

## Estudio Organizacional en Comunidades de Desarrollo de Tecnologías Libres: Comunidad Wikipedia

**Entrevista.-**

**Entrevistado:** Anónimo.

**Entrevistadora:** Johanna Alvarez Cooz.

En relación a la comunidad en la cual usted participa, por favor responda las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los logros y fracasos más importantes de ésta? ¿Qué factores han influido en ello?  
El principal logro de esta comunidad es haber construido una enciclopedia de libre acceso para todo el mundo. A pesar de los indudables defectos de ésta, el éxito ha sido tal que ha acabado con otros proyectos comerciales de enciclopedias digitales. El principal fracaso es la incapacidad para establecer un sistema interno de "mantenimiento del orden y administración de justicia" basado en principios compatibles con las principales declaraciones de derechos fundamentales. La autoridad es ejercida por [bibliotecarios](#) cuyas decisiones son con frecuencia cuestionadas por bastantes editores, con reproches de arbitrariedad y/o sectarismo. La falta de un procedimiento regulado para la resolución de controversias que otorgue garantías a los editores es, a mi juicio, una de las principales carencias. Dicha ausencia deja el camino libre para que algunos bibliotecarios puedan dictar resoluciones movidos por sus más bajas pasiones humanas. Como resultado, Wikipedia ha perdido excelentes editores que hacían grandes contribuciones a la enciclopedia. Otro de los puntos débiles es que en Wikipedia, como en Internet en general, tienen mayor presencia que en la realidad los sectores más radicales de la sociedad. Eso se nota en el contenido de numerosos artículos relativos a temas políticos, religiosos o sociales de actualidad. Hace falta que el número de usuarios crezca para que reflejen mejor la mentalidad de la mayoría de la sociedad ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).
2. Describa los roles que se ejercen en la misma, indicando cuál o cuáles de éstos se encargan de "dirigir" las acciones más importantes de la comunidad ¿Hay personas que ejercen más de un rol? En caso afirmativo, ¿qué opina de ello?  
En la comunidad de Wipedia existen los siguientes tipos de roles ([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Tipos\\_de\\_usuarios](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Tipos_de_usuarios)):
  - Usuarios anónimos: este rol lo ocupan aquellos usuarios no registrados en el sistema, los cuales pueden leer y editar cualquier página (artículo), excepto las páginas restringidas.
  - Usuarios nuevos: estos usuarios, a través de una cuenta registrada en el sistema, puede editar y crear páginas, y si tiene activa una cuenta de correo puede enviar correos a otros usuarios.
  - Usuarios autoconfirmados: estos usuarios pueden editar páginas semiprotegidas, así como mover y renombrar páginas. Para editar páginas semiprotegidas este usuario debe haber pasado por un período de confirmación de más de cuatro (4) días, además tener

como mínimo cincuenta (50) ediciones realizadas.

- **Usuarios confirmados:** este tipo de usuarios puede realizar las mismas tareas que los usuarios autoconfirmados, con la diferencia que éstos no pasan por un período de confirmación.
- **Autoverificados:** estos usuarios se encargan, al igual que los verificadores, de revisar las páginas creadas a fin de detectar incumplimiento de las políticas de Wikipedia.
- **Verificadores:** este tipo de usuarios realiza las mismas tareas que los autoverificadores, y adicionalmente se encarga de marcar las páginas nuevas como verificadas, en caso de que estas cumplan con los requisitos para ello, lo cual permite una mejor coordinación entre los que revisan páginas nuevas.
- **Reversores:** se encargan de revertir ediciones rápidamente, tanto ediciones propias como de otros usuarios. En el caso de las reversiones a ediciones de otros usuarios, éstas sólo deben ser realizadas en casos de vandalismo o spam.
- **Bibliotecarios:** tienen como responsabilidad el borrado, restauración, bloqueo y desbloqueo de páginas, direcciones IP, usuarios registrados, etc.
- **Burócratas:** se encargan de dar a otros usuarios los permisos de burócrata y bibliotecario, así como de dar o retirar el permiso de bot y cambiar el nombre de un usuario.
- *Checkusers:* verifica las cuentas de usuarios, a fin de identificar si estas cuentas corresponden a usuarios titeres, es decir, usuarios que editan bajo varias cuentas.
- *Stewards:* estos usuarios tienen acceso completo a la interfaz wiki en todos los proyectos de Wikimedia, incluida la habilidad de cambiar cualquier permiso de usuario.
- **Cargadores:** pueden modificar todos los derechos de los usuarios de los proyectos de Wikipedia.
- **Supresores:** estos usuarios pueden ocultar información en los historiales.
- **Importadores:** pueden importar historiales y contenido de las páginas a través de archivos XML.
- **Bots:** representan usuarios de tipo “robot de software” creados por usuarios registrados, los cuales se encargan de realizar tareas repetitivas como: mejorar las páginas por tópicos para reducir enlaces redundantes, creación de nuevas páginas basadas en información ya desarrollada.
- **Desarrollador:** se encarga del mantenimiento de los servidores y el desarrollo del software de Wikipedia. Además de ello, se encarga de conceder los privilegios a los administradores y burócratas (otros roles).

### 3. ¿Qué prácticas grupales se realizan más frecuentemente en su comunidad?

Una de las prácticas grupales más importantes que se dan en la comunidad de Wikipedia es la gestión colectiva de artículos/páginas, lo cual incluye la edición, revisión y modificación de éstos por parte de integrantes de la comunidad. La revisión colectiva constituye una de las tareas más relevantes en la comunidad Wikipedia, dado que ésta apoya la clasificación de artículos/páginas por área, la conexión a otros artículos/páginas relacionadas, la solicitud de impresión de los mejores artículos en WikiPress, la generación de nuevas políticas o categorías,

la entrega de premios a los mejores autores, el aumento de la reputación de algún wikipedista dentro del proyecto, entre otras (Perozo, 2011).

4. Indique un ejemplo de cómo se lleva a cabo el trabajo colaborativo, e indique si la documentación y el diseño de software contribuyen a facilitararlo?

A partir de la creación de un artículo/páginas por parte de usuarios anónimos, registrados, o usuarios Bot, se da paso a la revisión de éste por parte de otros usuarios de los tipos mencionados. Esta revisión se da con la finalidad de aportar mejoras al artículo/página, de aceptarlo o de rechazarlo. Para llevar a cabo este trabajo colectivo se requiere conocer las políticas definidas por la comunidad en relación a cómo interactuar con los otros miembros de la comunidad, lo cual incluye políticas para el uso de la herramienta wiki utilizada para la edición de texto de los artículos/páginas (Perozo, 2011).

5. ¿Cuáles son las reglas o normas básicas de interacción? Si existen mecanismos de castigo por el incumplimiento de reglas por favor descríbalos. Describa los mecanismos utilizados para el reconocimiento de miembros de la comunidad.

En Wikipedia se han definido una serie de políticas orientadas a facilitar y promover el trabajo en colectivo, estas son:

- Presume buena fe. Esta política representa un principio fundamental para Wikipedia, dado que se supone que quien edita un artículo/página lo hace para contribuir a éste y no con la intención de dañarlo ([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Presume\\_buena\\_fe](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Presume_buena_fe)). En este sentido, en esta política se recomienda suponer, a los que se encargan de revisar las contribuciones a los artículos/páginas, que aquellos planteamientos con los cuales no se esté de acuerdo sean vistos como errores no intencionados o confusiones, para lo cual se debe procurar corregirlos sin revertirlos o denunciarlos como vandalismo. En estos casos se sugiere hacer uso de la página de discusión para explicar el porqué se considera un planteamiento determinado como un error o confusión, dando así la oportunidad a los demás de explicar sus planteamientos.
- No morder a los novatos. Esta política busca evitar acciones como el murmurar, herir u ofender en la fama o crédito de aquellos que se inician en la realización de contribuciones a artículos/páginas en Wikipedia, los cuales pueden cometer errores por desconocimiento de las reglas o políticas de la comunidad. Se recomienda ser humilde y ponerse siempre en el lugar de estos principiantes, corregir los errores que éstos cometan y dejar mensajes escritos de forma educada, en la página del usuario correspondiente, indicando cuál es la manera recomendada de hacerla tarea en la cual se cometió el error. Si se trata a los principiantes de mala manera se estará ahuyentando a los colaboradores, lo cual es fatal para el éxito de un proyecto como Wikipedia ([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:No\\_morder\\_a\\_los\\_novatos](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:No_morder_a_los_novatos)).
- Etiqueta o guías de cómo trabajar con los otros. El respeto en el trato entre los integrantes de la comunidad de Wikipedia es fundamental para lograr una colaboración efectiva, por lo cual en esta política se plantean algunas guías o etiquetas para ello: a) Jamás hacer ataques personales cuando se está en desacuerdo con lo escrito sobre algún artículo/página. b) No modificar los comentarios de otros planteados durante la discusión de artículos/páginas. c) Borrar comentarios en las páginas de discusión donde

se vean ataques personales hacia usuarios, dejando constancia en el resumen de edición del motivo por el cual se borran estos comentarios.

- La regla de las tres reversiones. Con esta política se establece que un editor no debe realizar más de tres reversiones de un artículo/página en las 24 horas siguientes a su primera reversión. Reversión significa deshacer el trabajo de otro wikipedista. Esta política no incluye aquellas reversiones que se realicen por autoreversión, correcciones de vandalismo o errores, para retirar violaciones de *copyright* o *spam* ([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Regla\\_de\\_las\\_tres\\_reversiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Regla_de_las_tres_reversiones)).
- Explicar las posturas que se tengan en relación a lo escrito en artículos/páginas o en relación a políticas de Wikipedia. Con esta política se promueve el dialogo en la comunidad y no las acciones unilaterales ([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:No\\_sabotees\\_Wikipedia\\_para\\_respaldar\\_tus\\_argumentos](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:No_sabotees_Wikipedia_para_respaldar_tus_argumentos)).

En Wikipedia existen mecanismos de castigo para aquellos miembros que no acatan las normas o políticas, entre estos mecanismos se encuentra: el bloqueo de páginas, la expulsión o bloqueo de miembros, entre otros (Perozo, 2011).

En cuanto a los mecanismo de recompensa en Wikipedia se utiliza el reconocimiento a contribuciones sobresalientes, por ejemplo, se tiene el reconocimiento al mejor operador del sistema, a artículos sobresalientes, impresión de los mejores artículos en WikiPress, entrega de premios a los mejores autores, aumento de la reputación de algún wikipedista dentro del proyecto, entre otros.

## 6. ¿Cómo es la interacción entre los miembros de la comunidad, entre éstos y/o los usuarios y contribuyentes?

En Wikipedia se dan dos tipos de interacciones, las directas y las indirectas.

Las interacciones directas se dan muy poco, y surgen durante los conflictos en torno al contenido y edición de artículos, por ejemplo, los que se presentan en las guerras de edición. En estas guerras cada usuario involucrado revierte el artículo/página a su propia versión, lo cual suele suceder en lapsos cortos de tiempo. Con las interacciones directas se busca lograr consensos entre los involucrados, para lo cual requiere establecer interacciones por medio de herramientas como el correo electrónico, los *chats*, entre otros (Perozo, 2011).

Las interacciones indirectas son las más comunes en Wikipedia, puesto que éstas se dan a través del conocimiento generado en los artículos/páginas, tanto entre quienes lo producen, mejoran y corrigen como quienes lo usan (Perozo, 2011).

## 7. ¿Qué tipo de conflictos se han observado y cómo los han resuelto?

Entre los tipos de conflictos que se han presentado en Wikipedia se encuentran las guerras de ediciones, las violaciones de etiqueta y el vandalismo. En el caso del último tipo de conflicto mencionado se reconoce como vandalismo cualquier agregado, eliminación, o modificación de contenido que se realice para comprometer la integridad de Wikipedia.

Los tipos de conflictos mencionados se pueden resolver haciendo uso de:

- Páginas de discusión de artículos/páginas, en las cuales es posible llegar a un consenso para modificar ediciones que puedan ser claramente controversiales

([http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Pol%C3%ADticas\\_de\\_edici%C3%B3n\\_y\\_p%C3%A1ginas\\_de\\_discusi%C3%B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Pol%C3%ADticas_de_edici%C3%B3n_y_p%C3%A1ginas_de_discusi%C3%B3n)).

- Mediadores en la resolución de un conflicto. Por ejemplo, se puede solicitar a otros editores de artículos/páginas que sirvan de mediadores en la resolución de un conflicto en torno a un artículo/página (<http://es.wikipedia.org/wiki/WP:MI>).
- Terceras opiniones. Para ello se hace uso de la herramienta Café de Wikipedia, en la cual se habla sobre asuntos relacionados con Wikipedia (<http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Caf%C3%A9>).

8. ¿Bajo cuáles parámetros algún wikipedista llega a ser líder de un proyecto? Otorgue un ejemplo.

No hay líderes ni jefes, no hay una autoridad que tenga la última palabra en la comunidad, sólo hay roles entre sus integrantes (<http://www.cromo.com.uy/2014/03/es-difícil-ser-wikipedia/?print=1>).

Hay en Wikipedia personas que disponen de poder para sancionar y que lo usan mejor o peor (algunos, muy mal), pero no *dirigen* la construcción de la enciclopedia. En el peor de los casos, podría ocurrir que abusasen de su poder para dirimir enfrentamientos personales o para mantener un equilibrio de poder favorable a ellos; pero, con raras excepciones, no se dedican a imponer contenidos enciclopédicos ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).

9. ¿Cómo se entienden y practican los términos libertad y colaboración? ¿Cree usted que existe la “solidaridad” y la “fraternidad”? De algunos ejemplos de hechos que hayan ocurrido en los cuales pueda identificar estas dos cualidades.

La libertad dentro de Wikipedia puede ser muy amplia si uno no cuestiona las relaciones de poder existentes. En caso contrario, el riesgo de ser sancionado con el menor pretexto es alto. Hay abundantes y elevados casos de colaboración entre personas de diferentes procedencias geográficas, edades, ideologías, formaciones, sexo... De hecho, creo que esta diversidad es uno de los mayores y mejores valores de Wikipedia. No acabo de tener muy claro lo de la solidaridad y la fraternidad, pero sí he establecido algunas relaciones muy positivas con algunos editores con los que difícilmente hubiera podido tener relación por otro medio. Este contacto entre gentes diversas no solo es enriquecedor para la enciclopedia, sino también para los editores de la misma. No se me ocurren ejemplos concretos en los que podamos ver estas cualidades, pero creo que hay muchísimos artículos que son resultado de la interacción de personas de ideas muy diversas. Esto es algo que no tiene una enciclopedia en la que cada artículo es encargado a un experto ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).

10. ¿Qué es lo que motiva a un wikipedista a pertenecer a la comunidad y a participar en la edición de artículos públicos?

Según lo mencionado en varios artículos las personas que participan en la edición de artículos publicados en Wikipedia se ven motivados para ello por las siguientes razones:

- El hecho de ver que los artículos en los que ha contribuido son referenciados en otros

trabajos (artículos, tesis, libros, etc.).

- Obtener el reconocimiento dentro de la comunidad (Andrea Forte y Amy Bruckman en 2005, "¿Por qué la gente escribe para Wikipedia?").
- La encuesta realizada por la Fundación Wikimedia en el año 2008, con la cual se busca conocer que motiva a las personas a editar artículos en Wikipedia, arroja como motivaciones las siguientes: a) La tarea de editar artículos es muy divertida y fácil. b) El de ayudar a los demás con el conocimiento descrito en los artículos publicados en Wikipedia.

11. ¿Cómo se transmite o se hace público el conocimiento y pericia que tienen los integrantes sobre la práctica de desarrollo?

A través de Wikipedia

12. ¿Cómo visualiza usted la actitud de los integrantes de la comunidad en relación al proceso de enseñanza-aprendizaje?

Confieso que no comprendo la pregunta. No sé a qué proceso de enseñanza-aprendizaje se refiere. Si se refiere al aprendizaje que puedan tener los lectores de los artículos, no hago ningún seguimiento del tema. Pienso que el aprendizaje existe, pero no lo estudio. Si se refiere a un proceso de enseñanza-aprendizaje interno relativo a los editores de Wikipedia, debo decir que aprendemos, pero hay poca enseñanza. Existe un programa de tutorías, pero no parece funcionar demasiado ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).

13. Desde su punto de vista ¿Cuál es el objetivo general de la comunidad?

El objetivo general es construir una enciclopedia de uso libre y gratuito ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).

14. La ética hacker propone el trabajo voluntario, entusiasta, activo y la búsqueda de conocimiento como medio de compartir ¿Cree que existe la ética hacker en todos los integrantes de su comunidad o sólo en las personas que la dirigen?

Hay numerosos usuarios que actúan movidos por unos principios éticos (no sé si *hacker* o de otro tipo), pero también hay otros que no parecen tener freno ético alguno en su comportamiento agresivo. Supongo que en eso Wikipedia es como el mundo ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).

15. ¿Le apasiona lo que hace y considera que ello contribuye al éxito de los proyectos en los cuales participa?

A mí sí me apasiona. Y sí creo que esa pasión es favorable para el éxito del proyecto ([http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario\\_Discusi%C3%B3n:Chamarasca](http://es.wikipedia.org/wiki/Usuario_Discusi%C3%B3n:Chamarasca)).