

A organização no ciberespaço: o caso da Wikipédia lusófona¹

Pietro Fornitano Roveri, André Lucirton Costa²

Universidade de São Paulo (USP), Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP).

Resumo

A consolidação da tecnologia digital permitiu a emergência de modelos organizacionais fundamentados exclusivamente no ciberespaço que romperam paradigmas mercadológicos, sem alterar a lógica econômica vigente. O objetivo do estudo foi analisar como se estrutura e se mantém uma organização não monetária com relações fundamentadas no ciberespaço. Para tanto, foi escolhida a Wikipédia, a enciclopédia livre, que tida como expoente desse fenômeno. Realizou-se um estudo de caso por meio de esforços exploratórios e observação participante durante o período que compreendeu o ano de 2008 e o primeiro trimestre do ano de 2009. Verificou-se a existência de um modelo hierárquico que respalda o sistema político interno e ocorre em função dos diferentes níveis de liberdade para o uso do *software*. Todavia, não foi constatada hierarquia no que concerne aos processos de produção.

Palavras-chave

Organizações, Ciberespaço, Wikipédia.

INTRODUÇÃO

Na sociedade do início do século XXI emergem modelos organizacionais que transbordam a capacidade das teorias existentes. Na história da humanidade, sempre que uma tecnologia nova surge e altera o comportamento humano parece ocorrer certo esgotamento nas possibilidades de compreensão dos fenômenos referentes ao novo horizonte. Entretanto, é preciso ser cuidadoso ao verificar um fato que se esconde por trás de uma nova tecnologia, pois não significa necessariamente que se trata de um fato novo.

A Wikipédia lusófona é apontada como um fenômeno oriundo da consolidação da tecnologia digital na sociedade contemporânea, vide Benkler (2002), Levy (2003), Lemos (2005) e Silveira (2006). É uma enciclopédia digital, de conteúdo aberto, construída por voluntários que se responsabilizam pelo conteúdo editorial. Apesar de estar juridicamente vinculada a uma fundação, a *Wikimedia Foundation*, como um projeto, a enciclopédia é autônoma, fato este que permite uma análise isolada da Wikipédia, sobretudo em face das suas relações de produção de conteúdo.

¹ Artigo científico apresentado ao eixo temático “Redes sociais, identidade e sociabilidade”, do III Simpósio Nacional da ABCiber.

² Pietro Fornitano Roveri é mestre em Administração de Organizações pela FEA-RP/USP e professor associado ao Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração - INEPAD.

André Lucirton Costa é mestre e doutor em Administração de Empresas pela Faculdade Getúlio Vargas (SP) e professor livre docente da Universidade de São Paulo (USP) na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP).

Benkler (2002), Levy (2003) e Lemos (2005) sinalizam para a importância fundamental da estrutura tecnológica nos novos processos de colaboração e organização sociais. Porém, embora uma análise inicial sobre o ciberespaço possa se deixar ofuscar pela maravilha tecnológica envolvida nas relações ocorridas em ambientes digitais, é sempre preciso recordar o papel primordial exercido pelo ser humano dentro desta dimensão (Levy, 1993, 1996, 1999). O ciberespaço não é autônomo e as máquinas não são – até o momento – as protagonistas, todo o aparato tecnológico digital serve para satisfazer as necessidades do ser racional. Nesse sentido, o trabalho se orienta em interpretar a nova forma de estruturação organizacional e produtiva - na qual se insere a Wikipédia – porém sem esquecer do papel exercido pelo homem como problematizador da tecnologia.

Problema e objetivo

O estudo possui a seguinte questão problema: como se estrutura uma organização não-monetária com relações fundamentadas no ciberespaço? Para tanto, o objetivo do trabalho é descrever e interpretar a estruturação organizacional da Wikipédia lusófona. Isso foi alcançado por meio da análise exploratória no objeto, seguida de observação participante e uma crítica interpretativa que descreveu a estrutura organizacional e o processo sócio-técnico interno.

O CIBERESPAÇO E AS ORGANIZAÇÕES

Os neologismos relacionados à informática e telemática tornaram-se comuns após a consolidação do uso da computação na sociedade contemporânea. *Deletar* uma ação ou *startar* um processo são alguns exemplos de como a linguagem cibernética ultrapassou os limites das telas dos computadores para integrar o vocabulário do cotidiano. A história humana ocorre em consonância com o desenvolvimento de novas tecnologias ou, ainda, de novas formas de se utilizar de tecnologias antigas. E é nesse contexto de mudanças tecnológicas que surge o termo ciberespaço que, de acordo com Koepsell (2004) e Levy (1999), teve a sua definição formada pelo romancista William Gibson em sua ficção “Ciberpunk”, se referindo a uma espécie de “alucinação consensual” vivenciada por usuários de uma rede de computadores do futuro, alguns atores conseguem entrar “fisicamente” num novo espaço de dados para lá passarem por diversas aventuras.

Em face da gênese do ciberespaço, Koepsell (2004) o apresenta como sendo todo o aglomerado de transações de informação e computadores que ocorrem dentro dos computadores, bem como o que ocorre entre computadores. Para tanto, um e-mail existiria e se moveria dentro do ciberespaço, os programas de computadores existiriam e funcionariam nesse meio, assim como a realidade virtual e as transações financeiras existem e o ocupam. Ainda segundo o autor, os meios de armazenamento não existem no ciberespaço, mas pode-se dizer que o ciberespaço existe nos meios de armazenamento ou em virtude deles. A visão do autor se baseia na existência física do ciberespaço em seus componentes, ou ainda, em sua essência (algoritmos). Ciberespaço seria, portanto, o meio e o sistema onde se propagam as mensagens e teve sua evolução concomitante a dos computadores.

Por outro lado, Pierre Levy (1993, 1996) preconiza que estão destinadas ao fracasso todas as análises da informatização que estejam baseadas numa pretensa essência dos computadores, ou sobre qualquer núcleo central, invariante e impossível de encontrar, de significação social ou cognitiva. Nesse sentido, o ciberespaço é o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores. Esse novo meio tem a vocação de colocar em sinergia e interfacear todos os dispositivos de criação

de informação, de gravação, de comunicação e de simulação. Permite a combinação de vários modos de comunicação, como: correio eletrônico, conferências eletrônicas, hiperdocumentos compartilhados, sistemas avançados de aprendizagem ou de trabalho cooperativo e, finalmente, os mundos virtuais *multiusuários*. As definições de Levy permitem uma nova visão do meio e suas repercussões na sociedade que com ele se relaciona, pois demonstram o papel fundamental exercido pelo ser humano como problematizador da tecnologia.

Em suma, o ciberespaço não é uma infra-estrutura técnica de telecomunicação, mas certa forma de usar as infra-estruturas existentes, assim como suas imperfeições e desigualdades, por meio de qualquer tipo de enlaces físicos. Um tipo particular de relação entre as pessoas. A essência do ciberespaço encontra-se nas relações que este possibilita e não nos aparatos que o compõem, os equipamentos são somente interfaces que potencializam as atividades da inteligência humana.

Em face dessas considerações tomaremos como ciberespaço um ambiente que conecta, catalisa e amplifica comportamentos inerentes aos seres racionais no intuito de satisfazerem suas necessidades sociais, econômicas e políticas de forma individual ou coletiva.

As organizações comunitárias no ciberespaço

Dado que o ciberespaço é um ambiente construído e utilizado por pessoas, estas encontram nele um local para realizar projetos coletivos com características até então não presentes no ambiente “físico” e isso se reflete, basicamente, nas possibilidades de organização e colaboração. São as pessoas que povoam e alimentam o ciberespaço que constituem sua maior riqueza. E a imersão em comunidades heterogêneas de pesquisa, de prática e de debate protegerá de forma mais segura que qualquer outro antídoto contra o dogmatismo e a manipulação unilateral da informação (Levy, 1993).

O conceito sobre comunidade possui diversas interpretações na literatura, portanto assumiremos a definição sociológica de Pozebon e outros (2008): “*community as it has been traditionally defined in sociology: as a group of interacting people sharing a common geographical or virtual territory (these people interact in networks and can take part of coalitions, teams, organizations, associations, etc.)*.” Uma comunidade virtual poderá se organizar sobre uma base de afinidades por meio dos sistemas de comunicação telemáticos. Seus membros se reúnem em face de interesses comuns que se manifestam independente da proximidade geográfica e sem coerção formal (Levy, 1996). Não há um lugar constante para uma comunidade virtual, ela estará presente em todos os momentos onde for problematizada – ou acessada - porém sem nunca se apresentar totalmente em nenhum desses lugares. Nesse sentido, o crescente número de comunidades virtuais tem como resultado a busca de espaços eletrônicos para o convívio dos *cidadãos-ciborgue* (denominação do autor) numa nova esfera pública virtual (Lemos, 2004). O ciberespaço permite, portanto, uma reconstrução de organizações comunitárias de grupos de usuários que compartilham de interesses comuns e que não estão fisicamente próximos.

Ainda sob a ótica da comunidade e suas facetas adquiridas em ambientes digitais, o professor Yoschai Benkler (2002) observa o surgimento de um novo modelo econômico de produção baseado nas organizações colaborativas. Em suma, são organizações descentralizadas com relações fundamentadas no ciberespaço e que produzem bens não-rivais através do esforço coletivo e voluntário de seus membros. Alguns modelos de trabalhos realizados por comunidades cooperativas seriam verdadeiras “obras-prima” do esforço coletivo. A enciclopédia livre, Wikipédia, o sistema operacional Linux e os outros softwares livres e colaborativos são exemplos desse fenômeno. Porém, é preciso destacar que todos esses projetos primam pela liberdade do conhecimento, ou seja, não há restrições para

execução, cópia, difusão, modificação e/ou aperfeiçoamento das “idéias” que os compõem, em outras palavras é possível dizer que não há um proprietário da mercadoria e, por se tratar de um bem não-rival, não se esgota com sua utilização. Este formato organizacional rompe com o paradigma existente entre firma e mercado.

De acordo com Lemos apud Coase (2005), em função dos custos de transação, haverá duas formas básicas de organização das forças de produção: por meio do mercado e por meio da firma. A firma surge para racionalizar custos de transação, uma vez que determinados recursos são mais baratos para serem obtidos dentro da firma do que no mercado. Quanto a outros recursos, é mais barato obtê-los diretamente no mercado, de modo descentralizado. Nestes casos não é viável para a firma incorporá-los internamente. Assim, firmas racionais crescem na medida em que racionalizam os custos de transação. Quando não podem mais racionalizá-los, torna-se mais barato obter novos recursos diretamente no mercado. (LEMOS, 2005, p.81)

Nesse contexto, sob a visão dual – firma e mercado - as firmas são unidades produtivas que compram fatores de produção para produzir bens e serviços de acordo com a demanda do mercado. Ela será viável enquanto for mais barato comprar e racionalizar tais fatores de produção internamente do que adquiri-los diretamente no mercado. Entretanto, de acordo com Benkler (2002), os exemplos recentes de organizações sociais colaborativas e fundamentadas no ciberespaço não se enquadram em tal dualidade. Essas organizações surgem num ambiente onde os custos transacionais, de produção e de comunicação se tornam ínfimos, a produção não é orientada fundamentalmente pela demanda. Ainda, não há uma hierarquização na definição das tarefas de produção e o trabalho se dá de forma espontânea e sem que haja um retorno monetário e condicional ao esforço realizado.

Tal modelo de produção foi denominado por Benkler como *peer production* ou produção por pares. A produção por pares possui vantagens em relação às organizações do duo empresa e mercado, pois permite o encontro de grupos maiores de pessoas em atividades de pesquisa, colaboração e combinação em níveis que não seriam alcançados pelas outras organizações em função do mercado, já que os custos transacionais seriam elevados. Os voluntários constroem tais organizações em busca de incentivos não-econômicos e sem qualquer intermediação monetária. Esses incentivos não-econômicos levam pessoas de todo o mundo a dedicar seu tempo aos projetos colaborativos. Alguns o fazem por achar a atividade divertida, outros pela crença em estar retribuindo conhecimento à sociedade e outros, ainda, por se sentirem parte de uma iniciativa global (Lemos, 2005). No início do fenômeno colaborativo, o sociólogo Peter Kollock (1998) analisou os fatores que facilitam ou dificultam o surgimento de projetos ou comunidades cooperativas. Para tanto, propôs a definição sobre economia da doação que se baseia na troca de presentes (*gifts*), no caso das comunidades virtuais são informações, serviços de ajuda ou fontes de conhecimentos. Essas trocas se caracterizam por serem inalienáveis, sem haver necessidade de reciprocidade e por tornarem-se bens públicos, na medida em que são partilhadas em locais acessíveis ao restante dos frequentadores da comunidade. A economia da doação implica nos resultados apontados, posteriormente, por Benkler ao propor a produção por pares. Entretanto, deverá haver alguma motivação para que ocorra a participação de um indivíduo neste ciclo.

Nesse sentido, Kollock levanta quatro fatores fundamentais de motivação: *a) reciprocidade*, *b) prestígio*, *c) incentivo social* e *d) incentivo moral*. Tais fatores seriam suficientes para que um indivíduo passe a colaborar com seu trabalho voluntário num projeto coletivo. *a) Reciprocidade* ocorre quando o voluntário fornece alguma informação relevante para o grupo na expectativa de que a mesma atitude seja realizada por outro numa ocasião futura. Spyer (2007) aponta indícios onde os participantes mais ativos das comunidades virtuais tendem ter suas requisições atendidas com maior velocidade quando comparadas às

solicitadas por desconhecidos, o mesmo tenderia a ocorrer no caso de pessoas que não oferecem nada à comunidade. *b) Prestígio* faz parte do processo de construção da comunidade e obtê-lo é um sinal de reconhecimento qualitativo e/ou quantitativo de suas colaborações. Usuários com alto prestígio costumam obter mais liberdades no uso do software que media as relações comunitárias e isso implica em mais poder. *c) Incentivo social* é oriundo do vínculo coletivo que leva pessoas a oferecerem voluntariamente ajuda e informações. Para tanto, é preciso que haja um elo além do fenômeno da organização em comunidade, pode ser um produto, um interesse comum ou uma ideologia. O incentivo dos pares aumentará conforme aumentar a contribuição do indivíduo para a causa coletiva. *d) incentivo moral*, por fim, se relaciona ao sentimento ligado à prática de ações consideradas socialmente boas. É tido como uma das principais motivações da ação voluntária e se difere do incentivo social por ser algo intrínseco de quem realiza e depender unicamente dos valores que possui. Portanto, apesar de não haver a moeda mediando, as relações de troca poderão existir por meio de outros mecanismos recompensatórios que servirão de estímulo à perpetuação da organização no ambiente digital, bem como ao modo de produção baseado na ação voluntária não-formal.

MÉTODO

O desenvolvimento do estudo de campo se orientou no sentido de explorar e interpretar a estruturação organizacional e o processo de produção de um fenômeno recente que se apresenta como expoente contemporâneo, as organizações comunitárias fundamentadas no ciberespaço. A pesquisa se caracteriza pelo caráter qualitativo e foi realizada por meio de um estudo de caso interpretativo, conforme as indicações de Godoi e outros (2006), Yin (2001), Oliveira (2007) e Chizzotti (2006).

O estudo de caso foi escolhido pela representatividade do objeto de pesquisa em contraste com a falta de outros casos com igual relevância. Por se tratar de uma organização comunitária, pode ser entendida como um grupo com certo grau de homogeneidade de pessoas, com relações interacionais diversas e comportamentos semelhantes (Chizzotti, 2006). Embora, se possa inferir considerações acerca dos comportamentos e motivações, qualquer tentativa de inferir sobre interesses objetivos precisa ser relativizada às qualidades subjetivas gerais. Desta forma, o caso foi analisado nos limites do contexto real, mesmo com os limites entre fenômeno e o contexto não estando bem definidos (Yin, 2001). Portanto, tal modelo de pesquisa contribuiu, particularmente, para ampliar o conhecimento frente ao objeto de análise de forma a propiciar reflexões e pesquisas posteriores que demandem maior complexidade, uma vez que o fenômeno das organizações no ciberespaço ainda é pouco compreendido sob a ótica organizacional.

A Wikipédia lusófona foi escolhida como unidade de análise em função de sua relevância qualitativa no cenário e que se insere. Benkler (2002), Lemos (2005) e Levy (2003) tomam o modelo da Wikipédia em citações dos novos padrões organizacionais que emergem no ciberespaço. Ainda, é a maior enciclopédia eletrônica existente e fruto, fundamentalmente, do trabalho de voluntários.

Realizou-se uma fase exploratória que compreendeu o primeiro semestre do ano de 2008 e forneceu subsídios para elencar as informações relevantes sobre a unidade de análise. Ainda, se utilizou da observação participante para apreender aparências, eventos e comportamentos (Oliveira, 2007). Tais observações ocorreram durante o último semestre do ano de 2008 e primeiro trimestre do ano de 2009.

Para as observações foi realizado um cadastro como usuário do projeto. Após esse passo se iniciou a participação nas tarefas usuais de manutenção e intervenção no processo de construção de artigos e, também, nas instâncias políticas da comunidade. Foram,

aproximadamente, 2.000 páginas editadas e armazenadas em arquivo digital para facilitar a análise crítica e comparação com o referencial teórico de forma interativa, até atingir o objetivo final de oferecer uma descrição interpretativa da estruturação organizacional da Wikipédia lusófona.

ESTRUTURAÇÃO DA WIKIPÉDIA LUSÓFONA

Um dos expoentes da produção por pares, da economia da doação e das comunidades virtuais é a Wikipédia. Atualmente é a maior enciclopédia digital em número de verbetes escritos e sua credibilidade tende a aumentar com o amadurecer de seus colaboradores, os chamados wikipedistas. Assim como qualquer enciclopédia, seu objetivo fundamental é reunir e organizar o conhecimento da humanidade.

A Wikipédia é um projeto sem fins lucrativos criado e mantido pela *Wikimedia Foundation*. A fundação reúne, além do projeto enciclopédico, os projetos: *Wikcionário*, *Wikiquote*, *Wikilivros*, *Wikisource*, *Wikimedia Commons*, *Wikispecies*, *Wikinews* e *Wikiversidade*, além do software *MediaWiki*. A *Wikimedia Foundation* é composta, também, por capítulos regionais juridicamente autônomos que objetivam promover os projetos da fundação em cada país, todavia o centro jurídico e o gestor ficam estabelecidos nos Estados Unidos da América, na cidade de São Francisco, estado da Califórnia. É gerida por um conselho de diretores, entretanto estes não interferem na linha editorial de cada projeto e deixam que o consenso entre os integrantes prevaleça. Tal informação direcionou nossa análise que, portanto, focou a autonomia do projeto Wikipédia em relação à fundação.

Em dezembro de 2008, a Wikipédia possuía aproximadamente 10.000.000 artigos em 256 línguas, destes 448.242 em linguagem lusófona (WIKIPEDIA, 2008), se difere das outras enciclopédias por não possuir um conselho editorial e pelo modelo autoral baseado na liberdade de cópia, distribuição e alteração. Ao contrário da Enciclopédia iluminista, escrita e editada por nomes como Diderot, Rousseau, Voltaire e Montesquieu, na Wikipédia qualquer pessoa pode incluir um novo verbete ou alterar algum já existente, cada leitor é um potencial colaborador. Porém, há uma espécie de regulação automática onde deve prevalecer o consenso. Ao navegar pelo site é possível encontrar uma página onde são relatadas suas maiores qualidades (WIKIPEDIA, 2008), são elas:

- a) Facilidade para edição;
- b) Baixo índice de burocratização;
- c) Não obrigatoriedade nas tarefas;
- d) Conteúdo aberto;
- e) Melhoria gradual e contínua dos artigos;
- f) Atração de pessoas com nível intelectual elevado;
- g) Crescimento exponencial;
- h) Aumento no número de visitas;
- i) Formato digital;
- j) Política de massificação do conhecimento;
- k) Fruto de trabalho coletivo.

O projeto se baseia na plataforma *wiki*, uma palavra derivada da expressão havaiana *wiki-wiki* que significa “rápido”. Um *wiki* possui características que possibilitam uma edição constante e a escrita colaborativa sem que inicialmente haja a necessidade de muito conhecimento técnico. Basta que o usuário acesse o botão “editar” presente na página desejada e, assim, realizará sua alteração. Outro usuário poderá vir e re-editar esta mesma

página da mesma forma ou, ainda, acessar o botão “histórico” para verificar todas as edições e, se cabível, reverter a alteração anterior. Ou seja, qualquer um pode editar e desfazer qualquer edição, inclusive vândalos ou pessoas tendenciosas. Tal fato fora mencionado por Levy da seguinte forma: “os freios políticos, econômicos ou tecnológicos à expressão mundial da diversidade cultural jamais foram tão fracos quanto no ciberespaço. O que não significa que essas barreiras não existam, mas são muito menos fortes do que nos outros dispositivos de comunicação.” (LEVY, 1999, p. 241). Na Figura 1 representa uma página *wiki*.

Figura 1 - Página *wiki*.

The screenshot shows the Portuguese Wikipedia homepage. At the top, there's a navigation bar with links like 'artigo', 'discussão', 'ver fonte', and 'história'. Below that, a welcome message reads 'Bem-vindo(a) à Wikipédia, a enciclopédia livre que todos podem editar.' The main content area is divided into several sections: 'Artigo em destaque' (Featured article) featuring 'Scaphyglottis', 'Eventos recentes' (Recent events) with a list of global news items, and 'Imagem do dia' (Image of the day) showing a landscape photo. On the left side, there are various utility boxes for search, navigation, and collaboration.

Fonte: Wikipédia, acesso em 05 abr. 2009.

Ao leitor, pode parecer que tais facilidades culminam numa guerra editorial e a credibilidade de qualquer *wiki* será colocada em xeque. Entretanto, há um terceiro botão, “discussão” que direciona o usuário para uma página de discussão sobre aquela página ou artigo, lá são realizados os debates e embates referentes às divergências editoriais, bem como demais discussões relativas ao tema. Em alguns casos, mediadores podem ser chamados para auxiliar na discussão e, em casos extremos, as páginas são bloqueadas e sua edição fica impossibilitada.

O *software* utilizado e que permite tais funcionalidades é o *MediaWiki*, um *software* livre - ou seja, com o código-fonte disponível para poder ser executado, copiado, distribuído e alterado -, desenvolvido e mantido pela *Wikimedia Foundation* em conjunto com seus colaboradores. Há uma hierarquia na Wikipédia no que concerne às permissões no uso das funcionalidades do *software* e que variam de acordo com o tipo do usuário (WIKIPEDIA, 2008). O nível mais elevado é o de *steward* eram, na ocasião da pesquisa, 36 usuários - incluindo o fundador do projeto, Jimmy Wales - que podem dar ou remover de forma arbitrária os outros níveis hierárquicos aos usuários.

O papel de Jimmy Wales nos projetos merece um aparte. Jimbo, como é conhecido, idealizou todos os projetos da *Wikimedia Foundation* e criou a Wikipédia com algumas regras que não podem ser alteradas, são os Cinco Pilares (WIKIPEDIA, 2008). Ali, garante que, apesar de toda a liberdade editorial e reguladora da comunidade, não será possível alterar componentes fundamentais do projeto, tais como: o caráter enciclopédico, a orientação à

imparcialidade, a liberdade autoral do conteúdo, a liberdade para criar normas e, também, a liberdade para alterar normas criadas. Ou seja, estabeleceu algo que se assemelha aos dogmas comunitários para que sua criação não desvirtue dos propósitos originais.

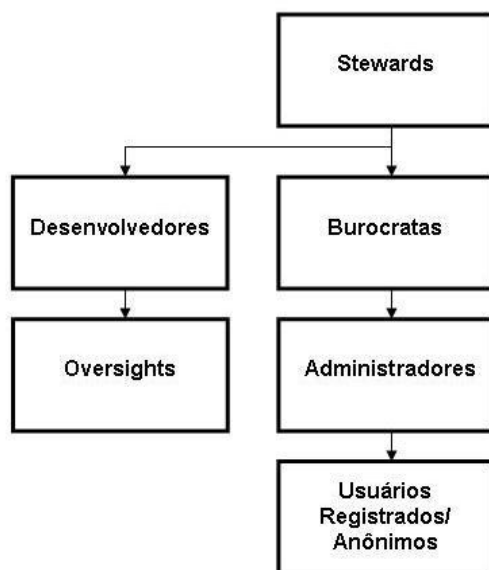
Portanto, os *stewards*, incluindo o fundador dos projetos, são usuários de grande notoriedade na comunidade que participam de vários outros projetos da *Wikimedia Foundation* e com atuação em diferentes línguas. Possuem grande afinidade pelos ideais que motivaram o surgimento da Wikipédia, não há políticas previstas para perderem suas permissões, alguns são eleitos e outros são indicados, mas sempre com a aprovação de um comitê formado por *stewards*. Suas funções se relacionam mais à *Wikimedia Foundation* do que propriamente com o projeto de construção da Wikipédia. É possível indicar que são o elo entre as ações virtuais dos projetos e a estrutura jurídico-legal da fundação.

Em seguida, numa função de apoio aparecem os *desenvolvedores (developers)* que são os responsáveis pelo desenvolvimento do software *MediaWiki*, não possuem atribuições tidas como políticas na Wikipédia em função deste cargo. São programadores que participam do processo de construção do software. Outro tipo de usuário são os *oversights* que são aqueles com permissão para apagar o histórico de uma página, isso significa apagar completamente algo da Wikipédia sem a possibilidade de reversão pelos pares, apenas os *desenvolvedores* poderão reverter essa ação. Pode parecer uma função arbitrária, entretanto só é realizada no caso de alguma violação de direito autoral ou outro ato ilegal, de forma a não ser mais possível que o fato se repita ou que a informação permaneça na base de dados do projeto. Portanto, possuem funções técnicas, não políticas.

Outro nível nas permissões do software são os *burocratas*, eles possuem permissão para elevar qualquer usuário ao nível de *administrador* ou de *burocrata* – desde que aprovado pela comunidade -, suas permissões não podem ser revogadas a não ser por um *steward*. Também, são os responsáveis por arquivar determinados processos políticos da comunidade e, desta forma, deliberar sobre o sucesso ou fracasso da discussão. São escolhidos por votação na comunidade e só podem se candidatar usuários que já possuam o nível de administrador. Na ocasião da pesquisa existiam 5 *burocratas* (WIKIPEDIA, 2008). Os *administradores* são os que possuem os direitos de operação do sistema. Em geral, qualquer usuário reconhecido pela comunidade como seu membro e possua um histórico de contribuições de no mínimo 2.000 edições em artigos. É uma indicação política e fundamentada no mérito das contribuições e engajamento no projeto, eram 69 *administradores* com as permissões para proteger e desproteger páginas, editar em páginas protegidas, eliminar páginas e suas histórias, apagar imagens e bloquear endereços de IP, visualizar páginas e imagens eliminadas e restaurar eliminações (WIKIPEDIA, 2008). Tais funções são utilizadas de acordo com as políticas internas, os casos mais comuns são de disputa editorial, vandalismo, violação autoral e autopromoção.

Por fim, existem os *usuários registrados e os anônimos* que podem inserir, editar, discutir e reverter qualquer artigo que não esteja protegido. Basicamente, são todas as funções produtivas do projeto. Além disso, os *registrados* após 100 edições válidas podem participar da comunidade adquirindo o direito ao voto. Contudo, a Wikipédia não se trata de uma democracia, segundo as diretrizes internas votações só deveriam ocorrer de maneira consultiva como forma de facilitar a obtenção de um consenso. Eram, aproximadamente, 12.000 usuários registrados em fevereiro de 2008 (STATS, 2008). Com base em tais informações esboçamos um organograma que se apresenta sob a ótica do projeto Wikipédia lusófona – dada sua autonomia - e com base na liberdade das permissões para o uso do *software*, pois se pressupõe que tais liberdades refletem os níveis formais de poder existentes na comunidade.

Figura 2 - Organograma da Wikipédia lusófona.



Por outro lado, não há qualquer hierarquia no que concerne exclusivamente ao processo de produção da enciclopédia. As liberdades para o uso do *software* não são aplicadas nas tarefas usuais de escrever e melhorar um artigo, apenas em atividades de regulação e punição.

O processo de participação política

Um usuário que deseja participar da comunidade efetivamente e gozar de direitos políticos - além da contribuição enciclopédica - precisa realizar um cadastro simples onde não há nenhum termo de compromisso que ele deve aceitar e, ainda, não precisa fornecer qualquer informação pessoal comprobatória. Depois de realizado o cadastro visualizará a seguinte mensagem de boas-vindas:

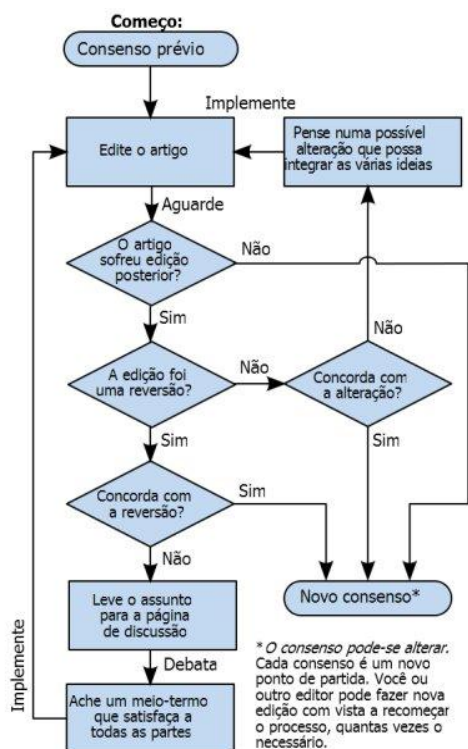
“A Wikipédia existe desde janeiro de 2001. Desde então, e após várias discussões, foram sendo estabelecidos princípios que devem guiar o proje(c)to. O que se segue é uma compilação não exaustiva da filosofia da wikipédia. Por favor, reserve alguns minutos do seu tempo para a leitura dos textos de apoio antes de começar sua colaboração, que esperamos frutuosa, na Wikipédia.” (WIKIPEDIA, 2008)

Neste momento o novo usuário é convidado a ler e refletir sobre as políticas pré-estabelecidas. Entretanto, diferente do que acontece na maioria dos sites que oferecem algum serviço na rede, não há um “termo de uso” que prevê regras e sanções. Esse fato não implica na ausência de regras e sanções, contudo demonstra ao novo usuário que há um processo de construção permanente dessas políticas e o induzem a buscar por informações para, caso julgue cabível, as conteste num processo de debates, onde deverá prevalecer o consenso.

A orientação ao consenso é tida como um dos pilares do projeto (WIKIPEDIA, 2008) e deve obtido de maneira contínua durante os processos decisórios referentes à comunidade e no decorrer das edições dos artigos. Cada artigo representa o consenso num determinado momento, ele poderá mudar e poderá ser discutido em qualquer momento. Em casos extremos os administradores utilizam seus poderes no software para bloquear uma página que sofre uma guerra editorial. De acordo com a própria Wikipédia, um consenso não significa necessariamente que todos concordam com o resultado, porém todos concordam em tolerar e

conviver com este resultado - ainda que temporariamente - até que haja mais argumentos para alterar o consenso (WIKIPEDIA, 2008). A Figura 3, extraída de uma página do projeto, apresenta o fluxograma de como ocorre e se modifica um consenso:

Figura 3 - Como ocorre o consenso.



Fonte: Wikipédia, acesso em 22 de z. 2008.

Ainda, existem as políticas que norteiam a Wikipédia e se dividem em: políticas de comportamento, de conteúdo ou estilo, de exclusões, de garantias das políticas, de apoio às decisões e de direitos autorais. Todas elas visam garantir a qualidade dos artigos, sua confiabilidade, legalidade e a continuidade do projeto. Direccionam, não somente as ações dos usuários comuns, mas, sobretudo, as condutas dos usuários com maiores liberdades no uso do software. É com base nas políticas internas que um *administrador* lança mão de seu poder sobre a ferramenta. Vale ressaltar que todas as políticas foram construídas ao longo do tempo e representam o consenso da comunidade em relação a determinados temas.

Todavia, um problema recorrente na Wikipédia são os chamados *socks puppets* – fantoches ou marionetes – que utilizam as facilidades para o cadastro e para a obtenção de direito político (voto e argumento) no intuito de fraudar o processo decisório interno. São usuários que possuem dois ou mais cadastros e os utilizam para manipular o resultado de votações ou propostas de consensos. Para solucionar o problema dos *socks puppets*, a comunidade criou a função de *check user*. São usuários eleitos que adquirem liberdades para obter e verificar informações sobre a origem eletrônica de edições onde há suspeita do uso irregular de *socks puppets*. É um cargo de confiança e exige a identificação do eleito à *Wikimedia Foundation*, pois terá acesso a informações protegidas pela política de privacidade do site. Sob determinadas regras, os comparam a origem das edições e indicam a existência ou não de fraudes. Porém, serão os *administradores* os responsáveis por aplicar os bloqueios ou suspensões ao usuário fraudador. Para se candidatar ao cargo de *check user* é preciso já

possuir o nível de administrador, por isso não foi incluído no organograma esboçado anteriormente, é um *administrador* com uma função adicional mas sem qualquer poder adicional.

Críticas e defesas

Há uma página dedicada a informar o que a Wikipédia não pretende fazer (WIKIPEDIA, 2008). Dessa forma, pretendem evitar especulações daqueles alheios à comunidade em face ao que ela se propõe. Dentre outras informações indicam que a Wikipédia não é um dicionário, não é uma fonte primária de dados (exceto quando ela própria é o objeto da pesquisa, como neste caso), não é uma anarquia, não é uma democracia, não é uma sociedade secreta e não possui conteúdo reservado, pois todas as informações ali presentes são licenciadas de forma livre, ou seja, podem ser executadas, copiadas, distribuídas e alteradas - para fins comerciais ou não - desde que citada a fonte.

Em conjunto com o desmontamento do projeto surgiram também críticas da mídia convencional e, portanto, dedicou uma página para respondê-las (WIKIPEDIA, 2008). A maioria delas se referem à qualidade dos artigos na Wikipédia, pois por se tratar de um projeto com dedicação voluntária algumas áreas não contam com a colaboração de pessoas com maior conhecimento. Os pesquisadores costumam escrever em meios acadêmicos e para outros pesquisadores, já na Wikipédia há de se escrever para todos, aceitar a intervenção de qualquer pessoa e se dispor a trabalhar pelo consenso mesmo que haja um prévio julgamento autoral de que esteja certo. Outro alvo das críticas ao site são artigos com poucas informações ou, ainda, informações incorretas, para responder essas críticas indicam que a página está em permanente processo de construção, nada é imutável e deve ser tido como verdade absoluta. Um artigo que está correto num dia pode se tornar incorreto no dia seguinte e será corrigido na medida em que houver o interesse de alguém por aquele assunto e pré-disposição para corrigi-lo. Ou seja, um artigo somente estará errado enquanto não existir uma procura por aquele tema. Porém, de maneira análoga só estará correto enquanto não houver quem se disponha a distorcê-lo. Portanto, cada pessoa que buscar uma informação no site deve fazê-lo de maneira crítica objetivando, não somente coletar informações, mas, também, contribuir com o que já sabe sobre o assunto. A qualidade das informações dependerá unicamente da capacidade - ou motivação - de um voluntário que não possui qualquer obrigação em realizar e que não obterá a propriedade sobre o fruto de seu trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que concerne à estruturação uma organização não-monetária com relações fundamentadas no ciberespaço se observou que há um arcabouço de governo que sustenta as ações do projeto, mantido principalmente pelas diferenciações na liberdade de uso do software (*stewards, burocratas, administradores, usuários registrados e usuários anônimos*). Tais liberdades possuem regras pré-estabelecidas e são obtidas em face da dedicação do usuário ao projeto, bem como sua habilidade de relacionamento com o corpo de poder. Tal como informado por Benkler (2002), não há hierarquia no processo produtivo, porém ela se apresenta no processo de regulação.

Os wikipedistas se dedicam às atividades de acordo com seu ramo de interesse ou conhecimento técnico da ferramenta *wiki* e o fazem sem receber qualquer compensação monetária. É o caráter voluntário do trabalho que mantém a Wikipédia, entretanto isso não corresponde a dizer que não haja nenhuma relação de troca entre o trabalho do wikipedista e a Wikipédia. As necessidades são trocadas diretamente pelo trabalho, sem haver a

intermediação da moeda. Tal fato pode ser corroborado pela teoria da economia de doação proposta por Kollock (1998), uma vez que o autor elencou os fatores (reciprocidade, prestígio, incentivo social e incentivo moral) que seriam tidos como a “moeda” utilizada na Wikipédia e, talvez, nas demais organizações onde as relações forem semelhantes. Todos os quatro fatores motivacionais aparecem na Wikipédia, mas isso se apresenta, particularmente, no momento de conferir mais liberdade no *software*, o que pode ser visto como um incentivo social oriundo do prestígio adquirido perante os pares.

Há um norteamo organizacional ao consenso que ocorre em todas as relações e este é orientado pelas políticas gerais do projeto, ou seja, as noções de liberdade em face ao conhecimento em contraposição à propriedade do conhecimento exercem forte influência no momento de obter uma idéia consensual. Nesse sentido é possível relacionar a predisposição organizacional ao consenso com os modelos de participação política que emergem em sintonia com a tecnologia digital. Pois, os participantes são partes que integram ou desejam integrar algo com o intuito de estabelecer-se utilizando recursos (políticos, técnicos, financeiros, intelectuais) próprios ou disponíveis em espaços comuns (NOGUEIRA, 2004). Quem participa objetiva despontar-se como sujeito que possui valores, interesses, aspirações e direitos. A rigor toda participação se orienta por um tipo de relação de poder, portanto são relações políticas. Deste modo, apesar da Wikipédia não ser uma democracia, parece existir um embrião democrático em suas orientações, sobretudo no que concerne à orientação à participação.

Tal fato agrega o elemento ideológico na proposição de Benkler (2002) sobre a *peer production* e pode ser encontrado em Kollock (1998) nas suas definições de recompensas morais. Nesse sentido, fica evidente o poder da ideologia da organização no momento de abarcar o trabalho dos voluntários, seja por meio da idéia de uma enciclopédia, da licença “livre” ou da tecnologia. Além disso, os custos de transação, que Benkler (2002) indicou serem ínfimos, parecem ocupar um papel secundário nesse modelo de organização, pois se diluem nas atividades individuais dos voluntários, todavia continuam existindo.

A questão dos usuários cadastrados em duplicidades – *socks pupptes* – precisa ser considerada pelas pesquisas que venham a ser elaboradas sobre a Wikipédia ou em outras organizações comunitárias similares, pois implicam numa constante falta de confiabilidade das informações que colhidas por meio de entrevistas ou questionários. Não há qualquer garantia que o respondente é quem diz ser e nem que informações partiram de fontes distintas. Nesse sentido, o presente estudo contribui para de oferecer uma exploração interpretativa de um novo fenômeno e, por conseguinte, servir de substrato para eventuais pesquisas futuras com maior especificidade sobre o modelo organizacional da Wikipédia lusófona.

As informações aqui analisadas não abarcam toda a complexidade política e social da Wikipédia, existem inúmeras diretrizes e processos que não foram abordados, porém acreditamos que os elementos exibidos promovem as noções necessárias para que se estabeleça o contato inicial com a comunidade, sob a forma de uma visão geral da estruturação formal de acordo com as liberdades no uso do *software* que media as relações e avaliza o poder organizacional.

Não buscamos generalizações, mas um caso pode explicitar realidades universais, pois, dadas as peculiaridades, nenhum caso é um fato isolado, independente das relações sociais de onde ocorre. Isso implica em dizer que há a possibilidade de realizar suposições mais abrangentes com base nas características comuns existentes entre a Wikipédia lusófona e as outras Wikipédias de linguagens diferentes ou, ainda, demais organizações comunitárias que se fundamentam no ciberespaço que possuam características comuns. Sobretudo, no que concerne ao caráter do trabalho voluntário e das relações não monetárias.

Por fim, dada a característica de constante mudança num ambiente digital, aliada ao modelo propositivo de mudanças estruturais existente na própria Wikipédia lusófona, é preciso atentar para qualquer alteração significativa que venha a ocorrer no objeto e se confronte com o que aqui fora relatado, pois, apesar da rigidez hierárquica imposta pelo *software*, os fundamentos básicos da organização prevêm a maleabilidade e adequação permanente das diretrizes. Inclusive mudanças que alterem drasticamente os modos de produção e de construção da enciclopédia.

Referências bibliográficas

BENKLER, Yochai. (2002) **Coase's penguin, or Linux and the nature of the firm**. Disponível em <http://www.benkler.org/CoasesPenguin.html>. Acesso em 14.11.2007.

CHIZZOTTI, Antonio. (2006) **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Editora Vozes.

GODOI, C. K., BANDEIRA-DE-MELLO, R., SILVA, A. B. Organizadores. (2006) **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva.

KOEPSSELL, David R. (2005) **A Ontologia do Ciberespaço**. São Paulo: Madras Editora.

KOLLOCK, Peter. (1998) **The Economies of Online Cooperation: gifts and public goods in cyberspace**. In *Communities in Cyberspace*, Editado por Marc Smith and Peter Kollock. Londres: Routledge.

LEMOS, A. L. M. . **Cidade Ciborgue. As cidades na Cibercultura**. Galáxia, São Paulo, v. 8, n. out.2004, p. 129-148, 2004.

LEMOS, Ronaldo. (2005) **Direito, tecnologia e cultura**. Rio de Janeiro: Editora FGV.

LÉVY, Pierre. (1993) **As tecnologias da inteligência**. Coleção Trans. Rio de Janeiro: Editora 34.

_____. (1996) **O que é o virtual**. Coleção Trans. São Paulo: Editora 34.

_____. (1999) **Cibercultura**. Coleção Trans. São Paulo: Editora 34.

_____. (2003) **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. (2004) **Um estado para a sociedade civil: temas éticos e políticos da gestão democrática**. São Paulo: Cortez.

OLIVEIRA, Maria Marly de. (2007) **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes.

POZZEBON, Marlei; DINIZ, Eduardo & JAYO, Martin. (2008). "Adapting the Structurationist View of Technology for Studies at the Community/Societal Levels".

Accepted for publication in July 2008 as a Chapter to the Handbook of Research on Contemporary Theoretical Models in Information Systems, Editors: Dwivedi et al., IGI Global (formerly Idea Group Inc.).

ROVERI, P. F. As organizações no ciberespaço: o caso da estruturação e da manutenção de uma comunidade virtual não-monetária. Dissertação (Mestrado em Administração de Organizações, USP, São Paulo, 2008.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. (2001) **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

_____. (2006) **A mobilização colaborativa e a teoria da propriedade do bem intangível**. Dissertação (Doutorado em Ciência Política) USP, São Paulo.

SPYER, Juliano. (2007) **Conectado: o que a internet fez com você e o que você pode fazer com ela**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

STATS. **Tabela de estatísticas da Wikipédia pt**. Disponível em:
<http://stats.wikimedia.org/PT/Tables/WikipediaPT.htm>. Acesso em 22.05.2008.

WIKIPEDIA, a enciclopédia livre. **Wikipedia lusófona**. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Pagina_principal Acesso em 05.04.2009.

_____. **Administradores**. Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Administradores>. Acesso em 22.05.2008.

_____. **Burocratas**. Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Burocratas>. Acesso em 22.05.2008.

_____. **Consenso**. Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Consenso>. Acesso em 16.12.2008.

_____. **Estatísticas**. Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Especial:Estatísticas>. Acesso em 16.05.2008.

_____. **Cinco pilares**. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Cinco_pilares. Acesso em 16.05.2008.

_____. **Fantástica**. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Por_que_a_Wikipedia_é_tão_fantástica. Acesso em 16.05.2008.

_____. **Respostas aos críticos**. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Respostas_aos_críticos. Acesso em 16.12.2008.

_____. **Usuários**. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Predefinição:!usuários>. Acesso em 19.05.2008.

YIN, Robert K. (2001) **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman.