

Os conflitos na construção de inteligência coletiva no espaço virtual: auto-organização, relações hierárquicas e as tensões na Wikipédia¹

104

Aline de Campos

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Resumo:

A partir da contextualização da inteligência coletiva, busca-se analisar sua construção e disseminação, que se utiliza da web como plataforma potencializadora, e sua dinâmica fortemente baseada na auto-organização. Questionam-se as ditas relações igualitárias formadoras desses processos, apontando para a presença de hierarquias e tensões, encontrando nos conflitos um foco para o estudo. Para tanto, analisa-se a Wikipédia com seus conflitos decorrentes da colaboração, do gerenciamento dos processos e de sua repercussão.

Palavras-chave: Inteligência coletiva; Colaboração; Conflitos; Wikipédia.

Abstract:

Through the conceptualization of collective intelligence, an analysis of its construction, that uses the web as a reinforcing platform, and its dynamic of self-organization is searched. It is questioned to what extent the egalitarian relations form these cases, pointing to the presence of hierarchies and tensions, finding in the conflicts a focus for the study. To this end, Wikipedia is analyzed within its conflicts arising from the collaboration, from the process management and its repercussion.

Keywords: *Collective intelligence; Collaboration; Conflicts; Wikipedia.*

INTRODUÇÃO

A inteligência coletiva é tema recorrente em tempos de *web 2.0*, a segunda geração de processos e serviços da *web* fortemente baseada na participação e colaboração. Porém, muitas vezes aspectos importantes desse processo parecem ser deixados de lado em detrimento de uma visão maniqueísta do assunto.

Busca-se, a seguir, contextualizar os elementos característicos do conceito de inteligência coletiva, para além do senso comum dos seus aspectos de agregação e harmonia. Procura-se, também, contemplar uma análise do espaço virtual no qual esta se desenvolve, bem como sua dinâmica auto-reguladora e ao mesmo tempo repleta de relações hierárquicas e regras.

Em decorrência desses processos, tem-se constante a presença do conflito como elemento da estrutura e da produção de informação pelo coletivo. A fim de exemplificar estas questões analisa-se a *Wikipédia* no sentido de apontar alguns dos conflitos instaurados. Sendo assim, apresentam-se os conflitos originados a partir dos processos de colaboração, do seu sistema de gerenciamento e auto-regulação que se articula com o passar dos anos, bem como do questionamento de sua credibilidade.

105

A INTELIGÊNCIA COLETIVA E A SABEDORIA DAS MULTIDÕES

A união das inteligências individuais de maneira compartilhada constitui o que Lévy (1998) denominou “inteligência coletiva”. Essa idéia é potencializada, sobretudo, pelas tecnologias de rede, que oferecem subsídios para ampliação da abrangência de processos dessa natureza.

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” (Ibid., 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” (Ibid., 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, 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.

De fato, estas 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 disputas conceituais, ou seja, as situações de conflito?

É certo que Lévy (1998) ainda afirma que “a base e o objetivo da Inteligência Coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas” (Ibid., p. 29) 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, o discernimento e a definição de seus objetos, a reinterpretação de sua memória.” (LÉVY, 1998, p. 31). 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 anular o sentido de inteligência coletiva. Ao contrário, procura-se perceber maior complexidade neste processo, abrindo espaço para a análise dos aspectos de desequilíbrio e instabilidade dos quais este parece ser repleto.

Surowiecki (2004, p. 16) em seu estudo sobre a “sabedoria das multidões”, afirma existirem três tipos de situações que podem se apresentar para a inteligência coletiva. 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 da 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 essas tensões fazem parte das ações coletivas, observa-se que essas são diretamente influenciadas pela heterogeneidade dos indivíduos envolvidos. Um processo colaborativo em que haja apenas concordâncias e tendências ao consenso imediato corre o risco de se tornar pobre de sentido e de resultados. Surowiecki 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” (2004, p. 18).

Assim, o autor aponta para quatro condições que atribuem sabedoria aos coletivos. A primeira delas a “diversidade de opiniões”, em que 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 de 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, 2004, p. 31).

Assim, a inteligência coletiva e a sabedoria das multidões são conceitos similares e que unidos complementam-se em suas peculiaridades. Como mencionado, esses processos não suscitam apenas aspectos positivos. Então, quais seriam os comportamentos negativos verificados na construção coletiva de conhecimento?

OS PROBLEMAS DA INTELIGÊNCIA COLETIVA

Fugindo de determinismos, faz-se necessário apontar quando esses processos de inteligência coletiva e sabedoria das multidões passam a voltar-se contra seus propósitos de construção coletiva e reflexão de saberes. Muitos fatores decorrentes da constante interação entre as partes envolvidas nos processos coletivos podem convergir para processos conformistas, restritivos ou negativos. Nesse sentido, Surowiecki pondera “só porque a inteligência coletiva é real, não significa que será bem utilizada” (Ibid., p. 44).

Assim, esses processos não estão necessariamente voltados 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 de construção de conhecimento, quanto em ambiente para invasão de privacidade, fraudes e disseminação de pragas virtuais.

Outro aspecto importante a ser observado é que com o passar do tempo e das interações, laços vão se estabelecendo nos processos coletivos. Algumas vezes a tendência é de que, numa transição natural, se passe da heterogeneidade para a homogeneidade de idéias. Mas 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? Nisto reside um dos problemas da inteligência coletiva.

Nestes coletivos 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, 2004, p. 63).

Quando um grupo passa a ser 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” (Ibid., p.64).

Além disso, a crescente coesão de um grupo ainda 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 Janis (1972, p. 197) 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 conseqüências 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, assim deixa-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 desses 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.

Em contrapartida ao pensamento grupal, Kollock e Smith (1996, p. 1) apontam para outra questão importante em relação à colaboração em um grupo potencializador de inteligência coletiva: *“in the face of temptations to behave selfishly, how might a group of people ever manage to establish or maintain cooperative relations?”*².

A partir disso, é importante destacar que nem sempre os indivíduos dentro de um coletivo entram no processo de pensamento grupal. Principalmente nos grupos heterogêneos, muitas vezes os desejos individuais e a tentação de ser egoísta em determinadas situações prevalecem nas ações em convivência com o grupo.

A tensão entre o individual e o coletivo mostra um dos lados da inteligência coletiva que muitas vezes se encontra oculto nos discursos de sabedoria grupal sob qualquer circunstância. Exemplo disso é o problema do *free-rider*, como Ostrom (1990, p. 6) aponta, que se caracteriza por aqueles indivíduos que apenas se aproveitam do conhecimento constituído pelo coletivo, sem acrescentar, argumentar ou colaborar.

Assim, com esses aspectos a inteligência coletiva encontra na *web* seu espaço de construção, expressão e disseminação. Como afirma Lévy (1998), a utilização do ciberespaço como ambiente desses processos facilita o fluxo de trocas e instaura um “espaço móvel de interações entre conhecimentos e conhecedores de coletivos inteligentes desterritorializados.” (Ibid., p. 29). Todavia, até que ponto essas redes são realmente apenas descentralizadas e igualitárias?

A WEB COMO POTENCIALIZADORA DA INTELIGÊNCIA COLETIVA: ESPAÇO IGUALITÁRIO?

O conceito de “redes aleatórias”, definido por Erdős e Rényi (1956, apud Barabási e Bonabeau, 2003), aponta para estruturas em que a localização dos nós é randômica. Assim, em termos de topologia, todas as conexões têm aproximadamente a mesma quantidade de ligações. Esta dinâmica prevê que esses sistemas possuam um caráter democrático, na medida em que se constituem de espaços de ligações igualitárias.

Porém existem redes que apresentam pólos com uma quantidade muito grande de conexões criando “pólos de convergência e irradiação”, enquanto os demais possuem poucas ligações. Este comportamento é denominado por Barabási e Bonabeau (2003) como padrão de “rede sem escala”.

Em seus estudos sobre a *World Wide Web*, os pesquisadores previam encontrar uma estrutura de redes aleatórias, porém depararam-se com uma rede sem escalas. Isto se dá porque o espaço não é constante e também pelo que os autores denominam pela expressão “os ricos ficam mais ricos”, ou seja, os nós com várias conexões são preferencialmente ligados a novos nodos.

A partir disso, verifica-se que a idéia da *web* como espaço democrático muitas vezes não condiz com a real situação que essa promove. Todos podem ocupar o espaço virtual, mas nem todos serão vistos e ouvidos. Em relação à inteligência coletiva, esse pode ser um dos fatores que faz com que a massa que constrói conhecimento seja na verdade composta por pequenos coletivos de indivíduos, formando diversos *clusters*.

Isso pode ser verificado, por exemplo, nas 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. Outro exemplo é justamente o dos grupos colaborando em ambientes de construção coletiva, como a *Wikipédia*, em que um grupo dentro do coletivo total é responsável por mais da metade das intervenções densas, exemplo que será explicitado mais detalhadamente adiante.

Por outro lado, atribuindo ao espaço virtual a idéia de comum, no sentido de pertencente a todos, pode-se trazer à discussão o que Lessig (2001) chama de “bens rivais e não-rivais”. Os bens rivais são aqueles que, em decorrência de sua utilização, podem gerar escassez 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, assim o autor afirma que o campo virtual é um meio propício ao cultivo desses elementos não-rivais.

Nesse sentido, Benkler (2006) vislumbra a informação como um bem simbólico não-rivalizante, ou seja, não se desgasta como os bens materiais. Esta produção colaborativa de 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.

A *web* configura-se em um ambiente formado por rede sem escalas, no qual circulam esses bens simbólicos não-rivalizantes. Portanto, ao mesmo tempo em que possui centros móveis, ou seja, que se reconfiguram ao longo do tempo, abarca os bens produzidos que podem ser compartilhados.

Diante disso a inteligência coletiva é algo que conta com o apoio desse meio. Porém como os processos são articulados? A teoria da auto-organização dá conta da dinâmica presente nessa estrutura?

AUTO-ORGANIZAÇÃO E HIERARQUIAS: UMA UNIÃO POSSÍVEL

Na busca pela definição do que chamou de Teoria Geral da Auto-Organização, Rosnay propõe o termo “symbionomia” (1997, p. 69), englobando os processos de auto-organização, auto-seleção, co-evolução e simbiose, como fenômenos relacionados diretamente com a complexidade organizada observada nos sistemas moleculares, nos sistemas sociais, nos ecossistemas e nas sociedades³.

O autor afirma ainda que, “efetuando-se por intermédio das redes de comunicação, essas interações caóticas conduzem a uma grande variedade de estruturas, situações e comportamentos.” (Ibid., p. 73). Assim, as diversas ligações vão se estabelecendo e novas dimensões são criadas. Mas até que ponto organizam-se de forma a fazer sentido?

Essa questão vai ao encontro dos problemas de coordenação apontados por Surowiecki, 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” (2004, p. 119).

Mas esses 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 utilizam-se 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 discurso de liberdade proporcionado pelas novas

configurações da sociedade e pela larga utilização das tecnologias. Porém, parece fundamental levar em consideração a união desses processos de auto-organização com as hierarquias, regras e convenções de maneira que consigam articular-se na estrutura geral.

Sobre a administração de processos coletivos, Ostrom prevê sete princípios de auto-organização:

1. Clearly defined boundaries; 2. Congruence between appropriation and provision rules and local conditions; 3. Collective-choice arrangements; 4. Monitoring; 5. Graduated sanctions; 6. Conflict-resolution mechanisms; 7. Minimal recognition of rights to organize (1990, p. 90).⁴

Observa-se nos apontamentos da autora uma sugestão de organização que necessita de centralizações, regras e processos hierárquicos que possam revolver questões por meio de mediações que o grupo como um todo não seria capaz de articular. Em relação a esses problemas de coordenação, as regras e convenções, afirma Surowiecki, “permitem que grupos de pessoas distintas e desconectadas se organizem com relativa facilidade e sem conflitos” (2004, p. 127).

Depois de todos os apontamentos realizados até então em relação à inteligência coletiva, o espaço no qual se desenvolve e sua dinâmica, questiona-se: será mesmo possível que essas ações coletivas estejam livres de conflitos? Ou ainda, por que negá-los, vislumbrando-os como algo apenas negativo?



OS CONFLITOS NA CONSTRUÇÃO DA INTELIGÊNCIA COLETIVA

Para Simmel (1964) qualquer interação entre pessoas representa uma forma de socialização. O conflito, não ocorrendo com um indivíduo de maneira isolada, é para o autor uma das formas mais vívidas de interação, ou seja, um processo social. Assim, o conflito tem seu lado positivo proeminente não havendo razão para evitá-lo.

Dentro desses processos conflituosos a negociação ou a oposição são ações recorrentes. Simmel (1964) afirma que, 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 quase sempre insistir na 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 (1964, p. 29).⁵

Ainda: 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 ações. Já o estado de conflito tende a aproximar os indivíduos de maneira que esses se confrontem convergindo para a agregação ou para a repulsão (SIMMEL, 1964, p. 92).

Gomes (2006) verifica o conflito como decorrente de situações nas quais se apresentam interesses comuns e diferenças objetivas. Nesse sentido, trata-se de um processo de divergência de interesses e de valores, em que se espera fazer prevalecer seus atos e opiniões. Essa perspectiva leva em consideração situações extremas em que a discussão e a negociação estão fora do alcance da organização do grupo enquanto coletivo auto-regulador.

Dentro do roteiro do conflito, referenciando Glasl (1999), Gomes (2006) aponta para a divergência quanto à solução da tensão. Neste processo exclui-se o interesse do outro em prol do desfecho favorável a si mesmo. Em casos como esse, tendo sido esgotadas as possibilidades de debate, faz-se necessária a intervenção de uma autoridade externa 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.

O conflito, todavia, também possui característica gregária. Segundo Gomes, “para haver cooperação é preciso haver conflito contra um inimigo externo/interno” (2006, p. 10). Ou seja, além dos conflitos dentro do coletivo, um grupo pode se fortalecer e motivar-se a cooperar no sentido de ir de encontro a questões externas.

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).

Os conflitos são processos inerentes às práticas coletivas. A construção do que se chama de inteligência coletiva nos dias de hoje passa por disputas, tensões conceituais, competição e outras situações conflitantes no contexto de um espaço aberto de produção de bens simbólicos.

Para exemplificar os apontamentos realizados até então, analisa-se a *Wikipédia* como espaço desta produção de conhecimento permeada por processos de auto-organização, relações hierárquicas, centralizações e conflitos.

WIKIPÉDIA: INTELIGÊNCIA COLETIVA, CONFLITOS E RECONFIGURAÇÕES

A Wikipédia, ambiente colaborativo de construção e sistematização de informações, mostra-se propícia ao estudo das questões alçadas até então. Em se tratando de um sistema flexível, com crescente número de colaboradores e conteúdo sob licença Copyleft GNU FDL⁶, a intitulada “Enciclopédia Livre” é cenário da influência dos processos de inteligência coletiva na criação de conteúdo colaborativo, ao mesmo tempo dos processos de auto-organização, das relações hierárquicas que se estabelecem e de processos conflituosos.

Percebe-se desnecessária uma maior explicitação da estrutura e das funcionalidades da *Wikipédia*, uma vez que se trata de um ambiente de conhecimento geral. Portanto, o que se pretende aqui não é descrever processos e exaltar esse espaço de construção coletiva como se verifica em tantos outros trabalhos. Busca-se verificar seus processos do ponto de vista das divergências e tensões, ou seja, dos conflitos, tendo como base a fundamentação teórica realizada até então.

Assim, chega-se a três situações: a) o conflito decorrente dos processos colaborativos dentro do ambiente; b) o conflito originado pelo gerenciamento da colaboração, visualizados na tensão entre a auto-organização dos processos abertos e as relações hierárquicas estabelecidas pelos níveis de usuários; c) o conflito entre os “saberes”, no que diz respeito à credibilidade da informação versus a elitização dos processos de escrita das enciclopédias tradicionais⁷.

Conflitos na colaboração: participação e guerras de edição

Os processos de desequilíbrio e conflito fazem parte da trajetória social humana. A convivência com os demais está permeada de competições, divergências relacionais, relações hierárquicas e outros aspectos que ocasionam conflitos de diversas escalas e que são fortemente percebidas nas ações coletivas, enquanto processos interativos.

Como já abordado, as noções igualitárias amplamente divulgadas em ambientes coletivos nem sempre correspondem à realidade. Segundo pesquisas da Palo Alto Research Center (2007)⁸, embora a *Wikipédia* contenha grande número de colaboradores, apenas 1% é responsável por pelo menos a metade das intervenções densas de conteúdo.

Outra questão decorrente dos processos colaborativos na *Wikipédia* reside na tensão entre o individual e coletivo. Um exemplo disto se verifica nas chamadas “Guerras de Edição” que ocorrem quando dois ou mais colaboradores revertem um artigo para a versão anterior (geralmente a escrita por ele mesmo) por mais de três vezes num curto espaço de tempo. Nesses casos, ambos colaboradores desejam fazer prevalecer seu ponto de vista e a possibilidade de negociação foi esgotada. Na tentativa de resolução da tensão, realiza-se uma votação entre os diversos colaboradores envolvidos. Se depois disto o conflito permanecer, um administrador intervirá bloqueando o artigo e procurando resolver a disputa entre ambas as partes.

Nota-se aqui a importância de uma autoridade externa à tensão estabelecida, no sentido de mediar as ações das partes conflitantes quando estas, a partir da auto-organização da comunidade, não conseguem estabelecer uma negociação que resolva a disputa, questão discutida no item seguinte.

Conflitos no gerenciamento: hierarquias e os administradores

Desde 2006 a *Wikipédia* vem implementando mecanismos para dar conta de processos decorrentes do crescimento constante do número de

colaboradores, dos artigos e de sua popularidade. Além do bloqueio de artigos recentemente vandalizados ou escritos com pontos de vista parciais⁹, um dos mais controversos mecanismos de gerenciamento se caracteriza pela concessão de privilégios a alguns colaboradores que passam a ter status de administrador¹⁰ dentro do ambiente.

Dos vários tipos¹¹ de interagentes da *Wikipédia* destacam-se quatro perfis básicos: os usuários que consultam seu conteúdo, os que criam ou editam de maneira anônima, os que são colaboradores registrados e que realizam edições e criam novos verbetes e os administradores que auxiliam no gerenciamento da cooperação na enciclopédia colaborativa.

Fica visível que dentro do ambiente nem todos são iguais. Os privilégios concedidos a alguns colaboradores criam níveis de utilização que fazem com que esta não se estruture mais de forma tão horizontal. Este fato traz consigo grande questionamento por parte dos usuários da *Wikipédia*, bem como a contestação de seu caráter livre. Como abordado anteriormente, há necessidade de hierarquias mesmo em processos auto-reguladores. A *Wikipédia* parece apenas estar se articulando em relação aos próprios processos que inicialmente não previa.

A *Wikipédia Lusófona* atualmente conta com mais de 400 mil usuários registrados, dentre estes, 92 são administradores¹². As decisões de gerenciamento por parte dos administradores são acompanhadas de votações e discussões.

Com essa rearticulação, questionamentos são feitos em relação ao seu grau de liberdade e isto pode ser claramente observado em ambientes externos à *Wikipédia* como, por exemplo, o site de relacionamentos *Orkut*. São várias comunidades organizadas tanto no sentido de discutir a construção de verbetes, esclarecer dúvidas, debater a credibilidade dos artigos, denunciar abusos e vandalismos e protestar contra as medidas de gerenciamento quanto no sentido de organizar ataques contra o ambiente.

A comunidade com maior número de usuários e atualização intitula-se “Viva Wikipedia!”¹³ e tem em seu fórum de discussão vários debates a respeito do gerenciamento e da manutenção do ambiente. A questão dos administradores e dos possíveis abusos de poder são assuntos recorrentes.

Dentre diversas outras comunidades virtuais, uma delas se propõe a realizar ataques programados e simultâneos ao ambiente numa tentativa de dificultar seu desempenho e as correções nos artigos vandalizados, inclusive com medidas informáticas para mascaramento de endereço IP¹⁴ e reversão dos possíveis banimentos.

Esta comunidade, chamada “*Wikipédia – A farsa*”, em sua descrição, aponta que “atos de ataque e de conscientização dos usuários serão programados e deverão contar com a participação de todos, a bem da informação”¹⁵. Segundo seu mantenedor, essa seria uma resposta ao que alguns chamam de “máfia dos administradores”, sendo esse um grupo de administradores que não

fazem bom uso de seus privilégios e muitas vezes organizam-se no sentido de prejudicar usuários por questões pessoais, esquecendo-se de seu compromisso com o conteúdo da *Wikipédia*.

A comunidade conta com apenas 36 membros e não há referências no fórum de discussão da efetivação dos ataques, porém, observam-se tópicos referentes à organização, justificativa, objetivos e, inclusive, treinamentos desses processos. Além disso, alguns tópicos também apontam para tentativas de negociação e discussões com administradores, bem como divulgação de artigos referentes às rearticulações na *Wikipédia* veiculadas em revistas e sites.

Embora se note pouca participação efetiva por parte dos demais membros, já que a maioria das mensagens parte do mantenedor da comunidade, verifica-se, neste caso, que o conflito decorrente das relações hierárquicas extrapola o ambiente da *Wikipédia*, tornando muitas vezes outros espaços mais livres para este tipo de debate.

Conflito entre os “saberes”: credibilidade e as outras alternativas

Em relação às demais enciclopédias impressas, a *Wikipédia* se destaca quanto à possibilidade de atualização constante, fazendo com que possa ser um híbrido da formatação das enciclopédias tradicionais e um espaço para eventos atuais. Outro destaque reside no fato de as correções serem fácil e rapidamente feitas sem que seja necessário esperar, como nas enciclopédias tradicionais, que sua próxima edição seja distribuída. Porém, desde seu início, a *Wikipédia* enfrenta diversos questionamentos referentes à credibilidade das informações que contém.

A *Wikipédia* nutre-se da inteligência coletiva, enquanto as enciclopédias tradicionais são dotadas pelo saber intelectual originado de um grupo restrito e elitizado. Assim, instaura-se uma tensão entre aqueles que confiam nos processos centralizados de organização do conhecimento por parte de instituições ou órgãos de renome e aqueles que acreditam na inteligência coletiva apoiada na auto-organização e disseminada no espaço virtual.

Fato interessante é que a própria *Wikimedia*, mantenedora da *Wikipédia*, iniciou em 2006 o projeto *Citizendium*¹⁶, que busca tornar-se uma alternativa no sentido de confiabilidade de conteúdo, uma vez que “*aims to improve on the Wikipedia model by adding ‘gentle expert oversight’ and requiring contributors to use their real names*”¹⁷.

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 por meio de um cadastro pré-aprovado pela equipe do ambiente¹⁸. Para 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.

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procurou-se abordar as principais questões referentes à inteligência coletiva enquanto processo não apenas harmonioso e voltado ao bem comum. Por meio da constatação de que o espaço no qual essa se desenvolve apresenta uma estrutura de redes sem escalas, ou seja, que a *web* por natureza possui centralizações, questionou-se por que a idéia de hierarquias unidas à dinâmica de auto-organização é muitas vezes refutada. Neste cenário, encontrou-se nos conflitos na construção da inteligência coletiva o foco do estudo, utilizando-se da *Wikipédia* a fim de exemplificar esses processos.

Assim, chegou-se a três situações principais: o conflito originado da própria colaboração, principalmente no que diz respeito à tensão entre o individual e coletivo, expressa no ambiente por meio das Guerras de Edição; o conflito em relação aos processos de gerenciamento, já que ao longo do tempo a *Wikipédia* vem se articulando no sentido de agregar processos hierárquicos a sua política inicial de auto-organização, o que pode ser verificado a partir dos níveis de acesso e da presença de administradores; e, por fim, o conflito entre o saber construído pelo coletivo heterogêneo e o saber originado de grupos restritos, visto claramente no constante questionamento da credibilidade da “Enciclopédia Livre”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBARÁSI, A.; BONABEAU, E. *Redes sem escala*. In: Scientific American Brasil. 2003.

BENKLER, Y. *The wealth of networks*. New Haven: Yale University Press, 2006.

GOMES, M. *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.

JANIS, I. *Victims of groupthink: a psychological study of foreign-policy decisions and fiascoes*. Boston: Houghton, Mifflin, 1972.

KOLLOCK, P.; SMITH, M. "Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities". In: *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 1996.

LESSIG, L. *The future of ideas: The Fate of the Commons in a Connected World*. New York: Random House, 2001.

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

OSTROM, E. *Governing the Commons: the evolution of institutions for collective action*. New York: Cambridge University Press, 1990.

ROSNEY, J. *O Homem simbiótico*. Petrópolis: Vozes, 1997.

SIMMEL, G. *Conflict and the Web of Group-Affiliations*. New York: Free Press, 1955.

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

NOTAS

¹ Este artigo foi apresentado no Núcleo de Pesquisa de Tecnologias da Informação e da Comunicação do VIII Nupecom (Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação) do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, realizado em Natal (RN), em setembro de 2008.

² Tradução da autora: "em face da tentação de comportar-se egoisticamente, como pode um grupo de pessoas alguma vez conseguir estabelecer ou manter relações cooperativas?".

³ Reserva-se a este trabalho 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.

⁴ Tradução da autora: "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.".

⁵ 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”.

⁶ GNU Free Documentation License: Licença que permite que conteúdos possam ser distribuídos, modificados e replicados desde que nestas ações se mantenha sua característica livre. Mais sobre a GNU FDL em <http://www.gnu.org/licenses/fdl.html>.

⁷ Estas três situações de conflito foram apresentadas preliminarmente em artigo apresentado no IX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, “A enciclopédia (semi) livre: conflitos, relações hierárquicas e a reconfiguração dos processos na Wikipédia” (CAMPOS, 2008). Salienta-se, aqui, que estas não são situações únicas de conflito verificadas na construção coletiva, uma vez que se percebem, também, muito fortemente presentes os conflitos sociais decorrentes de questões relacionais e emocionais. Porém, reservam-se para este estudo da Wikipédia as três situações explicitadas no trabalho.

⁸ Mais informações e gráficos disponíveis em: <http://asc-parc.blogspot.com/2007/05/long-tail-and-power-law-graphs-of-user.html>.

⁹ Bloqueio de edição por anônimos em artigos que sofreram vandalismo e as notas introdutórias que alertam para a carência de fontes ou a falta de imparcialidade na sistematização das informações.

¹⁰ São escolhidos colaboradores que contribuíram consistentemente e são vistos com confiança perante os outros.

¹¹ Os tipos de usuário: anônimos, registrados, robôs, fantoches, administradores, burocratas, checkusers, oversight, stewards, desenvolvedores.

Mais informações em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Usu%C3%A1rios>

¹² Dados de junho de 2008. As estatísticas atualizadas periodicamente encontram-se em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Especial:Estat%C3%ADsticas>.

¹³ Comunidade disponível no endereço: <http://www.orkut.com.br/Community.aspx?cmm=5306>

¹⁴ 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.

¹⁵ Comunidade disponível no endereço: <http://www.orkut.com.br/Community.aspx?cmm=23983808>.

¹⁶ Mais sobre o projeto Citizendium em: <http://en.citizendium.org/>

¹⁷ Tradução da autora: “pretende melhorar o modelo da Wikipédia adicionando ‘nobre vigilância de peritos’ e exigindo que os colaboradores usem seus verdadeiros nomes”.

¹⁸ Os colaboradores podem ser classificados como editores que poderão apenas realizar intervenções em artigos já existentes ou autores que, além disso, podem criar novos artigos.