

ESCALADA DO CONFLITO EM PROCESSOS COLABORATIVOS ONLINE: uma análise do verbete web 2.0 da Wikipédia

CAMPOS, Aline de
Mestre, UFRS
alinedecampos@gmail.com

RESUMO

Ações colaborativas possuem imbricamento natural com processos conflituosos. Ou seja, a colaboração pode suscitar conflitos e vice-versa. Este artigo trata das implicações desta mútua influência, verificando a dinâmica da escalada do conflito frequentemente presente em práticas colaborativas *online*. Para tanto, percorre-se a trajetória de construção de um verbete da Wikipédia, a Enciclopédia Livre, avaliando as tensões instauradas nas páginas de debate em relação à produção coletiva e mediada por computador.

Palavras-chave: Colaboração. Conflito. Wikipédia.

1. INTRODUÇÃO

O conflito é um importante fator muitas vezes subjugado ao status de desagregador. Isto parece paradoxal diante dos constantes desequilíbrios que fazem parte da trajetória humana e que impulsionam para processos de avanço e (re)adaptação. Com a ascensão do uso das plataformas *online*, sobretudo na perspectiva do recente padrão de relação entre processos e pessoas na *web* focado numa arquitetura de participação, têm-se as práticas colaborativas mais incentivadas e disseminadas do que nunca, e nelas o conflito é um processo inerente.

Nesse sentido, questiona-se: qual a dinâmica e o papel desses conflitos em processos colaborativos *online*? A seguir teoriza-se a respeito do paradigma de participação e colaboração decorrente da segunda geração da *web* e das fases, dos modelos e dos processos de escalada do conflito e seus diversos papéis dentro das relações de construção conjunta. Através da análise qualitativa de um verbete da Wikipédia, a Enciclopédia Livre, procura-se identificar as questões alçadas pelo referencial teórico, bem como abordar o tema norteador deste artigo sob uma perspectiva comunicacional, que leve em consideração as relações e interações com o ambiente e entre os interagentes.¹

2. ARQUITETURA DA PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO

No início dos anos 1990, 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 a uma grande rede de informações (WHITE, 2003). A *web* torna-se parte importante da Internet e uma das principais responsáveis por sua expansão. Com o passar do tempo, embora se apresentando como a mídia de aspecto mais livre e aberto, o caráter colaborativo e de produção aberta não se configurava como predominante. O que se verificava era a maior geração de conteúdo pelas grandes empresas e por 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, reorganizaram aos poucos este paradigma da *web* construído ao longo de sua disseminação.

Hoje esta *web* dos anos 1990 é chamada informalmente de *Web 1.0*, uma referência ao padrão de organização das versões de softwares produzidos. A razão para isso se dá pela já consagrada concepção de sua segunda geração, a *Web 2.0*. Este termo foi criado durante uma conferência realizada pelas empresas O'Reilly e MediaLive International em 2004, na qual, segundo Tim O'Reilly (2005, p. 1), 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”.²

Com esse novo paradigma de processos e de sistemas, as empresas e os 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 melhorados. Segundo a visão de Primo (2006, 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.

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. O'Reilly (2005) aponta para algumas questões-chave. A primeira delas é a visão da *web* como uma plataforma, ou seja, o novo padrão oferece os serviços de forma *online*, agregado a outras aplicações e com compartilhamento em tempo real. O ideal de um “beta perpétuo”³ é também uma questão preponderante, já que a ideia é de que os serviços estejam sempre numa versão de produção, assim, quanto mais as pessoas utilizam e colaboram, mais modificações são realizadas a fim de abranger demandas, melhorias e novas funcionalidades. Dentro da questão do foco na produção coletiva destacam-se as novas formas de organização e recuperação de informação e o padrão que vem sendo utilizado como base de desenvolvimento de processos e sistemas focados no tratamento de dados de maneira dinâmica e no cuidado com o design e as interfaces.

Diante dessas características cabe atentar para um ponto dos mais importantes da *Web 2.0*: a “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. Ocupa-se, portanto, uma posição de criador de processos e de gerador de conteúdo. Toda essa estrutura baseada neste paradigma amplia a diversidade de expressões e coloca a colaboração como foco no fortalecimento da comunicação e do fluxo de informações, articulando relações interpessoais através da construção coletiva. Nessa relação de expressão, colaboração e construção de processos em comum encontra-se um fator recorrente: o conflito.

3 . FASES, MODELOS E DINÂMICAS DA ESCALADA DO CONFLITO

Buscando conceituar o conflito, pode-se dizer, nas palavras de Simmel (1955), que qualquer forma de interação entre pessoas representa uma forma de socialização e que a maneira mais rica desta interação social se configura no conflito. O autor argumenta que num grupo em estado passivo os membros antagônicos podem conviver normalmente em situações diversas, pois cada um pode optar por seu caminho evitando os possíveis choques de ideias 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.

Ao encontro disso, tem-se a teoria da equilibração de Piaget (1977) que corrobora com a abordagem construtiva dos conflitos. O autor defende que existem os processos de desequilíbrio na sucessão de todas as interações sociais que estabelecemos e a equilibração, mecanismo de aproveitamento do potencial positivo dessas tensões. Assim, são os desequilíbrios que podem proporcionar avanço na formação dos conhecimentos e relacionamentos, pois “obrigam um sujeito a ultrapassar o seu estado atual e procurar seja o que for em direções novas” (PIAGET, 1977, p. 23). Busca-se o equilíbrio 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.

O potencial criador dos desequilíbrios depende da dinâmica pela qual os atores do processo vão ultrapassar. 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 acomodação ao estado anterior, que demonstrava clara insuficiência devido ao 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. Há 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” (PIAGET, 1977, p. 46).

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 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. O *conhecimento* ou *personalização* correspondem à 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 ambos 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 às 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; do *evitamento*, no sentido de não realizar qualquer movimento em prol de uma decisão determinada a respeito do conflito, não se envolvendo e aguardando que este se resolva por si só; e, por fim, da *acomodação*,

como processo onde uma das partes abre mão de seus interesses e aceita o dos outros, envolvendo-se o menos possível; e do *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 consequências positivas e construtivas, ou disfuncionalidade, que tende a processos destrutivos. A fase dos *resultados e efeitos*, por fim, é onde são conhecidas as consequências 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 consequências funcionais abarcam a mobilização, o interesse e a criatividade, o potencial para mudanças e inovações, a qualidade na tomada de decisões. Enquanto as consequências 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.

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. Friedman e Currall (2003, p. 4) 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. Todas estas fases pelas quais o conflito passa e a dinâmica da recorrência destes comportamentos são chamadas de *escalada do conflito*.

Rubin, Pruitt e Kim (1994) apresentam alguns modelos desta escalada. 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.

No modelo de conflito espiral, também há uma espécie de contínua ação e reação, porém no decorrer do processo a intensidade se agrava e o conflito se expande.

Esses conflitos podem ser de retaliação ou de defesa. No primeiro caso, pode haver o desejo de fazer com que a outra parte sofra consequências 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 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; PRUITT; KIM, 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 à escalada do conflito. Vale lembrar que, quando se trata de interações estabelecidas não face a face, mas por meios tecnológicos, tem-se uma estrutura de interação mediada que pode alterar a dinâmica da comunicação e da manifestação dos interagentes. Thompson (1998) aponta para a diminuição das deixas simbólicas nas interações mediadas, onde nem sempre a referência de tempo e espaço é a mesma, podendo aumentar a incidência de conflitos.

4. ANÁLISE EMPÍRICA DOS CONFLITOS EM PROCESSOS COLABORATIVOS

Após a construção de um aporte teórico que pudesse dar conta do objetivo principal deste artigo - a verificação do papel das tensões advindas da construção colaborativa, bem como o processo de escalada do conflito -, buscou-se um estudo empírico no sentido de verificar as proposições alçadas até então num contexto real. Para tanto, optou-se por utilizar como espaço de observação a enciclopédia colaborativa *online* Wikipédia⁴, de língua portuguesa.

A chamada Enciclopédia Livre dispensa grandes apresentações, pois se trata de um ambiente colaborativo consagrado e de ampla repercussão. Porém, cabe ressaltar que sua estrutura não possui 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. As recentes modificações em sua dinâmica de gerenciamento adicionaram aspectos hierárquicos ao ambiente que anteriormente se desenvolvia apenas através de auto-organização. Assim, inserindo processos de meritocracia, 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. Optou-se por apresentar a análise detalhada de um verbete⁵ que pudesse dar conta da teorização construída até aqui.

O verbete escolhido foi a criação coletiva sobre o conceito de “*Web 2.0*” por sua consistência em relação a organização textual, debates instaurados na página de discussão e fluxo de colaborações. Observou-se de maneira qualitativa a *história* do texto que permite demonstrar a evolução de sua construção, referenciando nome do colaborador, data e hora de alteração e ainda a possibilidade de visualização da versão, e a *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.

Jahoda (1987) estabelece princípios para a descrição do objeto de investigação de observação, sendo eles: os *participantes*, a *situação*, os *objetivos*, o *comportamento social* e *frequência e duração*. Em uma análise desses elementos na estrutura do verbete *Web 2.0* pode-se dizer que os participantes são constituídos por colaboradores anônimos, colaboradores registrados e administradores. A colaboração no verbete se dá totalmente em ambiente virtual, de maneira livre na qual não há imposição de obrigatoriedade. 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. O relacionamento entre os interagentes varia de acordo com as intervenções e com o passar do tempo, já que se tratando de um ambiente *online* as interações não ocorrem em espaços e tempos definidos.

O verbete *Web 2.0* foi criado em 02 de Novembro de 2005 e possui cerca de 440 edições.⁶ 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.

A página de discussão é criada em julho de 2006 (Figura 1), quando o fluxo de interagentes se intensifica. Na ocasião (Figura 1) um administrador (A) reverte uma edição realizada por um colaborador (B) 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 B que havia realizado a intervenção que fora revertida. Um terceiro colaborador (C) toma frente na discussão. A partir disso instaura-se um longo debate, e o verbete passa a receber diversas contribuições, aumentando seu fluxo de atividades e a partir disso acarretando outros debates. Percebe-se grande diversidade de opiniões em relação aos conteúdos e às atitudes dos administradores e dos colaboradores.

O tema do debate diz respeito à questão de imparcialidade, frequentemente discutida na Wikipédia, já que as normas do ambiente recomendam que os verbetes não se posicionem parcialmente em seu conteúdo e seus *links*. 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 à aceitação ou não da ligação externa para conteúdo pessoal.

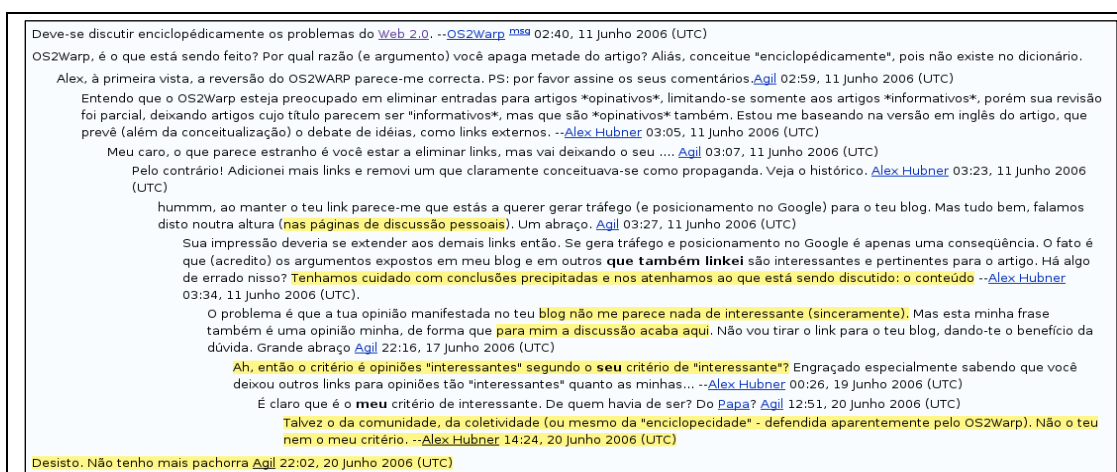


Figura 1 - Debate na página de discussão do verbete.

Ambos (B e C) 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.

Concomitantemente à discussão explicitada anteriormente o colaborador B cria um novo tópico (Figura 2) 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”.

[\[editar\]](#)

Edições do usuário OS2Warp e amigos

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 pluarilidade 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 "enciclopedicamente"**, **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 Wikipédia: 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 2 - Criação de novo tópico para ampliação da do debate.

Em resposta à mensagem descrita acima, o colaborador C questiona a legitimidade da argumentação (Figura 3) alegando, novamente com certa ironia, a pouca quantidade de edições realizadas pelo autor da mensagem em questão (colaborador B). 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 qualifica um colaborador no sentido de estar mais ou menos apto à participação colaborativa em um verbete? Nessa atitude reside um equívoco no que diz respeito à participação nos processos colaborativos, nas quais frequentemente 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 da chamada “perseguição”. Também chama atenção para a existência de laços de relacionamento entre os editores desse verbete. Por fim, acredita que com suas contribuições na edição, o artigo tenha aumentado expressivamente sua qualidade. Seria o processo conflituoso 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, portanto, um exemplo disto.

Alex, por favor diga 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! Agil 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 sequência) 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 o **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 3 - Continuação do debate na página de discussão do verbete.

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 (Figura 4). 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 específico que suscitou a discussão, mas fez com que os colaboradores em questão pudessem expor 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 velhinhos 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! [Agi](#) 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, desconhecadora e redutora. Por este caminho transformas-te num Alfredo Braga (com todo o respeito que tenho por ti). Agi 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 xenofobo 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 4 - 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. 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.

Depois de dois longos períodos de debate sem uma resolução para o conflito, a solução apresentada (Figura 5) 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 5 - 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 ideias 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, se sente atingido e incide na reação de contrapartida. Então se inicia o processo de intenções de resposta, onde o modo estabelecido é o confronto de argumentos; nesse ponto o conflito já está declarado e se seguem processos de ação e reação até a convergência para um resultado funcional ou disfuncional. Percebe-se aqui que a escalada do conflito se manifesta num modelo 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 (Figura 6). O artigo já havia sido editado por centenas de vezes, e pelo menos cinco colaboradores eram recorrentes na manutenção do verbete.

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** ²⁰⁰⁹ 04:16, 21 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 6 - 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 à comunidade de colaboradores daquele verbete. 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.

Após, houve a reversão e fusão do texto do verbete original com as contribuições 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. 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, por exemplo, encaixa-se no perfil dos conflitos como processos funcionais, nos quais, a partir da tensão, pode-se encontrar um caminho produtor para sua resolução. 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 (Figura 7) 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. Mais algumas mensagens são trocadas, mas a situação acalma-se.

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 ideia 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. Luis 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 ideia), 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. Luis 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. Obrigadão, Gilberto Alves Jr 22:37, 28 Dezembro 2006 (UTC)

Figura 7 - Troca de mensagens ásperas entre colaboradores.

Diante disso, um administrador argumenta (Figura 8) que houve melhoria do verbete em decorrência justamente dos debates na página de discussão e que na produção na Wikipédia, como em qualquer outro processo de construção coletiva, “a disputa é inerente ao trabalho colaborativo”.

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.

Figura 8 - Argumentação sobre a melhoria do verbete por conta do debate.

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 as fases do modelo de Robbins em ocorrência gradativa. O conflito se inicia por conta de uma incompatibilidade de ideias, 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 ideias 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.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pôde-se perceber que os debates instauram-se por conta de questões da produção textual e 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 da prática colaborativa que levasse em consideração a dinâmica da escalada do conflito, apontando também para seu potencial produtivo. A questão principal verificada neste artigo 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). Porém percebe-se que para isto não basta instaurar processos 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 destas formalizações e não apenas da produção de informação. Parece ser importante também que não se tratem de normas totalmente fechadas e inflexíveis, mas que estas possam dar conta de contribuir com o processo colaborativo e modelar-se de acordo com as demandas surgidas.

Conflict escalation in online collaborative practices: an analysis of the entry web 2.0 in Wikipedia

Abstract

Collaborative actions are naturally interlocking with conflict processes. In other words, collaboration can lead to conflicts and vice versa. This article discusses the implications of this mutual influence, checking the dynamics of conflict escalation often present in online collaborative practices. To do so, it examines the trajectory of building an entry from Wikipedia, the Free Encyclopedia, evaluating the tensions introduced in the pages of debate over the collective and computer-mediated production.

Keywords : Collaboration. Conflict. Wikipedia.

El papel del conflicto en procesos colaborativos online: un análisis de la web 2.0 de Wikipedia

Resumen

Las acciones de colaboración se entrelazan naturalmente con los procesos de conflicto. En otras palabras, la colaboración puede llevar a conflictos y viceversa. Este artículo discute las implicaciones de esta influencia mutua, verificando la dinámica de la escalada del conflicto a menudo presente en las prácticas de colaboración en línea. Para ello, ejecuta la trayectoria de la construcción de una entrada de Wikipedia, la enciclopedia libre, desde la evaluación de las tensiones introducidas en las páginas de debate sobre la producción colectiva y mediada por ordenador.

Palabras-llave: Colaboración. Conflictos. Wikipédia

REFERÊNCIAS

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.

JAHODA, Marie. *Empleo y desempleo: Un análisis socio-psicológico*. Madrid: Morata, 1987.

O'REILLY, Tim. *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. O'Reilly Publishing, 2005. Disponível em:

<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em: set. 2009.

PIAGET, Jean. **Equilíbrio das Estruturas Cognitivas**. Trad. Álvaro de Figueiredo. Lisboa: Dom Quixote, 1977.

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

PRIMO, Alex. **Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador**. 404NotFound, n. 45, 2005. Disponível em: <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/404nOtF0und/404_45.htm>.

ROBBINS, Stephen P. **Organizational behavior: concepts, controversies, applications**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1995.

RUBIN, Jeffrey; PRUITT, Dean.; KIM, Sung. **Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement**. New York: McGraw-Hill, 1994.

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

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Vozes, 1998.

WHITE, Michael. **Rivalidades Produtivas**. Rio de Janeiro: Editora Record, 2003.

Notas

¹ Segundo Primo (2005, p. 12), o termo interagente em uma definição básica é “(uma tradução livre de interactant, não raro utilizado em pesquisas de comunicação interpessoal), que emana a própria idéia de interação”.

² 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”.

³ 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.

⁴ Wikipédia Lusófona disponível no endereço: <http://pt.wikipedia.org>.

⁵ Este trabalho foca em apenas um verbete para análise, porém na dissertação de Mestrado desta autora houve um processo de observação de dez verbetes dentro da temática de Cibercultura, tendo destes sido elencados cinco para estudo aprofundado, dentre eles o verbete *Web 2.0*.

⁶ Segundo a ferramenta de estatísticas <http://vs.aka-online.de/cgi-bin/wppagehiststat.pl?lang=pt.wikipedia>. Dados do mês de outubro de 2009.

Recebido em: 30/10/2009

Aceito em: 22/04/2010