

Wikipedia e instinto: desafios da colaboração na web

Wikipedia and instinct: challenges of web collaboration

Francisco José Paoliello Pimenta¹
paoliello@acessa.com

Franciane Tavares de Moraes¹
fram.bing@gmail.com

RESUMO

A Wikipedia é um portal da Internet que oferece conteúdo enciclopédico criado pelos próprios usuários, e, embora seja bastante consultada, vem registrando queda no número de colaboradores desde 2009, um movimento diferente de outras plataformas desse tipo. Dentre as possíveis explicações para o fenômeno, lançamos a hipótese de que sua estética, princípios operativos e normas são desnecessariamente complexos e dificultariam os processos instintivos, importantes para esse tipo de operação cognitiva, segundo o Pragmatismo do lógico Charles Peirce. Para testá-la, realizamos pesquisa com usuários que apontou um baixo nível de consciência em relação a tais problemas no contexto de uma possível tendência de perda das características de colaboração originais da plataforma.

Palavras-chave: Comunicação. Instinto. Wikipedia. Pragmatismo.

ABSTRACT

Wikipedia is an Internet portal that offers encyclopedic content created by the users themselves, and although widely consulted, it has been recording a decrease in the number of collaborators since 2009, a movement different from other platforms of this type. Among the possible explanations for this phenomenon, we hypothesized that its aesthetics, operating principles and norms are unnecessarily complex and inhibit the instinctive processes which, according to Charles Peirce's Pragmaticism, would be necessary for these cognitive operations. To test it, we conducted a user survey that pointed to a low level of awareness of these issues and a possible loss of the platform's original collaboration characteristics.

Keywords: Communication. Instinto. Wikipedia. Pragmaticism.

¹ A Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Rua José Lourenço Kelmer, s/nº, São Pedro – Juiz de Fora (MG).

A Wikipedia é um portal da Internet que oferece conteúdo criado pelos próprios usuários, está em constante atualização, ou “estado beta” e constitui uma comunidade que só poderia ser concebida sob a estrutura da internet (Shirk, 2012, p. 26), num modelo que caracterizaria a Web 2.0 (O’Reilly, 2005, p. 226).

Embora consultas se mantenham regulares, o número de novos inscritos na Wikipedia vem registrando queda desde 2009, assim como o número médio de usuários que realizam edições, em movimento contrário ao de outras plataformas com conteúdo de usuários, como Facebook e YouTube, (Jemielniak, 2014, p. 37). Dentre as razões alvitadas por pesquisadores e pela própria comunidade, podemos citar a recusa de especialistas, que desvaloriza a produção profissional (Keen, 2009, p. 40) e a “cultura do lobo solitário” e do “delecionismo” pregadas por administradores, que leva a uma “colaboração sem colaboradores” e desmotivaria contatos iniciais (Wikipedia, 2019).

Contudo, nossa hipótese para recente queda no engajamento, derivada da experiência prática com o sistema, é de que a Wikipedia possui uma estética, princípios operativos e normas desnecessariamente complexos, que dificultariam os processos instintivos de colaboração. Tomando por base as categorias do Pragmatismo do lógico Charles S. Peirce (1931-1958), a hipótese aponta três problemas: (1) na interface visual e na organização das informações que precisam ser apreendidas; (2) na usabilidade, navegação, impacto do uso, e nas ações e reações no processo de edição; e (3) na compreensão das regras, normas e sanções por parte dos colaboradores.

A teoria do conhecimento de Peirce vê o instinto como faculdade que permite a geração de hipóteses com alta probabilidade de confirmação (Jones, 1972, p. 121), (Santaella, 1993, p. 34) (Beeson, 2008, p. 249) e (Lee, 2014, p. 22). Tal ideia se liga à retrodução, ou busca das causas, aos conceitos de dúvida e crença, e deu base à própria metodologia que utilizamos nos testes empíricos. Assim, após o *insight* da hipótese, ou inferência retrodutiva, deduzimos seus possíveis efeitos práticos, testamos essas variáveis, e, daí, por indução, chegamos aos resultados (Pimenta, 2016, p. 31).

O pensamento instintivo e o falibilismo em Peirce

A noção de instinto em Peirce, ligada à sua ideia de abdução, é muitas vezes negligenciada por comentaristas, possivelmente por ser um recurso da cognição não controlado pela razão (Jones, 1972, p. 146). O estudo dos instintos aparece já nos ensaios da série cognitiva de Peirce (1868-1869), na qual busca refutar pontos centrais da filosofia de Descartes², a saber: (1) a dúvida universal, à qual opõe dúvida como ausência da crença; (2) o individualismo científico e a certeza da autoconsciência, contestada pela defesa da heterocrítica da comunidade científica; (3) o dogmatismo e as cadeias de inferências, contrapostos pelos conceitos de falibilismo e de continuidade no conhecimento; e (4) os inexplicáveis, negados pela concepção de que não há incognoscíveis (CP³ 5.264).

Conforme define em seu clássico ensaio “Como tornar claras nossas ideias” (CP 5.388 - 5.440), para Peirce, a crença é um guia de ação, um hábito de pensamento, uma proposição com a qual concordamos. Quando se torna insatisfatória, somos tomados por um estado de desconforto a ser combatido. Assim, o corpo de crenças erguido ao longo do tempo seria um “repositório de inteligência prática” (Houser, 2016, p. 2).

A crença é quebrada pelo impacto brutal da realidade, como “surpresa” ou “fato surpreendente” (CP 5.417; CP 5.443), ou seja, algo para o qual não possuímos hábitos estabelecidos; ou apenas por inconsistência entre o que esperamos do objeto e aquilo que ele apresenta. Em oposição ao Cartesianismo, Peirce argumenta que “o mero fato de colocar uma proposição na forma interrogativa não estimula a mente a esforçar-se. Deve haver uma dúvida viva e real, e, sem isto, toda discussão é inútil” (CP 5.376, tradução nossa):

A dúvida é um estado incômodo e insatisfatório do qual nos esforçamos para libertar-nos e passar ao estado da crença; enquanto a última é um estado calmo e satisfatório o qual não desejamos evitar ou mudar para a crença em qualquer outra coisa. Pelo contrário, nos agarramos persistentemente

² O “Espírito do Cartesianismo” é parte de “Algumas consequências de quatro incapacidades” (CP 5.264), segunda investida contra o método de Descartes, que tem origem na série cognitiva publicada no *Journal of Speculative Philosophy*. Neste trabalho iremos nos deter apenas nas consequências dos três primeiros argumentos de Peirce.

³ As referências aos textos de Charles Sanders Peirce seguem a convenção internacional: CP, correspondendo a *Collected Papers*, seguido do número do volume e, após um ponto, do número do parágrafo.

não apenas em crer, mas em crer justamente naquilo que acreditamos (CP 5.372, tradução nossa).

Tais concepções evoluiriam sobre uma base menos psicológica (Meyers, 1967, p. 14), porém a noção de dúvida como dificuldade a ser superada se manteve:

A crença não é um modo momentâneo de consciência; é um hábito mental que persiste essencialmente por um tempo e é, na maior parte do tempo, (pelo menos) inconsciente; e como outros hábitos (até que surja uma surpresa que dê início à sua dissolução) é perfeitamente autossatisfatório. A dúvida é inteiramente o contrário. Não é um hábito, mas a privação de um hábito. Esta privação de um hábito deve ser a condição de uma atividade errática que deve ser suplantada de alguma forma por um hábito (CP 5.417, tradução nossa).

O conhecimento é visto, assim, como um corpo “mais ou menos unificado de crenças aceitas por uma comunidade para organizar a experiência e nos ajudar a predizer o futuro” (Meyers, 1967, p. 15, tradução nossa). Não há certeza última, dada a constante oposição de fatos surpreendentes, mas algo reivindicado pela comunidade de pesquisadores, em constante heterocrítica, no longo prazo da pesquisa (CP 1.574).

Segundo Peirce, para compreender seu falibilismo é essencial a ideia de continuidade, pois esta é “a doutrina em que nosso conhecimento nunca é absoluto, mas sempre flutua como se estivesse num *continuum* de incerteza e indeterminação” (CP 1.171, tradução nossa, grifos do autor). Isso significa estar sempre disposto a anuir que é possível que uma ocasião futura possa refutar os resultados, evocando, assim, a noção de evolução (CP 1.173).

A espontaneidade própria do universo, que Peirce denomina tiquismo ou chance absoluta, seria o contraponto ao sinequismo ou continuidade objetiva (Santaella, 2002, p. 98). São eventos que resultam da regularidade imperfeita, compreendida como atuante “sempre e em todo lugar, mesmo que restrita a limites estreitos da lei, produzindo continuamente desvios infinitesimais da regularidade” (CP 6.59, tradução nossa).

A oposição à intuição e a opção pelo instinto

A relevância da noção de instinto em Peirce deriva, em grande parte, de sua oposição à ideia de intuição em

Descartes. Não nos deteremos, contudo, nos detalhes dessa polêmica. Basta destacar, aqui, que Peirce vê na intuição o alicerce central da filosofia cartesiana (Jones, 1972, p. 2), como “cognição não determinada por uma cognição prévia do mesmo objeto, e, portanto, determinada por algo fora da consciência” (CP 5.213, tradução nossa). Entretanto, para Peirce, seria inconcebível o acesso direto ao objeto dinâmico, sem intermediação sógnica (Santaella, 1993, p. 26). Assim, no ensaio “Questões acerca de certas faculdades reivindicadas pelo homem” (1868), que abre sua crítica ao Cartesianismo, Peirce rejeita a intuição como base infalível para o conhecimento e, a partir daí, em especial a partir de 1883, propõe seu método, o Pragmatismo, depois rebatizado de Pragmaticismo.

A defesa do instinto vem da visão do humano como ser da natureza, e não como criatura superior dotada de capacidades elucidativas, como propõe o Cartesianismo. “Nas principais questões da vida, o homem sábio segue seu coração e não confia em sua mente. Este deve ser o método para todo homem, independente do poder de seu intelecto” (CP 1.653, tradução nossa). Daí o poder da abdução, pois

a mente humana tem uma adaptação natural a imaginar teorias corretas... É, de certa forma, mais do que uma figura de linguagem dizer que a natureza fecunda a mente humana com ideias que, quando se desenvolverem, irão se assemelhar a seu pai, a Natureza (CP. 5.591, tradução nossa).

A relevância do instinto está relacionada, assim, à singular concepção de verdade de Peirce, alcançável pela ciência, porém extremamente frágil e dependente do longo prazo e da repetição de testes. Para ele, não basta a verdade, mas a incessante busca por ela e a aceitação do caráter provisório das respostas obtidas.

Consequências do pensamento instintivo

Quando lidamos com o instinto, necessariamente estamos tratando da parte não consciente, sem controle, do pensamento, diversa das demais etapas de obtenção de conhecimento. Referimo-nos, portanto, à faculdade de prever regularidades por meio da experiência perceptiva, ligada, em primeiro lugar, ao contexto sógnico, na medida em que haveria um “instinto treinado”, uma capacidade de inferência abdução relacionada às experiências práticas recorrentes.

Em segundo lugar, para Peirce e sua teoria sinequista, “algumas uniformidades, isto é, ideias gerais de ação, predominam no universo, e a mente racional é, ela própria, um produto deste universo. Portanto, essas mesmas leis são, por necessidade lógica, incorporadas a estes seres” (CP 5.603, tradução nossa). Segundo Peirce, o instinto é uma capacidade adaptativa que conduz a hipóteses corretas porque a mente tem, “por necessidade lógica, incorporada em seu próprio ser”, as leis ou “ideias de ação gerais” que também estão presentes em todas as outras mentes do universo (CP 5.603).

Em terceiro lugar, o instinto para Peirce como *insight*, *Il lume naturale*⁴, embora nos pareça inegável, é uma sugestão frágil e vem em resposta à dúvida genuína, a única capaz de invocá-lo. Tal dimensão coexiste com raciocínios envolvendo autocontrole, dando início à cognição, numa harmonia tutelada pela continuidade.

Uma quarta característica do instinto é constituir uma capacidade que vai sendo corrigida (ou aprimorada) no decorrer da experiência (CP 2.3).

Um quinto ponto é sua universalidade: “toda raça de animais é provida de instintos bem adaptados às suas necessidades e especialmente para o fortalecimento da espécie. É maravilhoso como estes instintos são infalíveis. O homem não é exceção neste respeito” (CP 6.497, tradução nossa).

Em sexto lugar, Peirce propõe que essa lógica cotidiana, *utens*, é um método aplicável somente quando não nos é exigido o raciocínio deliberado: “Porém, quando nossos poderes de raciocínio instintivo começam a perder sua autoconfiança, como quando somos confrontados com problemas incomuns ou extraordinários, buscamos a ajuda da *logica docens*” (Sarbo e Farkas, 2003, p. 43, tradução nossa).

Além disso, para Peirce, a ação humana é frágil, ao passo que a animal pode se mostrar quase infalível, e isto ocorreria porque “a diferença entre elas é que a ação dos animais é muito menos influenciada pela autoconsciência do que a dos humanos” (LEE, 2014, p. 23, tradução nossa).

A Wikipedia como plataforma colaborativa

No início do século, diversas inovações surgem na internet expandindo suas possibilidades interativas e de uso instintivo, passando a acomodar diários pessoais, álbuns de fotos e plataformas colaborativas. Unindo a banda larga à programação voltada para os usuários, ao desenvolvimento mercadológico e aos processos comunicacionais emergentes, culminamos naquilo que Tim O’Reilly denominou Web 2.0 (O’Reilly, 2005, p. 226). Tais modificações alteraram de forma irrevogável o ambiente *online*: acessível, prescindindo de conhecimentos de programação para criação e publicação de dados, dando início, a partir de 2005, ao império do conteúdo criado pelo usuário (ou User Generated Content, UGC).

A Wikipedia é um arquétipo da Web 2.0, ou seja, portal cujo conteúdo é criado por usuários, visando seu próprio consumo; está em constante desenvolvimento ou “beta eterno” (Luther e Bruckman, 2008, p. 343), e baseia-se na internet⁵ e nas ligações entre seus usuários, fornecendo apenas os meios para tal. Foi criada em 2001 por Jimmy Wales e Larry Sanger, e opera em 277 idiomas, constituindo o site de conteúdo enciclopédico e de domínio público mais acessado no mundo (Alexa Reports⁶, 2017). Tem apoio da Wikimedia Foundation, entidade filantrópica com 300 funcionários custeados por doações.

A plataforma utiliza o código aberto Wiki, que sustenta seu *software* Wikimedia. Wiki é uma expressão havaiana que significa, simultaneamente, rápido e informal, o que, segundo o criador do código, Ward Cunningham, seriam as exigências da colaboração pela rede, gerando hierarquias flexíveis, auto-organizáveis e em constante estado de evolução (Cunningham e Leuf, 2001, p.14-15).

Desde sua criação, a Wikipedia tem sofrido inúmeras críticas no ambiente midiático e acadêmico decorrentes da livre colaboração, a despeito de estratégias de controle de assuntos polêmicos ou de cunho político, vandalismos e alterações suspeitas. Surpreendentemente, um artigo da revista Nature apontou que apresentava uma

⁴ Segundo Nubiola (2004, p.2), a expressão *il lume naturale*, que Peirce atribui a Galileu, raramente foi usada pelo físico italiano. Ao evocar o *il lume naturale*, Peirce não estava interessado nas palavras, mas no método científico de Galileu, que tinha uma simplicidade de forma a favorecer a hipótese mais natural, adicionando um mínimo de elementos à situação observada, o que indicaria afinidade entre mente e natureza (NUBIOLA, 2004, p.6).

⁵ O conceito *web based* ou aplicação web se refere aos programas que prescindem de instalação local para funcionar, exigindo apenas um navegador e conexão com a internet.

⁶ O portal Alexa Internet é um site subsidiário da Amazon que provê dados de tráfego *online* e rankings de acesso por região. Disponível em <www.alexa.com>. Acesso em 30 jul 2018.

média de apenas quatro imprecisões por artigo, contra três na Enciclopédia Britânica (Giles, 2005, p. 901). Esse fator autocorretivo, contudo, depende da quantidade de acessos, decorrentes, em geral, do número de *hiperlinks* ou da duração da página.

De acordo com nossa hipótese, a plataforma deveria tornar o processo de colaboração natural e instintivo para o usuário, não apenas visualmente e na navegação, mas também nas regulações e demais protocolos. Acreditamos que, nos últimos anos, a Wikipedia tem perdido muito de sua espontaneidade, mesmo com melhorias em seu *software*, como a recente adoção do modo de edição *What you see is what you get*⁷, tornando-o prioritário em detrimento do modelo de marcação inicial do Wikitexto⁸. Essa transição foi a alteração mais ambiciosa do projeto (Forrester, 2012), embora tenha gerado contribuições mais superficiais e persista a exigência de conhecimento mínimo para edições minimamente sofisticadas.

Outro processo que facilitou a colaboração foi a criação de códigos de programação com ações automáticas, os *bots*, para tarefas repetitivas e automáticas feitas por editores. Por outro lado, estas atribuições trazem perdas, uma vez que não estão disponíveis para todos, por limitações de permissionamento, ou pela incapacidade de colaboradores de atingir os espaços nos quais se discutem algumas dessas decisões. Talvez a principal limitação do Editor Visual seja sua ausência nas páginas de discussão, de usuário e de discussão do usuário, onde permanece a marcação Wikitexto. Esta barreira tecnológica nos “bastidores” da Wikipedia (Johnson, 2010, p.228) representa restrição à participação política no projeto, como o direito de propor e votar leis.

De fato, algumas características da plataforma, em si mesmas, são causadoras de problemas nessa área. Tkacz nos traz a interessante ideia de que a própria abertura do projeto da Wikipedia aponta para o problema do desequilíbrio entre os gêneros no que concerne à participação, inclusive política. Segundo ele, “todas as formas de organização são geradoras de diferenças, e essas diferenças facilmente podem fornecer as bases para novos (e antigos) tipos de subjugação” (2015, p.12). No entanto, segundo ele, o caminho mais indicado para analisar a plataforma não é partir de categorias do pensamento político e sim mostrar como o projeto está necessariamente envolvido

com o ordenamento de conhecimentos, categorias, declarações, e que todos esses elementos têm seus efeitos.

A perda de espontaneidade política pode ser notada mesmo na área de criação visual, antes marcada por concursos solicitando sugestões aos usuários, substituídos pela contratação de profissionais terceirizados. Hoje, a Wikimedia, fundação filantrópica criada em 2003 para cuidar das questões logísticas e administrativas, é composta por cerca de 300 funcionários, sendo dez em cargos de *design*. Assim, uma transição ao profissionalismo gradualmente vai sendo implantada, junto à crescente limitação de liberdades criativas.

Os Cinco Pilares encerram os princípios gerais da plataforma, propostos pelo próprio Jimmy Wales, como sumário de valores para usuários. Todas as demais regras e diretrizes foram criadas pela própria comunidade, o que gera diferenças de acordo com o idioma. Sylvain Firer-Blaess descreve assim o processo de criação de regras pela comunidade, que pode ser bastante extenso:

As regras da Wikipédia são decididas em comum. Elas seguem o mesmo processo de tomada de decisão do debate/consenso empregado no processo de edição. São chamadas de políticas e envolvem questões de estilo e conteúdo, de comportamento no processo de edição, de direitos autorais e outros assuntos legais entre a Wikipédia e o sistema jurídico do “mundo real”, bem como da aplicação destas mesmas políticas. Na maioria das vezes, uma política é criada quando alguns Wikipedistas percebem que algo não está funcionando bem ou que poderia ser melhorado. Uma proposta de política geralmente emerge de uma discussão no village pump, o fórum geral da Wikipedia Anglófona [equivalente à Esplanada no projeto lusófono]. Se a comunidade demonstrar preocupação suficiente, um usuário criará uma página de “proposta de política” e anunciará esta proposta colocando uma seção de “anúncio” em páginas sensíveis (Firer-Blaess, 2011, p. 134, tradução nossa).

Finalmente, existem os três níveis de autoridade em relação às normas: ensaios, recomendações e políticas oficiais. Ensaios são textos de mero caráter opinativo ou

⁷ *What You See Is What You Get* (WYSIWYG) descreve uma característica da ferramenta, principalmente *softwares* de edição, que apresenta para o usuário resultados visuais de suas modificações, em tempo real.

⁸ Wikitexto é a sintaxe criada pela Wikipedia para a forma inicial de colaboração na plataforma. Trata-se de uma linguagem de marcação mais acessível do que o HTML, mas ainda assim complexa para usuários não iniciados.

aconselhador, escritos por qualquer editor. Recomendações são políticas desenvolvidas pela experiência de usuários e atuam como orientações para comportamento e conteúdo. Políticas oficiais são regras decididas pela comunidade por consenso ou votações, visam manter uma ordem mínima no ambiente do projeto e devem ser seguidas por todos. O desrespeito a elas traz sanções como bloqueio e eliminação da página criada. Como é típico da Wikipedia, mesmo as regras não são fixas, excetuando os Cinco Pilares de Jimmy Wales.

Reagle Jr., ao tratar das questões de cooperação na cultura da Wikipédia, considera que é preciso abandonar a fantasia de que é possível uma participação totalmente livre de imposições. Diz o autor:

Apesar de sua cultura colaborativa de boa-fé, seu ethos igualitário e sua abertura - ou por causa disso - a Wikipédia foi moldada pela liderança autoral. Um ditador benevolente informal serve para orientar a comunidade, mediar disputas internas entre os de boa-fé e se defender contra aqueles que agem de má-fé. Nesse ponto, ele, ou ela, pode alcançar uma quantidade significativa de status simbólico dentro da comunidade ou mesmo atenção de fora (2010, p. 134-5, tradução nossa).

Assim, segundo ele, normas de boa-fé, combinadas com as propriedades wiki, precisam de algumas formas de autoridade, porém quando tais lideranças falham sistematicamente, a comunidade deve intervir.

Mesmo em sua entusiasmada defesa da Wikipédia como “resultado da construção popular de uma forma alternativa não capitalista de produção de conhecimento” (2010, p. 232), Erik Olin Wright, em seu *Envisioning Real Utopias*, vê tais inferências como formas residuais antidemocráticas:

Jimmy Wales continua detendo “autoridade suprema” dentro da organização Wikipedia. Ele nomeia os membros do comitê de arbitragem a partir de uma lista de candidatos que foi votada pela comunidade wiki em geral e se reservou o direito de impor novas regras e políticas em circunstâncias especiais, embora tenha se contido em usar esse poder. Ele argumentou que manter esse poder é uma proteção necessária contra a tomada do projeto pelos esforços conjuntos de usuários maliciosos ou mal-intencionados. Atualmente, a Wikipédia continua sendo uma insti-

tuição amplamente democrática, com autoridade autocrática não exercida (2010, p. 141, nota 18, tradução nossa).

Uma análise da Wikipedia por meio do conceito de instinto

O Pragmaticismo tem como objeto todas as formas de obtenção de conhecimento e, naturalmente, considera também aquelas que envolvem máquinas. Também nesses casos, os desafios operacionais, entre eles os contínuos aperfeiçoamentos da atual cultura digital, constantemente nos obrigam a operar de modo hipotético, utilizando, portanto, nossos instintos.

Assim, visando compreender melhor os processos de edição da Wikipedia, buscaremos, a seguir, mensurar o grau de relevância das operações instintivas nessas experiências de compartilhamento digital, com base em critérios derivados das características do instinto apresentadas na primeira seção.

Sub hipóteses, pré-teste e teste empírico

Nossa hipótese prevê que a falta de engajamento dos usuários da Wikipedia decorreria de sua estética, de princípios operativos, e de normas desnecessariamente complexos, que dificultariam processos de colaboração instintiva. Com base nas categorias de Peirce, levantamos três possíveis âmbitos de problemas: (1) na interface visual e na organização das informações; (2) na usabilidade, navegação, impacto do uso, e nas ações e reações no processo de edição; e (3) na compreensão das regras, normas e sanções por parte dos colaboradores.

Embora o presente trabalho não repouse sob a égide do design e de sua tradição teórica, visto que a proposta triádica de Peirce e de nossas hipóteses articula as considerações estéticas ao ético e ao lógico, cabe aqui fazermos breves referências a teorias do design e da usabilidade que servirão de balizas adicionais para compreender as consequências da teoria do instinto aplicada à web. Na realidade, apresentamos tal discussão *en passant* apenas para justificar as deduções propostas, não tendo, naturalmente, a pretensão de dá-la por encerrada neste artigo.

Seguindo o método Pragmaticista, deduzimos de nossas hipóteses as possíveis consequências práticas a ser testadas empiricamente. A primeira é de que a progra-

mação visual dificultaria a localização de ferramentas, a compreensão de funções, e o reconhecimento de padrões, ao interferir na escolha de símbolos, cores, tipografia, tamanhos, formatos e disposição de elementos, em especial da página de edição. Tais entraves estéticos causariam um estranhamento na percepção do colaborador, impactando seus interpretantes emocionais.

Ao abordar esse especto dos padrões na web, Steven Krug afirma tratar-se de uma das melhores maneiras de tornar o site fácil de ser apreendido (Krug, 2014, p.48). A quebra de uma convenção, por outro lado, gera obscuridade e adiciona uma nova curva de aprendizado para o usuário (Krug, 2014, p. 55).

Donald Norman, em seu famoso ensaio de usabilidade “Design do dia a dia” (2018), nos lembra que “a aparência do dispositivo ou aparelho deveria dar as indicações de importância crítica necessárias para sua operação apropriada” (Norman, 2018, p. 6), de forma que se um objeto (ou interface) não consegue se comunicar com seu usuário pela sua aparência, acaba causando o efeito oposto ao desejado: o de gerar distanciamento.

Um segundo problema proposto pela hipótese seria a navegação tornar-se obscura a partir desses obstáculos formais, e o processo menos instintivo ainda. Ao dificultar os esforços e os propósitos da experiência, as ações dos usuários, como interpretantes energéticos, ficariam limitadas, exigindo ajuda e conduzindo à avaliação da edição na Wikipedia como algo pouco amigável.

Uma análise interessante que Krug nos oferece quanto à navegação é de que o usuário não se importa com a quantidade de cliques que deve fazer para atingir seu objetivo, mas com dificuldades relacionadas ao clique, ou seja, com o esforço mental investido para saber como prosseguir (Krug, 2014, p.72). Opções ambíguas ou funções que exigem mais raciocínio são, portanto, hostis aos usuários, restringindo suas ações no site.

Finalmente, os regulamentos da Wikipedia também prejudicariam o processo comunicacional instintivo, gerando notificações aos novos colaboradores por incompreensão das regras. Tais dificuldades constrangeriam o usuário em suas ações, interferindo em seus pensamentos lógicos, podendo conduzir a um considerável índice de desistências, devido às sanções aplicadas.

De fato, a forma como consumimos textos na internet – não lendo, mas escaneando em busca de conteúdos específicos (Krug, 2014, p. 40) – entra em conflito com a superabundância de documentação da Wikipedia. Além disso, procuramos apenas encontrar a primeira opção razoável, que satisfaça suficientemente a nossa necessidade, não nos preocupando em otimizar nossa decisão (Krug, 2014, p. 42). Somado a isso, temos o fato de que regras arbitrárias ou caprichosas geram uma das maiores frustrações possíveis para o usuário, de forma que “quando nos falta a compreensão, temos a tendência de errar” (Norman, 2018, p. 9). Portanto, o excesso de regulações culmina em equívocos frequentes na edição ou no abandono da plataforma.

A partir dessas possíveis consequências da hipótese, realizamos um primeiro teste empírico piloto, voltado para novos utilizadores em suas primeiras experiências de edições na Wikipedia, independentemente do tipo de alterações ou de seu sucesso, para tentar aferir a ação do instinto sem a interferência dos hábitos já cristalizados de colaboradores efetivos. Partimos da página com 645 contas criadas na Wikipedia Lusófona no dia 5 de maio de 2016 e aplicamos um questionário visando as 137 que realizaram algum tipo de edição após trinta dias. Recebemos apenas sete respostas, provavelmente devido à complexidade da colaboração para usuários ainda pouco comprometidos com o projeto.

Para superar o problema, ampliamos o período para uma semana inteira, de 7 a 14 de outubro de 2016, e incluímos, inicialmente, aqueles que não realizaram contribuições no período, resultando na compilação de 2.993 novas contas.⁹ Entre os dias 16 a 20, contabilizamos 676 ativas, que realizaram algum tipo de edição no período (ou 22,58% do total). Excluímos 55 ações de vandalismo (8,13%) e 158 contribuições impróprias (23,37%)¹⁰, restando 463 edições (68,49%). Destas, o surpreendente número de 116 usuários (24,83%) recebeu advertências por ação inadequada não passível de punição.

Outra modificação na metodologia foi o envio dos convites duas semanas após a criação das contas, por meio da edição da página de cada um desses usuários, uma a uma, para evitar a suspeita de processos automatizados. Nesse processo, fomos, por mais de uma ocasião,

⁹ O log com as contas criadas neste período está disponível em <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Especial:Registo/newusers&offset=20161014030000&limit=2993&type=newuser>.

¹⁰ Consideramos vandalismos alterações voltadas para prejudicar ou danificar um artigo, enquanto as contribuições impróprias reúnem edições inoportunas como mensagens ou insultos inseridos em páginas de modo aparentemente arbitrário. Enquanto esta é grosseira e de fácil percepção, a primeira é sutil e pernicioso por sua difícil detecção.

censurados pela frequência com que fazíamos alterações, chegando ao ponto de um colaborador apreensivo solicitar a captura em vídeo do processo de envio de convites para comprovar que não usávamos *scripts*¹¹. O questionário esteve aberto por duas semanas e, dessa vez, obtivemos 182 respostas, das quais 5 foram descartadas por não ter sido preenchida a autorização de uso.

Constatamos, então, que o atual “usuário novo” médio da plataforma em sua versão lusófona conhece a Wikipedia e a utiliza regularmente para consultas, mas ainda não se aventurou a realizar edições. Apesar de ter certa afinidade com tecnologia, não domina linguagens de marcação, portanto, ainda não sabe operar certas funções.

Mais de 85% dos usuários afirmaram ter encontrado as ferramentas que desejavam, o que refuta parcialmente nossa hipótese da interface como fator para o crescente abandono da plataforma. Para 69,09%, a ferramenta de edição era inédita; 49,09% declararam desconhecer algumas delas no editor visual, e 52,36% afirmaram não compreender o que algumas faziam. Apesar disso, quase 78% consideraram o processo “amigável” e 73,26% não precisaram de ajuda.

Daqueles que buscaram ajuda, apenas 43,48% fizeram uso da documentação oficial do site, e 4,35% recorreram a outros colaboradores. A maioria (52,17%) buscou fontes externas, o que indica falha no acesso ou nos próprios conteúdos da plataforma. Apesar de 87,5% acreditarem que regras são necessárias, apenas 56,63% se informam sobre os regulamentos. A maioria (63,64%) considerou que a plataforma possui muitas regras, embora não seja difícil encontrá-las (44,74%), nem sejam de difícil compreensão (46,75%). Dos que optaram por utilizar a sintaxe *wiki*, 78,13% disseram estar aprendendo a linguagem e apenas 34,38% afirmaram a conhecer pouco.

Análise dos resultados

A partir dos dados recolhidos, as hipóteses foram parcialmente refutadas quanto a um possível impacto emocional de estranhamento frente às características visuais da plataforma e, também, em relação ao efeito energético de não conseguirem operá-la com facilidade. Por outro lado, quase a metade dos usuários desconhece algumas funções disponíveis.

Da mesma forma, a interface do Editor Visual se apresentou como uma ferramenta de fácil apreensão e

operação, negando a segunda sub hipótese, de que afastaria novos colaboradores. No entanto, de acordo com usuários que dominam a linguagem, o Wikitexto continua sendo mais eficiente, limitando erros, e, em alguns casos, levando a edições mais rápidas.

A hipótese de que as regras representam um imperativo lógico a ser superado na colaboração também foi comprovada apenas parcialmente, na medida em que se mostraram como excessivas para os usuários, os quais dedicaram pouco tempo para aprendê-las.

Embora o teste tenha indicado preferência pelo Editor Visual e satisfação com seus resultados, o fato é que os usuários que o operam se limitam a participações superficiais de contribuições nos artigos e estão excluídos das páginas de discussão de usuário ou de verbete, e, portanto, da participação política dentro da plataforma.

Considerações finais

De acordo com os critérios adotados, uma plataforma é instintiva quando apresenta facilidades de uso que permitem à mente recorrer a experiências anteriores e adaptá-las ao caso atual, sem ter de apelar à razão. Constatamos que não é esse o caso da Wikipedia. A plataforma difere de *softwares* habituais de edição e publicação de texto, sua navegação também é específica e suas regulações são idiossincráticas. A adaptação à interface não é natural para novos usuários e operações simples exigem domínio de um conhecimento especial. Assim, se a proposta de oferecer uma enciclopédia livre e aberta a todos exige ser operável instintivamente, a Wikipedia falha, na medida em que usuários não compreendem a função de ferramentas e precisam investir um tempo considerável na compreensão de regras.

Observamos, também, uma informação precária na descrição de ferramentas, limitada ao enaltecimento de suas características tecnologicamente revolucionárias. Eventuais problematizações a respeito da estrutura e navegação da Wikipedia também se apresentaram pouco precisas e mal informadas em produções acadêmicas, comparadas às pertinentes críticas nas páginas internas do projeto.

Embora nossa hipótese tenha sido parcialmente refutada no teste empírico e seja necessário reconhecer que a interface e a navegação não parecem constituir fatores determinantes para o abandono da plataforma,

¹¹ Registro que fizemos e disponibilizamos em www.youtube.com/watch?v=DBI6HPh_E7E.

verificamos que a última sub hipótese se mantém, e que as crescentes regulamentações e a hierarquia de poder permanecerão como um dos principais problemas para a retenção de colaboradores. Curiosamente, apesar de ter se diferenciado da precursora Nupedia, voltando-se para a colaboração irrestrita, sem credenciais, e à valorização do conhecimento não especializado, a plataforma tem trilhado agora o caminho inverso, da valorização da expertise, por meio da Fundação Wikimedia, que centraliza decisões.

Não seria surpreendente se a fundação passasse a assumir o controle total das regulações da Wikipedia, pois vem adquirindo características organizacionais das grandes empresas de redes sociais e dos UGCs. O sonho da ágora digital nos parece, assim, mais distante para os usuários que confiaram no potencial da Wikipedia de se tornar uma verdadeira enciclopédia do conhecimento humano.

Referências

- ALEXA REPORTS. 2018. *Alexa – Actionable Analytics for the Web*. Disponível em www.alexacom.com. Acesso em 29 jul. 2018.
- BEESON, R. J. 2008. *Peirce on the passions: The role of instinct, emotion, and sentiment in inquiry and action*. Florida, FL. Tese de Doutorado. Departamento de Filosofia, University of South Florida.
- CUNNINGHAM, W. e Leuf, B. 2001. *The Wiki way: quick collaboration on the Web*. Boston: Addison-Wesley.
- FIRER-BLAESS, S. 2011. Wikipedia: Example for a future Electronic Democracy?: Decision, Discipline and Discourse in the Collaborative Encyclopaedia. *Studies in Social and Political Thought*, 19, 131-154.
- FORRESTER, J. 2012, dezembro 7. Inventing as we go: building a visual editor for MediaWiki [Blog]. Disponível em <https://blog.wikimedia.org/2012/12/07/inventing-as-we-go-building-a-visual-editor-for-mediawiki/>. Acesso em 29/07/2018
- GILES, J. 2005. Internet encyclopaedias go head to head. *Nature*, 438(7070), 900-901.
- HOUSER, N. 2016. Social minds and the fixation of belief. In: WEST, D., ANDERSON, M. (Eds.). *Consensus on Peirce's Concept of Habit*, p. 379-400. Nova Iorque: Springer International Publishing.
- JEMIELNIAK, D. 2014. *Common knowledge? An ethnography of Wikipedia*. Palo Alto: Stanford University Press.
- JOHNSON, T. 2010. *Nos bastidores da Wikipedia lusófona: percalços e conquistas de um projeto de escrita coletiva on-line*. Rio de Janeiro: Editora E-papers.
- JONES, R. 2012. *C S Peirce on intuition and instinct*. Norman, OK. Tese de Doutorado. Universidade de Oklahoma.
- KEEN, A. 2009. *O culto do amador: como blogs, Myspace, YouTube e a pirataria digital estão destruindo nossa economia, cultura e valores*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- KRUG, Steve. 2014. *Don't Make Me Think, Revisited. A common sense approach to web usability*. São Francisco: New Riders.
- LEE, C. 2014. *Peirce's Theory of Instinct*. Carbondale, IL. Dissertação de Mestrado, Southern Illinois University Carbondale.
- LUTHER, K., BRUCKMAN, A. 2008. Leadership in online creative collaboration. In: *2008 ACM Conference on Computer supported cooperative work*, New York, NY. *Proceedings of the CSCW '08*. San Diego, CA. 11. pgs. 343-352.
- MEYERS, R. 1967. Peirce on Cartesian Doubt. *Transactions of the Charles S. Peirce Society*, 1(3), 13-23.
- NORMAN, Donald A. 2018. *O design do dia a dia*. Rio de Janeiro: Anfitatro.
- NUBIOLA, J. 2004. Il lume naturale: Abduction and God. *Semiotiche*, 1(2), 91-102.
- O'REILLY, T. 2005. What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. *International Journal of Digital Economics*, 65 (March 2007): pp. 17-37.
- PEIRCE, C. S. Collected Papers. In: Hartshorne, Charles; Weiss, Paul and Burks, Arthur (orgs.). *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1931-35 e 1958; 8 vols. (para as referências a esta obra, utilizamos o sistema internacional de indicação das iniciais, CP, seguidas do número do livro e do parágrafo).
- PIMENTA, F. 2016. *Ambientes multicódigos, efetividade comunicacional e pensamento mutante*. São Leopoldo: Unisinos.
- REAGLE JR, J. M. 2010. *Good Faith Collaboration: the culture of Wikipedia*. Londres: MIT Press.
- SANTAELLA, L. 1993. *Metodologia Semiótica: fundamentos*. São Paulo, SP. Tese de livre docência. Universidade de São Paulo.
- SANTAELLA, L. 2002. Os significados pragmáticos da mente e o sinequismo em Peirce. *Cognitio: Revista de Filosofia*. 3, 97-106.
- SARBO, J.; FARKAS, I. 2003. Logica utens. In: GANTER, B. (ed.), *Using conceptual structures: Contributions to ICCS 2003*. Dresden, Shaker-Verlag, pp. 43-56.
- SHIRKY, C. 2012. *Lá vem todo mundo: o poder de organizar*

- sem organizações*. Rio de Janeiro: Zahar.
- TKACZ, N. 2015. *Wikipedia and the politics of openness*. Chicago; London: University of Chicago Press.
- WALSH, J. 2010, maio 13. Wikipedia in 3D [Blog]. Disponível em <https://blog.wikimedia.org/2010/05/13/wikipedia-in-3d/>. Acesso em 29/07/2018.
- WIKIPEDIA. 2019. Why is Wikipedia losing contributors? Disponível em https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Why_is_Wikipedia_losing_contributors_-_Thinking_about_remedies. Acesso em 30/09/2019.
- WRIGHT, E. O. 2010. *Envisioning Real Utopias*. London: Verso.