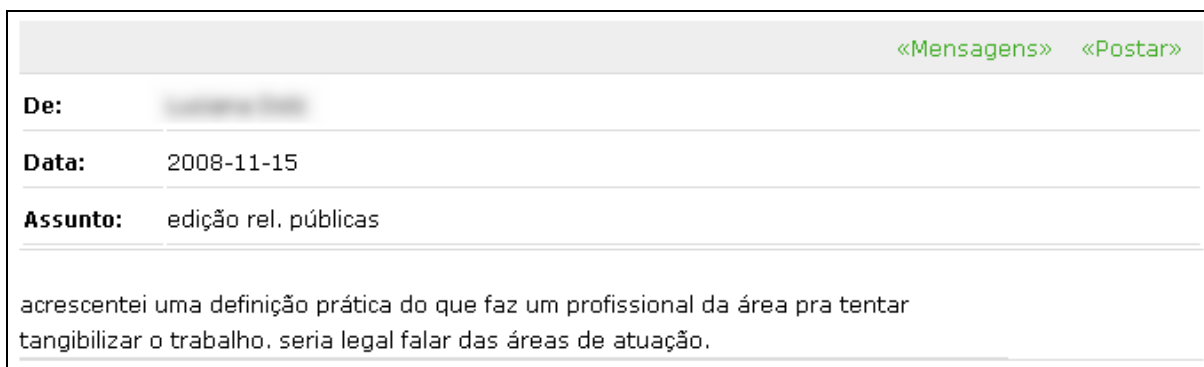


Figura 80 - Mensagem no fórum de discussão do verbete “Relações Públicas”.

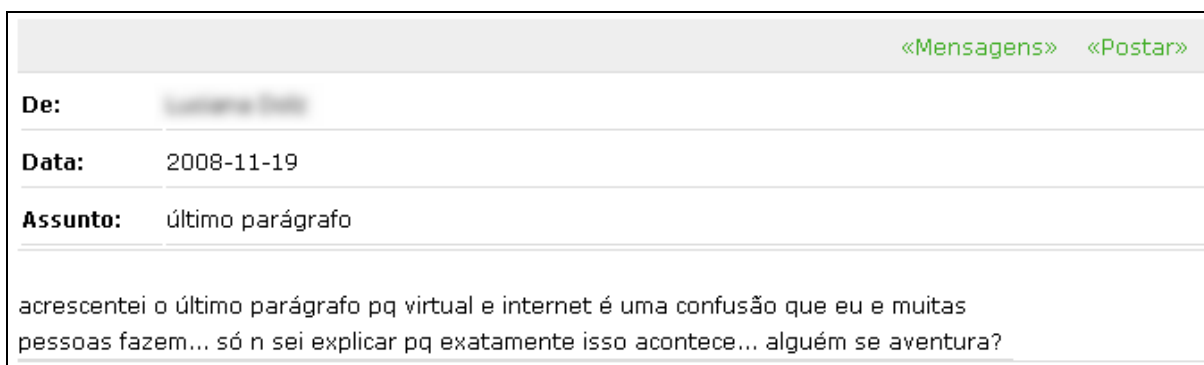


Figura 81 - Mensagem no fórum de discussão do verbete “Virtual”.

Também, não houve nenhum registro de vandalismo nos verbetes construídos e nem ocorrência de plágios, discussões envolvendo os sentimentos de individual e coletivo, processos de cascata de informações e pensamento grupal. Ciente de que estes processos são comumente relatados em práticas colaborativas, como amplamente discutido no primeiro capítulo deste trabalho, acredita-se que alguns apontamentos podem explicar estes fatos.

A experiência realizada era obrigatória, sob pena de uma baixa avaliação final na disciplina, assim, a motivação principal para participação do processo não se mostrou o desejo espontâneo de interagir no ambiente e produzir coletivamente, mas sim voltou-se para

o cumprimento da atividade acadêmica e a obtenção da nota necessária. Acredita-se também que a experiência no ambiente *Co-dex* tenha sido influenciada fortemente pelas questões técnicas e de tempo. Em se tratando de um ambiente recém implementado, muitos ajustes foram realizados durante a utilização por parte dos colaboradores através das necessidades verificadas e dos erros encontrados, o que muitas vezes acabou por desestimular os participantes a explorar o ambiente. Por conta da questão de implementação técnica, pode-se utilizar o ambiente apenas no último mês do período letivo. O pouco tempo para a experiência e a fase final de provas nas demais disciplinas, pode ter sido outro motivo a considerar no resultado do processo. Porém, mesmo com esse contexto, acredita-se ter sido proveitosa a experiência empírica a fim de detectar questões decorrentes dos processos fechados de colaboração. Cabe aqui ressaltar alguns fatos de destaque durante a experiência.

Na segunda fase do processo, em que as intervenções eram livres e podiam criar conteúdos de qualquer natureza dentro dos assuntos do ambiente, um dos participantes colaborou de maneira bastante consistente e detalhada no verbete História em Quadrinhos. Nesse sentido percebe-se que talvez a participação dos colaboradores fosse maior e mais densa se as temáticas fossem livres. Já que os indivíduos sentem-se mais à vontade para escrever sobre assuntos que possuem aporte intelectual, do que sobre conceitos desconhecimentos que terão de pesquisar em diversas fontes.

A própria *Wikipédia* aparece como um exemplo claro disso. Verificando as estatísticas⁶⁸ desde sua criação, no que diz respeito aos verbetes com maior número de colaboradores, nota-se uma mudança relevante nas temáticas mais populares no decorrer dos anos. Nos primeiros anos, de 2001 a 2004 verifica-se que os verbetes mais editados eram, por exemplo, "Planeta", "Cristão", "Programa de Computador", "Teoria dos Jogos" e "Sociologia". A partir de 2005, percebe a ascensão de verbetes que dizem respeito a personalidades, clubes de futebol, novelas e outros produtos midiáticos, fatos atuais e lugares. Dos vinte e cinco verbetes mais editados do mês de Dezembro de 2008 na *Wikipédia* Lusófona, doze dizem respeito a futebol, cinco a personalidades populares, quatro à televisão, dois a países (Brasil e Portugal), um a tecnologia e um a religião.

Nesse sentido, a apropriação por parte dos colaboradores no sentido de abordarem temáticas das quais tem interesse em produzir coletivamente parece ser um dos grandes

⁶⁸ Verificação realizada a partir da tabela demonstrativa dos verbetes com maior número de editores do mês de Dezembro de 2008, disponível em site mantido pela Wikimedia Foundation: <http://stats.wikimedia.org/PT/Sitemap.htm>.

fatores de sucesso da enciclopédia livre. Ora, uma enciclopédia tradicional dificilmente abarcaria algo da cultura popular contemporânea. Outro fato interessante é a possibilidade de estabelecer paralelos entre a construção do conhecimento e as questões midiáticas, bem como as colaborações sobre os fatos marcantes atuais podem servir de um pensamento sobre seu tempo, espaço de registro de uma memória coletiva. No *Co-dex*, porém a temática se voltou para questões teóricas que diziam respeito aos assuntos abordados em sala de aula. Percebe-se que o grau de dificuldade se intensifica, já que estes eram induzidos a produzir sobre assuntos que não dominavam.

Em contrapartida, em diversos verbetes três colaboradores, colegas na mesma disciplina e pertencentes ao mesmo curso, realizaram intervenções aditivas complementando o conteúdo de cada um. Pode ter havido certa combinação no sentido de realizarem o trabalho em um pequeno grupo onde um complementaria as dificuldades encontradas pelos outros. Ou ainda, inconscientemente, percebendo a colaboração de um colega com o laço social mais forte, decidiu por intervir no mesmo verbete, chega-se a essas duas possíveis conclusões uma vez que não utilizaram o fórum para comunicação durante o processo.

Um dos pontos interessantes do contato presencial com os colaboradores é o fato de se poder avaliar as diferenciações do comportamento em meio virtual e do comportamento no meio acadêmico. Em se tratando de uma experiência parte da avaliação final das disciplinas, notou-se, principalmente pelo comportamento de um determinado aluno, as implicações dessa obrigatoriedade no processo. O aluno em questão apresentava um comportamento desinteressado em sala de aula, porém precisava de uma boa avaliação na disciplina em questão por conta de seu prazo para formação. Assim, notou-se grande dedicação nas intervenções no ambiente e sua preocupação constante com seu desempenho no que dizia respeito à avaliação. Nota-se que, neste caso, o aluno foi levado a interagir por conta desse contexto, porém realizou grande colaboração nos verbetes em que atuou auxiliando significativamente na qualidade dos mesmos.

A turma TC1 foi a única a ter uma tarde específica para colaboração no ambiente utilizando-se do Laboratório de Informática da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia. Esse fato gerou diferencial no que diz respeito às contribuições dos sujeitos do grupo. Notou-se que, do ponto de vista qualitativo, as intervenções realizadas possuem conteúdo embasado bibliograficamente com a devida inserção de fontes, o que faz crer que houve momentos interessantes de pesquisa antes e durante as colaborações nos verbetes.

Ainda, possivelmente devido a esse fato e à estrutura grupal, mesmo sendo o conjunto com menor quantidade de integrantes, foram os que mais criaram verbetes. Em contrapartida, a turma TC2 foi menos interessada na experiência, apresentando baixíssima intervenção na inserção de *links* e *co-links* nos verbetes bem como criando menos conteúdos do que solicitado na primeira fase de atividades.

Isso demonstra também, que nem todos estão disponíveis e interessados em processos de construção coletiva. Pode-se resgatar aqui a teorização sobre Inteligência Coletiva e a Sabedoria das Multidões e questionar, basta apenas oferecer oportunidade e ferramentas? Pelo que se pôde perceber nessa experiência, fator fundamental no processo é a estrutura cognitiva dos participantes e suas motivações pessoais. O mesmo pode ser verificado também na pouca inserção de *links* multidirecionais, já que em sua maioria os *links* inseridos apontam apenas um destino. Trata-se de modelar novos modos de atuação, uma vez que o ambiente oferece a possibilidade de inserção de vários destinos para um mesmo termo, quando o usual é a não possibilidade de manipulação de ligações externas ou então a escolha de apenas um caminho.

Prosseguindo no resgate de algumas questões trazidas na fundamentação teórica, percebe-se que nos dois processos experimentais não se encontrou a existência concomitante dos quatro fatores que segundo Surowiecki (2006) atribuem sabedoria aos coletivos. A *diversidade de opiniões* pode ser mais constatada na *Wikipédia* do que no *Co-dex*, todavia, nos cinco verbetes pesquisados, apenas dois apresentavam debate entre opiniões diferenciadas. A *independência* não foi identificada na medida em que no *Co-dex*, foram realizadas em sua maioria intervenções aditivas, ou seja, não se modifica, nem se refuta a produção feita pelos demais, apenas se aceita e se acrescenta mais dados àquele conteúdo. Nesse sentido, há um traço de influência pelo que está posto, no sentido de não se envolver em contrapontos, mesmo que se tenha uma opinião contrária ao que está expresso. Já na *Wikipédia*, o que se verificou, principalmente no verbete 2.0, são dois colaboradores em disputa por suas opiniões, porém a omissão por parte dos demais colaboradores em relação a um posicionamento. No que diz respeito à *descentralização*, também usando como exemplo o verbete da *Wikipédia* citado anteriormente, nota-se que um dos colaboradores pretende inserir como ligação externa uma produção pessoal, que diz respeito ao aporte intelectual, todavia é excessivamente criticado por esse fato. Por fim, os processos de *agregação* no *Co-dex* mostraram-se pobres e na *Wikipédia* conflituosos, partindo para resoluções funcionais ou disfuncionais, dependendo da ocasião. Assim, percebe-se o quão complexo o processo

colaborativo pode apresentar-se. Para muito além das descrições de harmonia e construção de conhecimento, as diversas variáveis existentes na prática podem definir características peculiares a cada processo.

No que tange aos apontamentos de Surowiecki (2006) sobre os problemas relacionados aos processos coletivos, verifica-se a ocorrência dos problemas cognitivos na *Wikipédia*, porém não no *Co-dex*, devido ao tipo de colaboração praticado em cada ambiente. Já os problemas de coordenação puderam ser verificados no *Co-dex*, onde a falta de um esforço no sentido de organizar debates e responder às questões alçadas, fez com que no processo houvesse pouca troca de informações entre os interagentes. Verificou-se o problema de cooperação mais intensamente na *Wikipédia*, como já exemplificado anteriormente.

Em relação à coesão ou à dispersão dos grupos, tem-se, mais uma vez, duas situações distintas em cada ambiente. No *Co-dex*, não foi possível identificar traços de coesão relacional e heterogeneidade de idéias nos coletivos, uma vez que em poucas ocasiões a colaboração pareceu ser articulada em uma reflexão entre várias visões e contato entre os interagentes. Na maioria dos casos, tratou-se de um trabalho individualizado de continuidade no conteúdo que já estava expresso no verbete. Não se julga, porém, que o trabalho possui menos valor do que qualquer outro processo colaborativo, apenas percebe-se que a relação dos campos individual e coletiva possuiu limites bem definidos no processo. A segunda situação diz respeito à *Wikipédia*, onde se verificou em alguns casos a existência de subdivisões dentro do grupo que colaborava no mesmo conteúdo. Nesse sentido, havia forte coesão relacional entre os integrantes de cada pequeno subgrupo e grande heterogeneidade de idéias entre as duas partes.

Verifica-se que, ao contrário do que podia se esperar anteriormente, devido à estrutura de grupos pré-definidos, o pensamento grupal não surgiu nos coletivos que participaram do *Co-dex*. Possivelmente a questão temporal foi a principal causa. A formação de laços fortalecidos no processo coletivo demanda contato aproximado e tempo, para que, aos poucos, as ligações se estabeleçam e o grupo defina os seus preceitos e a sua visão dos processos. Assim, em apenas um mês de experiência e mesmo com o contato presencial das aulas, também não havia motivação para que esse comportamento emergisse, já que não foram expostos a processos competitivos em relação aos demais grupos, o que poderia promover uma maior coesão entre os participantes.

Porém, na *Wikipédia*, isso pôde ser verificado em duas ocasiões. A existência de

poucos administradores em um universo de milhares de colaboradores, faz com que esses se aproximem e passem a ter uma ligação fortalecida. São muitas as reclamações recorrentes acerca desse fato, apontando para os administradores como um grupo fechado, com suas próprias convicções e que age de maneira semelhante nas diversas situações nas quais tem atuar na *Wikipédia*. A outra ocasião em que isso pode ser verificado quando alguns poucos colaboradores realizam diversas interações colaborativas em um verbete e um novo interagente é inserido no processo. É o caso do verbete apresentado anteriormente “Blog”, onde dois novos integrantes adicionaram conteúdos que foram rapidamente revertidos para a versão anterior, por um dos colaboradores ativos no verbete.

A *Wikipédia* apóia-se 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, mesmo assim enfrenta diversos problemas em relação a sua credibilidade de informações. Percebe-se os princípios elencados por Ostrom (1990) de definição de limites, regras de acordo com as condições locais, escolha coletiva, mecanismos de resolução de conflito são verificados na estrutura da *Wikipédia*. Tendo em vista sua estrutura com tensões e divergências constantes e que devido sua popularidade e crescente número de colaboradores e usuários, esse ambiente 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.

O conteúdo criado coletivamente e que é distribuído, reorganizado e segmentado, dentro e fora dos ambientes de escrita coletiva, constitui um bem não rival (LESSIG, 2001; BENKLER, 2006) de grande valor no atual contexto das relações informacionais de trocas simbólicas e do chamado *crowdsourcing*, onde justamente o foco de atenção é na produção *online* de conteúdos e processos através da inteligência do coletivo para o próprio coletivo.

6.3.3 Aspectos de conflito

Pode-se constatar que a *enciclopédia livre* apresenta-se como uma alternativa em detrimento de processos de construção de conhecimento cooperativo fechados em pequenos grupos científicos ou acadêmicos. Porém, advinda dessa possibilidade, surgem os vandalismos e a má utilização do espaço desenvolvido a fim de possibilitar a livre expressão, fazendo com que mecanismos de regulação sejam implementados. Por conta dos ataques que

dificultam o andamento das atividades do ambiente, criaram-se 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.

Nesse sentido, é possível perceber como alguns colaboradores sentem-se lesados por esta hierarquia a partir de fortes contestações a característica livre do *Wikipédia*. Isso pode ser claramente observado na análise dos verbetes apresentada anteriormente e também em sites de relacionamentos como o *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 se organizam no sentido de prejudicar usuários por questões pessoais, esquecendo-se de seu compromisso para com o conteúdo da *Wikipédia*⁶⁹. Em contrapartida, a comunidade com maior número de usuários, intitulada “*Viva Wikipédia!*” 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 esse acabou tornando-se um espaço mais livre para este tipo de debate do que a própria *Wikipédia*.

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 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.

⁶⁹ 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.

Na cooperação na *Wikipédia* encontram-se também as chamadas “Guerras de Edição”. Estas acontecem quando se pode perceber 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*”. Esses são preceitos ideais que o ambiente indica, mas que na prática não se constituem desta maneira, uma vez que o coletivo é diverso em saberes, intenções e reações.

As experiências de observação realizadas foram interessantes no sentido de verificar as fases, bem como o processo de escalada apresentados na teorização do conflito. Puderam-se perceber em dois momentos as fases do modelo de Robbins em ocorrência gradativa. O primeiro já apresentado aqui na discussão do verbete “*Web 2.0*” na *Wikipédia*. O conflito se inicia por conta de uma incompatibilidade de idéias, passa para a personalização do conflito por parte de um dos colaboradores (o colaborador acusado de autopromoção) e a percepção do conflito pelos demais. Após se inicia um extenso debate com as idéias dos colaboradores em constante confronto, passando ao estágio comportamental, no qual as atitudes de um colaborador perante o verbete ocasionam uma reação no outro, partindo para os resultados, em que nesse caso o conteúdo foi enriquecido, mas a questão relacional diminuída.

A outra situação diz respeito a experiência no *Co-dex*, onde ao fim da experiência a turma TC2 realizou um debate sobre o processo. Os integrantes mostraram-se indignados quanto à obrigatoriedade, bem como à realização da experiência de maneira extraclasse. Ainda, argumentaram sobre questões de falta de tempo hábil para realização das atividades, bem como o fato de ser uma produção avaliada, o que julgaram injusto e desnecessário. Segunda a professora em estágio docente Gisele Honscha, houve muita reclamação dos alunos quanto ao

fato de a atividade ser obrigatória e valer nota. Alguns disseram não gostar de estarem sendo usados como cobaia para um projeto em benefício da UFRGS e de outras pessoas que levariam o crédito. Disseram que teriam contribuído se fosse uma ajuda voluntária. Expressaram insatisfação com o dever de se comunicar através do sistema, pois não tinham muito o quê dizer (comunicação pessoal).

Outro ponto, diz respeito à inquietação com o fato de serem os primeiros a realizar intervenções no ambiente e as regras do processo não serem definidas por eles mesmos. Resgatando a teorização de Coser (1956) a respeito da regulação, um processo de regras rígidas pode tender a um colapso na colaboração.

Nesse caso, o conflito inicia por conta de oposição e condições antecedentes da estrutura do processo, passando ao conflito percebido por todos os envolvidos. A manifestação de descontentamento com o processo, nesse caso particular, pode ser interpretado como uma colaboração, pois sabendo da insatisfação gerada pela metodologia fechada e com regras rígidas, percebe-se a possibilidade de repetição dessas experiências numa natureza mais aberta. Assim, o comportamento decorre de ações e reações em ambas as partes. Caso, o procedimento continuasse depois desse debate, seria possível partir para o resultado de uma melhoria no processo e, quem sabe, um aumento do desempenho do grupo, num processo de resolução funcional do conflito.

Um artigo sobre o ambiente *Co-dex* e sua potencialidade para o estudo dos processos de colaboração e conflito foi apresentado durante o Simpósio de Pesquisadores em Cibercultura, ABCiber em Novembro de 2008. Na ocasião, Henrique Antoun, professor do Programa de Pós Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, argüiu a respeito do caráter ameno que o ambiente poderia fornecer dentro de atividades colaborativas. Segundo o pesquisador haveria uma possível carência de um mecanismo mais flexível de autogestão dos processos por parte dos colaboradores:

[...] a tendência por um lado é pensar nisso na perspectiva mais universitária, onde questões mais puras não estão colocadas. Eu fico pensando se isso não é como um telecentro, ou seja, uma coisa bem pensada, mas que não funciona. Porque não abarca como o processo se dá. [...] Ele precisa de uma gestão mais humana, digamos assim, dessa questão da cooperação. Nesse sentido eu fico pensando que talvez seja um telecentro. São pequenas salas, mas torna um mundo diferente do que a gente vive, no nosso mundo o que dá certo é *lan house*. Então eu estava pensando se o *Co-dex* não tem que enfrentar um pouco isto, os vários tipos de jogos de cooperação que são inclusive muito violentos e que fazem parte de como se luta hoje e de como você produz esse comum. (comunicação pessoal).

Há de se considerar a observação realizada pelo pesquisador uma vez que verifica-se um exemplo disto no fato de não se permitir intervenções anônimas. Inclusive faz-se necessário o cadastro do CPF a fim de assegurar que uma pessoa não possa possuir dois cadastros no ambiente, podendo assim aproveitar-se da criação de um *fake* para realizar vandalismo ou atos que com sua própria identidade não praticaria. Nesse sentido, a

necessidade de identidade exposta com intuito de coibir atos de vandalismo, pode restringir também intervenções mais densas no trabalho iniciado pelos demais, bem como os conflitos, já que os colaboradores podem sentir-se intimidados na execução destas ações. Assim, essa questão pode ter influenciado no baixo conflito verificado no processo empírico.

6.3.4 Aspectos de escrita coletiva

No que diz respeito à escrita coletiva, pode-se afirmar que o processo desenvolvido no ambiente *Co-dex* abarcou o objetivo de produção textual de conteúdo referente aos diversos assuntos das áreas de comunicação e informação, principalmente no que diz respeito às tecnologias. Assim, no decorrer de um mês foram produzidos mais de 40 verbetes, todos eles com pelo menos dois colaboradores. Na observação realizada na *Wikipédia*, verifica-se, em decorrência dos seus oito anos de existência, grande quantidade de verbetes dos mais variados assuntos e alguns de qualidade superior até mesmo a outros materiais certificados. Nesse sentido, percebe-se que a escrita coletiva *online* ocupa um espaço de destaque nos processos informáticos da *Web 2.0*. Porém, torna-se importante realizar algumas avaliações quanto ao processo pelo qual esse conteúdo coletivo é construído, para tanto aponta-se para mais algumas questões decorrentes das observações realizadas nos procedimentos empíricos deste estudo.

Existem vantagens na *Wikipédia* em relação às demais enciclopédias impressas. A questão de sua atualização constante faz com que ela 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 fáceis 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 também de uma tensão entre esse saber dito intelectual e o saber do coletivo. 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.

O que pode ser verificado na maioria das interações, tanto no *Co-dex*, quanto na *Wikipédia* é o predomínio de hipertexto colagem (PRIMO, 2003). Em geral as contribuições se constituem em processos de adição de texto e apontadores externos ou internos, seguidos de correções de informação e de ortografia. Ainda há pouca remoção ou modificação de conteúdo nos verbetes colaborativos, por mais que estes muitas vezes apresentem informações desconstruídas com o tema central. Isso pode representar ainda uma visão distorcida da propriedade em relação ao conteúdo construído coletivamente, como se cada intervenção realizada passasse a ser de posse daquele que a construiu e não do coletivo. Na escrita coletiva esta questão torna-se mais visível do que outros processos coletivos.

Se por exemplo, realiza-se o trabalho conjunto na construção de uma canção, onde um indivíduo compõe a música e outro a letra, o resultado pertence aos dois e esse será apreciado de maneira geral pelos demais. O mesmo pode ocorrer em uma equipe esportiva, em que todos executam ações e interferem na dos outros em prol de um objetivo comum, nos quais o grupo como um todo receberá o mérito. Acontece que estes dois exemplos contam com fatores que a escrita coletiva em geral não detém: papéis definidos e laços relacionais.

Nas experiências *online* de produção textual coletiva, não há funções demarcadas entre quem exerce posto de escritor, editor, revisor e etc. São funções móveis que se articulam de acordo com o aporte teórico, a disponibilidade e os traços de personalidade de cada colaborador. Além disso, em se tratando de um processo mediado por computador, muitas vezes os laços relacionais simplesmente não existem entre os colaboradores, que tem como único elo de ligação o desejo de atuar naquele conteúdo, ou até mesmo a obrigatoriedade, como no caso da experiência realizada no *Co-dex*.

Nesta idéia de construção tanto do produto, quanto do processo hipertextual, resgata-se os seis princípios do hipertexto de Lévy (1993). A forma com que a produção coletiva *online* se constitui dá conta dos princípios da *metamorfose* e da *multiplicidade e encaixe de escalas* uma vez que cada intervenção realizada pode proporcionar novas interpretações ao conteúdo. A *heterogeneidade*, embora aclamada por Surowiecki (2006) como um aspecto fundamental da colaboração, nem sempre é verificada na produção textual mediada, já que se pode entrar em processos de consenso automático, fazendo com que os colaboradores apliquem suas idéias de maneira convergente, sem argumentações em relação a possíveis opiniões opostas. A *exterioridade* admite a influência dos elementos de fora do processo, o

que pode ser representado, por exemplo, pelos vandalismos realizados em um texto que possui um grupo de colaboradores. Nesse sentido, esse elemento externo exerce um desequilíbrio que estimula os interagentes na articulação do processo que dê conta de um reequilíbrio. Na produção *online* a *topologia*, princípio que aborda as direções pelos quais a rede se desenvolve, pode moldar as diversas finalidades que este conteúdo pode ter, bem como os laços de relacionamento que podem se formar durante o processo. Por fim, a *mobilidade dos centros* diz respeito a estes processos de alternância dos papéis executados na produção textual coletiva mencionada anteriormente.

CONCLUSÃO

As diversas manifestações conflitantes permeiam o processo colaborativo enquanto forma de construção de conhecimento do coletivo e próprio. Ainda, sabe-se que quando apropriados pelo meio virtual estes processos não deixam de trazer consigo estes aspectos inerentes. A partir da contextualização da inteligência coletiva e da sabedoria das multidões, juntamente com a verificação dos elementos que fazem parte destes agrupamentos, buscou-se analisar os processos cooperativos que se utilizam da *web* como plataforma e nesse cenário os conflitos foram o foco do estudo.

Procurou-se abordar as principais questões referentes às práticas colaborativas enquanto processo não apenas harmonioso e voltado ao bem comum. Como referência para o estudo empírico buscou-se a escrita coletiva, já que a prática de produção textual realizada por uma coletividade pode desencadear diversos processos interessantes ao estudo dos conflitos na colaboração. Em se tratando de um processo de interação mediada por computador, tanto as questões de espaço e tempo reconfiguram-se, quanto a estrutura hipertextual e as trilhas associativas potencialmente abrem espaço para a expansão da dinâmica e do conteúdo.

Dois ambientes foram escolhidos para o desenvolvimento de experiências: o *Co-dex*, o Dicionário Social, espaço de escrita coletiva articulado com estrutura de rede social, no qual além de poder disponibilizar produção intelectual própria e facilitar o contato entre pares de pesquisa, podem-se construir verbetes, resenhas ou biografias colaborativamente utilizando-se ainda da tecnologia *Co-link* de *links* multidirecionais. E para abarcar processos de colaboração estruturados de maneira mais aberta, buscou-se um ambiente de grande repercussão a Enciclopédia Livre Wikipédia. Essa escolha se deu no sentido de se configurarem como espaços capazes de envolver esses processos de construção colaborativa de inteligência coletiva através da escrita, não só de conteúdos, mas também de extensões de rede, direcionadas às diversas áreas do conhecimento, onde pudessem ser verificadas as tensões de ordem textual e ordem relacional provenientes da interação e construção coletiva dos conteúdos.

Da experiência realizada no ambiente *Co-dex* pode-se verificar duas questões principais. Primeiro que uma prática colaborativa sofre grande influência da estrutura na qual se baseia e da natureza da qual o processo advém. Como verificado na análise do procedimento empírico com os grupos de alunos das turmas de seminário do Curso de

Comunicação Social, a colaboração aconteceu, porém percebe-se que a estrutura controlada e o fator de relacionamento presencial entre os colaboradores influenciou nas ações realizadas durante o processo colaborativo. O fato de ser uma atividade de natureza acadêmica e avaliada como tal, pode ter instaurado um pensamento de articulação de esforços para cumprimento da tarefa de maneira que todos participassem adicionando informações, porém não debatendo a respeito delas se ou preocupando com a intervenção dos demais. O segundo aspecto verificado surge na questão da pouca utilização dos recursos tecnológicos proporcionados pelo ambiente. O *Co-dex*, possui em sua estrutura o recurso pioneiro de links multidirecionais, bem com funcionalidades mais usuais em ambientes colaborativos como fóruns de discussão. Mesmo assim, estes recursos foram pouco utilizados, concentrando-se apenas na escrita coletiva de conteúdo, mas não de *links* e *co-links* tanto quanto seria possível. Assim, a escrita coletiva hipertextual mostrou-se menos rica do que poderia configurar-se.

De qualquer maneira, buscando avaliar a experiência como um todo e o resultado verificado, não se pode considerar que nessa experiência a colaboração tenha fracassado. Houve construção de conhecimento. Os registros realizados pelos alunos são fruto de reflexão sobre os assuntos tratados no decorrer da disciplina, nas quais embasadas por bibliografia, discussões em aula ou experiências pessoais criaram verbetes ou realizaram intervenções em textos já existentes. Embora não tenha havido intenso debate e não tenham se utilizado largamente de todos os recursos do ambiente, a construção coletiva ocorreu.

A partir desta experiência levanta-se a seguinte hipótese: teria sido esta colaboração mais rica na ocorrência de maiores debates e conflitos? Como defendido neste trabalho, acredita-se que as tensões podem convergir para processos potencializadores de colaboração. Pôde-se perceber também que se faz necessária uma mudança de postura perante os processos de escrita coletiva no sentido de crer que uma alteração coerente em algo que foi escrito por outro trata-se de uma contribuição ao conhecimento coletivo. Ainda é preciso transpor o receio que permeia essas ações.

Já na observação realizada na Wikipédia verificou-se a presença de grande quantidade de verbetes construídos. Porém, nota-se que parte desses conteúdos permanece sem contribuições ou ainda abrigam informações inconsistente por longos períodos, enquanto alguns verbetes recebem intervenções várias vezes por dia. Nesse sentido, há uma disparidade, do ponto de vista quantitativo, entre os textos que dizem respeito a assuntos mais controversos ou atuais e àqueles restritos a temas mais especializados. Qualitativamente se

pôde perceber-se que os debates instauram-se por conta de questões da produção textual, mas podem expandir-se no decorrer da discussão para questões relacionais. Assim, entende-se que as questões textuais e relacionais apresentam-se imbricadas dentro dos processos conflituosos apurados na experiência, mas podem ocasionar resultados diferenciados dependendo de sua combinação. Como por exemplo, quando esses conflitos ocasionam processos de ruptura do relacionamento, mas há progresso na qualidade textual e conceitual do conteúdo.

Buscou-se prover uma visão comunicacional da prática de escrita coletiva construída através de colaboração, que levasse em consideração os conflitos, reconhecendo seu potencial produtivo no sentido de expandir o entendimento dessas práticas para além da idéia de construção harmoniosa de conhecimento. Acredita-se que o presente estudo pôde auxiliar no mapeamento de alguns processos conflituosos advindos da prática colaborativa entre outros aspectos inerentes, através do resgate da composição e comportamento dos interagentes, da estrutura espacial e da dinâmica auto organizada e ao mesmo tempo com representações hierárquicas móveis, bem como o valor do que é produzido nos processos colaborativos em rede. Com a verificação desses fatores tornou-se possível a percepção de aspectos ocasionadores de situações de conflito, tanto disfuncionais, quanto funcionais.

A questão principal verificada neste trabalho é justamente a possibilidade de transformar os conflitos na colaboração num fator funcional, ou seja, algo que possa instaurar processos de desequilíbrio e reequilíbrio de maneira majorante como aponta Piaget (1977). Em alguns dos verbetes analisados, pôde-se perceber esses processos sendo articulados, em que a ação realizada por um colaborador afeta de maneira significativa o outro indivíduo ocasionando um desequilíbrio na relação interpessoal de ambos. As decorrentes interações fazem com que a cada contato os processos psicológicos e cognitivos sejam reorganizados dentro do contexto que se forma no desenvolvimento do processo. Converte-se para um equilíbrio progressivo, que ao final terá modificado características dos dois indivíduos e da totalidade da qual pertencem.

Percebeu-se que para isso não basta instaurar processos coletivos e possibilitar a utilização de artefatos tecnológicos. É necessário que se estabeleçam certos protocolos sociais e que estes estejam de acordo com os processos cognitivos abarcados pelos interagentes ou ainda que eles possam fazer parte da construção dessas formalizações e não apenas da produção de informação. Importante também que não se tratem de normas inflexíveis, mas que estas possam dar conta de contribuir com o processo colaborativo e se modelar de acordo

com as demandas surgidas.

Como trabalhos futuros cabem novas experiências no que tange aos processos colaborativos, como, por exemplo, uma atividade de longo prazo no ambiente *Co-dex* e uma experiência de observação participante na Wikipédia, a fim de expandir ainda mais o conhecimento a respeito dos processos de colaboração na escrita coletiva e o papel dos conflitos sob outros pontos de vista, inclusive como integrante do processo. Além disso, verifica-se a possibilidade de ampliação e aprofundamento do estudo para as relações de poder que se estabelecem nos processos colaborativos e na dinâmica destas práticas que teoricamente não detém classificações hierárquicas. Se observa também a necessidade de aprimoramento do ambiente *Co-dex* com a manutenção de algumas funcionalidades e a implementação de outras, como por exemplo, relatórios dinâmicos, maior detalhamento do histórico, inserção de multimídia em textos, inclusão de *links* e *co-links* em imagens e outras demandas percebidas no decorrer da experiência.

REFERÊNCIAS

ANSART, Pierre. **Ideologia, conflito e poder**. Rio de Janeiro: Vozes, 1978.

AXEROD, Robert. **The Evolution of Cooperation**. New York: Basic Books, 1984.

AXT, Margarete 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.

BARABÁSI, Albert-László; BONABEAU, Eric. **Redes sem escala**. Scientific American Brasil. 2003.

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom**. New Haven, Conn: Yale University Press, 2006.

BION, Wilfred. **Experiences in groups**. New York: Ronald Press. 1961.

BOLTER, Jay. **Writing Space: The Computer, Hypertext, and the History of Writing**. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1991.

BLUMER, Herbert. Social structure and power conflict. In **Industrial Conflict**. A. Kornhauser, R. Dubin and A. Ross (eds.). New York: McGraw-Hill. 1954.

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

BUSH, Vannevar. **As We May Think**. The Atlantic Monthly, 1945. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/doc/194507/bush>>

CASTELLS, Manuel. "Internet e Sociedade em Rede". In: MORAES, Denis (Org). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. Rio de Janeiro, Record, 2003.

CAPRA, Fritjof. **As Conexões Ocultas: Ciência para uma Vida Sustentável**. São Paulo: Cultrix. 2002.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro do leitor ao navegador**. São Paulo: Editora UNESP, 1999

COSER, Lewis A. **The functions of social conflict** London: Routledge & K. Paul. 1956.

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

CROZIER, Michel. **O fenômeno burocrático**. Trad. Eugenio Abril. 2 ed. Buenos Aires, Amarrato. 1974.

CUNNINGHAM, Ward; LEUF, Bo. **The Wiki Way: Quick collaboration on the Web**. Addison-Wesley Longmann. 2001.

DAHRENDORF, Ralf. **Class and class conflict in industrial society**. Stanford: Stanford University Press, 1959.

DEMO, Pedro. **Conflito social: perspectivas teóricas e metodológicas**. Petrópolis: Vozes, 1973.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti ; VIÁ, Sarah Chud da. **Pesquisa empírica em ciências humanas**.(Com ênfase em comunicação). São Paulo: Futura, 2001.

DEPOVER, Christian. 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.

FISHER, Aubrey; ADAMS, Katherine. **Interpersonal Communication: Pragmatics of Human Relationships**. New York: McGraw-Hill. 1994.

FREE SOFTWARE FOUNDATION, **O que é software livre?**. Disponível em:
<<http://www.fsfla.org/svnwiki/about/what-is-free-software>>. Acesso em Maio 2007. 1996.

FREUD, Sigmund. **Psicologia de Grupo e a Análise do Ego**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.

FRIEDMAN, Raymond A.; CURRAL, Steven C. **Conflict Escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication**. Human Relations, v. 56, n. 11, p. 1325-1347, 2003. Disponível

GALLIANO, Alfredo. **Introdução à solicitação**. São Paulo: Harper e Row Brasil, 1981.

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

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999G.

GOMES, Marcelo B. **A arte do conflito**: Confrontação mediada pela Dialógica. In: Biblioteca Online de Ciências da Comunicação. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/pag/gomes-marcelo-arte-do-conflito.pdf>>. 2006. Acesso em Maio de 2008.

GOTTLIEB, Gidon. **Nation Against State**: A New Approach to Ethnic Conflicts and the Decline of Sovereignty. New York: Council on Foreign Relations Press, 1993.

GUATTARI, Félix. **Caosmose**: um novo paradigma estético. São Paulo: Editora 34, 2000.

HATCH, Mary Jo. **Organization theory**: modern, symbolic and postmodern perspectives. Oxford: OUP, 1997.

HARDIN, Garrett J. **The tragedy of the commons**. Science. 1968.

HARDT, Michael; NEGRI, Antonio. **Multidão**: guerra e democracia na era do Império. São Paulo: Cortez, 2006.

HAYES, John R.; FLOWER, Linda C. Identifying the organization of writing processes. In: In. GREGG, L. W., STEINBERG, E. R. (orgs), **Cognitive processes in writing**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, p. 3-30, 1980.

HEATH, Robert; BRYANT, Jennings. **Human Communication Theory and Research**: Concepts, Contexts, and Challenges. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1992.

JAHODA, Marie. **Empleo y desempleo**: Un análisis socio-psicológico. Madrid: Morata. 1987.

JANIS, Irving. **Victims of groupthink**: a psychological study of foreign-policy decisions and fiascos. Boston: Houghton, Mifflin. 1972.

KAYE, A. "Learning Together Apart" in: KAYE, A. **Collaborative Learning Through Computer Conferencing**, The Najaden Papers, London, Springer-Verlag, NATO ASI Series, p.1-24. 1992.

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

KERNBERG, Otto F. **Ideologia, conflito e liderança em grupos e organizações**. Tradução: Alceu Fillmann. Porto Alegre: ARTMED, 2000.

KOLLOCK, Peter; SMITH, Marc. Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities. In: **Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives**. Amsterdam: John Benjamins. 1996.

KNOWLES, Kenneth. **Strikes: A study in industrial conflict**, Blackwell, Oxford. 1952.

KORNHAUSER, Arthur; DUBIN; Robert; ROSS, Arthur. **Industrial conflict**. New York: McGraw-Hill. 1954

LEMOS, André. **Cibercultura e Identidade Cultural**: Em direção a uma cultura copyleft?. In Revista de Comunicação e Cultura. Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporânea. Salvador: Facom/UFBA.vol. 2, n. 2. 2004.

_____. Cibercultura: Alguns pontos para compreender a nossa época. In: LEMOS, André; CUNHA, Paulo (orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

LESSIG, Lawrence. **The Future of Ideas**: The Fate of the Commons in an Interconnected World. New York: Vintage Books, 2001.

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

_____. **As inteligências coletivas**. Palestra transcrita disponível em: <http://www.sescsp.org.br/sesc/hotsites/pierre_levy/Conferencia.doc>. In: Conferência Internet e Desenvolvimento Humano no SESC Vila Mariana em Agosto de 2002. Acesso em Setembro de 2008.

_____. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na Era da

informática. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

LIPSET, Seymour Martin. **Consensus and conflict: essays in political sociology**. New Brunswick: Transaction Books, 1985.

MARASCHIN, Cleci. Tecnologias e o exercício da função autor. In: **Seminário Internacional de Alfabetização e Educação Científica** (7: 2000: Ijuí). Anais. Ijuí: Ed. UNIJUÍ. 2000.

MEAD, George. **Mind, Self & Society**. Chicago Press, 1934.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. Editora Sulina: 2005.

MYERSON, Roger B. **Game Theory: Analysis of Conflict**. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press. 1997.

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

OSTROM, Elionor. **Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action**. New York: Cambridge University Press, 1990.

PAULA, Adriano Bruno de. NUNES, Paulo Roberto. **Rede Social da Wikipédia**. 2007.
Disponível em:
<<http://conhecimento.incubadora.fapesp.br/portal/anteriores/2004/wiki/RedeSocialDaWikipédia>>. Acesso em Maio 2008.

PIAGET, Jean. **Estudos Sociológicos**. Rio de Janeiro, Forense, 1973.

_____. **Equilíbrio das Estruturas Cognitivas**. Trad. Álvaro de Figueiredo. Lisboa: Dom Quixote. 1977.

PIERSON, Donald. **Teoria e pesquisa em sociologia**. 18. ed. São Paulo: Melhoramentos, 1981.

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

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

_____. **Quão interativo é o hipertexto? : Da interface potencial à escrita coletiva**. Fronteiras: Estudos Midiáticos, São Leopoldo, v. 5, n. 2. 2003.

PRIMO, Alex; RECUERO, Raquel da Cunha; ARAÚJO, Ricardo Matsumura. **Co-links: proposta de uma nova tecnologia para a escrita coletiva de links multidirecionais**. Revista Fronteiras, v.VI, n.1, 2004.

PRIMO, Alex; RECUERO, Raquel da Cunha. **A terceira geração da hipertextualidade: cooperação e conflito na escrita coletiva de hipertextos com links multidirecionais**. In: Líbero. Revista do Programa de Pós-graduação da Faculdade Cásper Líbero. Ano IX, No.17, junho 2006.

PONDY, Louis R. **Organizational Conflict: Concepts**. *Administrative Science Quarterly*. Disponível em: <www.sd43.nisit.ku.ac.th/Data/Organization/Conflict_1.PDF>. 1967.

RICE, Albert Kenneth. **Learning for leadership**. London: Tavistock. 1965.

ROBBINS, Stephen P. **Organizational behavior: concepts, controversies, applications**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1995.

ROSNAY, Joel de. **O Homem Simbiótico**. Petrópolis: Vozes, 1997.

RUBIN, Jeffrey; PRUITT, Dean.; KIM, Sung. **Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement**. New York, McGraw-Hill, 1994.

SANTOS, Edméa Oliveira dos; OKADA, Alexandra Lilavati Pereira. A construção de ambientes virtuais de aprendizagem: por autorias plurais e gratuitas no ciberespaço. 2003. In: **26ª Reunião Anual da ANPED Novo Governo. Novas Políticas?**. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/26/inicio.htm>>.

SAUNDERS, William. **Collaborative writing tasks and peer interaction**. *International Journal of Educational Research*, 13, p. 101-112. 1989.

SCHELLING, Thomas C. **The Strategy of Conflict**. Cambridge: Harvard University Press. 1960.

SIMMEL, George. **Conflict and The Web of Group-Affiliations**. New York: Free Press. 1955.

SLAVIN, Robert. **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.

SUDWEEKS, Fay., MCLAUGHLIN, Margaret. e RAFAELI, Sheizaf. **Network and Netplay: Virtual Groups on the Internet**, AAAI/MIT Press (in press). 1997.

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

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Vozes, 1998.

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

TURQUET, Pierre. Threats to identity in the large group. In **The large groups: dynamics and therapy**. London: Constable. 1975.

WALLACE, Patricia. **The Psychology of Internet**. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

WALTHER, Joseph B. Time effects in computer-mediated groups: Past, present, and future. In P. Hinds & S. Kiesler (Eds.), **Distributed work** (pp. 235-257). Cambridge, MA: MIT Press. 2002.

_____. **Computer-mediated communication**: Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23, p. 3-43. 1996.

WHITE, Michael. **Rivalidades Produtivas**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2001.

WORCHEL, Stephen; COOPER, Joel. **Understanding social psychology**. Pacific Grove: Brooks/Cole. 1991.

APÊNDICES

APÊNDICE A - E-mail enviado na FASE 1 da pesquisa empírica

Olá pessoal,

Conforme combinamos em aula essa semana, estou enviando a descrição detalhada dos procedimentos que realizaremos no *Co-dex*.

O ambiente *Co-dex* disponível no endereço <http://www.ufrgs.br/limc/Co-dex> foi apresentado no dia 3 de Novembro para as duas turmas de Informática e Comunicação e nos dias 4 e 5 de Novembro para as duas turmas de Tecnologia e Comunicação.

Para melhor organização os grupos serão nomeados como se segue:

SICA – Seminário de Informática e Comunicação – Aline

SICG – Seminário de Informática e Comunicação - Gilberto

STCS – Seminário de Tecnologia e Comunicação - Sandra

STCG – Seminário de Tecnologia e Comunicação – Gisele

As experiências terão início simultaneamente em todas as turmas no dia 7 de Novembro de tarde.

FASE 1

Cada turma será responsável por construir, inserir links e *Co-links*, bem como organizar o debate e discussão de 10 unidades de conteúdo distintas.

Duração:

7 de Novembro até 19 de Novembro.

Objetivo:

Criar conteúdo consistente e de maneira colaborativa, tanto no que diz respeito ao texto quanto aos links e *Co-links*, através de debates no fórum e nas listas de discussão.

Avaliação:

Essa atividade será avaliada de maneira individual, ou seja, o quanto e como o colaborador participou. O importante em si não é a quantidade de participações e intervenções, mas sim a qualidade do texto, dos links e do debate realizado.

Conteúdos para cada grupo

SICA – Seminário de Informática e Comunicação – Aline

Cibercultura

Webjornalismo

Copyleft

Hipertexto

Cibernética

Inteligência Artificial

Virtual

Inteligência Coletiva

Colaboração

Redes sem escala

SICG – Seminário de Informática e Comunicação - Gilberto

Sociedade em Rede

Hipermídia

Redes Sociais

Multimídia

Micromídia

Mídia

Web 2.0

Link

Comunidades Virtuais

Escrita Coletiva

STCS – Seminário de Tecnologia e Comunicação - Sandra

Microblog

Digital Trash

Interação

Conversação em blogs

Folksonomia
Cyberpunk
Ciberespaço
Realidade Virtual
Interface
Memes

STCG – Seminário de Tecnologia e Comunicação – Gisele

Blogs
Webrings
Cauda Longa
Mídia Social
Social Bookmarking
Tecnologias móveis
Tags
Cooperação
World Wide Web
Arte Interativa

FUNCIONAMENTO:

Quando acessarem o *Co-dex* vocês terão disponível no menu do lado esquerdo um item chamado GRUPOS, clicando nele estarão disponíveis os grupos dos quais vocês fazem parte. Acessando o grupo há uma lista dos colegas que fazem parte do mesmo grupo que vocês e também a possibilidade de criação de conteúdos e acesso direito aos conteúdos já criados. Assim, seguindo a lista acima, podem criar livremente **os conteúdos especificados para o seu grupo** e iniciar as atividades de colaboração.

AVISOS IMPORTANTES:

- Sem plágios de qualquer gênero.
- Não podem ser feitas transcrições diretas de verbetes da *Wikipédia* ou outro site ou ambiente.

- Utilizem o fórum de discussão de cada verbete e a lista de discussão de cada turma para organização e debate sobre os conteúdos.
- Reiterando, a avaliação será feita pelo grau substancial dos textos, links e *Co-links* e participação nos debates.

Qualquer dúvida, problema encontrado ou sugestão podem entrar prontamente em contato comigo através deste e-mail que responderei em seguida.

Até mais!

Aline de Campos

APÊNDICE B - E-mail enviado na FASE 2 da pesquisa empírica

Olá pessoal!

Finalizamos a FASE 1 das atividades e ficamos felizes com o empenho na construção dos conteúdos.

Agora é a hora de ampliarmos os verbetes, portanto hoje começamos a **FASE 2** das colaborações no ambiente *Co-dex*.

Funcionamento:

A partir de agora **todos** os colaboradores **podem intervir em todos os textos**. Os textos não vão mais pertencer a um grupo específico.

Avaliação:

A avaliação nesta fase será **qualitativa e por grupo**, ou seja, **todos os integrantes do grupo receberão a mesma nota**.

Assim, as colaborações serão avaliadas enquanto grupo, não atentando especificamente para quem contribuiu mais ou menos.

A nota final será a média entre a NOTA FASE 1 (contribuições individuais) + NOTA FASE 2 (contribuições do grupo).

Indicações e considerações:

- Utilizar o fórum para discutir a edição dos verbetes, bem como a criação e edição de links e *Co-links*.
- Importante atentar que agora a nota do grupo depende da colaboração dos colegas e não mais de somente seu próprio empenho.
- Agora vocês tem disponível a opção "Conteúdo" no menu, onde podem criar o conteúdo que quiserem.

Duração:

20 de Novembro até 5 de Dezembro.

Qualquer dúvida estou à disposição!

Até mais,
Aline