



Case Liganóis

AGRADECIMENTOS a todas as pessoas que provam a cada dia que são melhores do que eu em alguma coisa e continuam ao meu lado.

DESCULPAS a todos os envolvidos cujos nomes não constam nesse relato. Minha memória é mais curta do que a importância de vocês.

Redigido por FelipeFonseca em algum momento do final de 2003 e corrigido diversas vezes desde então. Disponível para download em <http://efeefe.no-ip.org/livro/textos>

Este material está disponível sob uma licença Creative Commons:

Creative Commons Attribution-ShareAlike 1.0:

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/1.0/>

Mídia Tática na Zona Leste

No início de 2003, o Projeto Metá:Fora começava a ganhar corpo no assim chamado mundo presencial. Já havíamos criado uma série de projetos colaborativos de comunicação online, já tínhamos atingido alguma maturidade conceitual, já tínhamos articulado um evento em Belo Horizonte. Mas agora, sentíamos todos, as coisas eram diferentes. Começávamos a trabalhar em parceria com o Agente Cidadão para criar o primeiro esporo do MetaReciclagem, o que trouxe alguma visibilidade e uma penca de problemas que não sabíamos resolver. Além disso, seria realizado o Mídia Tática Brasil, evento que começou a ser gestado dentro das conversações do Metá:Fora e depois se descolara (um esporo exemplar, diria a velha guarda do Metá:Fora).

Confesso que havia me afastado das discussões sobre o evento, um pouco por uma certa repugnância a uma aura artística e intelectual de *vanguarrrrda* que passara a envolvê-lo, e um pouco por conta de outras prioridades (dar uma força quase inútil ao Dalton Martins no MetaReciclagem e pagar minhas contas, por exemplo). Perdi quase todas as reuniões do MTB, mas me esforcei para estar presente a uma das últimas. Giseli já havia pedido inúmeras vezes que definíssemos alguma proposta de participação no evento. Sentados no jardim da Casa das Rosas, decidimos montar um laboratório com computadores reciclados na sala que tínhamos. Passados alguns minutos, formou-se uma pequena aglomeração de integrantes do projeto (se não me falha a memória, estávamos eu, Hernani Dimantas, Bernardo Schepop e Dalton, além de Tati Wells e a própria Giseli, que estavam ali como articuladoras). A Helô veio nos perguntar quando é que faríamos alguma coisa nos telecentros da Zona Leste, com os quais ela vinha trabalhando havia algum tempo. Não sei de quem partiu a resposta, quase instantânea: no MTB! Ficou combinado que faríamos um workshop sobre mobilização e colaboração online simultaneamente em três telecentros: Guaianases, Lajeado e Cidade Tiradentes no domingo em que se encerrava o evento.

Nossa ocupação da Casa das Rosas foi, arrisco dizer, a mais desorganizada entre todas. Contrariando expectativas, conseguimos fazer subir o laboratório, com um servidor K6 300 Mhz e cinco estações Pentium 100. Fizemos algumas camisetas em cima da hora, o Schepop improvisou uma decoração com máquinas desmontadas e pinturas nas paredes. Alguns assistiam às palestras. Eu ainda encontrei tempo para, depois de preparar o site colaborativo para o nosso workshop, fazer mais um para o evento em cerca de quatro horas. Aproveitamos alguns minutos de descanso para conversar com os integrantes do grupo que vinham de outras cidades, como o Pádua, o Cipriano e a Drica, ou com aqueles que víamos pela primeira vez, como o Interney. No sábado, escalamos os times para os três telecentros no dia seguinte: Eu, Hernani, Dalton, Pádua, Paulo e Marcus Colacino, e Schepop. Depois de uma longa e etílica noite, chegamos no domingo ao nosso ponto de encontro desfalcados: os irmãos Colacino haviam sido sugados pela manhã dominical, e juntava-se a nós Mota, o primeiro voluntário do MetaReciclagem. Ninguém sabia sobre o Schepop. Estávamos, obviamente, atrasados. Chegamos ao primeiro telecentro com uma defasagem de pelo menos uma hora e meia, já

acompanhados de Paula Takada e Mari, da equipe da prefeitura. No segundo, encontramos dois interessados. Decidimos concentrar esforços e os convidamos a entrar na Kombi. Rumamos espremidos à Cidade Tiradentes.

O workshop transcorreu bem, na medida do possível. Falamos sobre interação assíncrona, publicação, sociedade em rede, copyleft. Ajudamos o pessoal a se cadastrar no site colaborativo. Eles entravam, escreviam um pouco sobre suas vidas, comentavam o que os outros escreviam. Mas depois de alguns minutos, muitos deles voltavam ao bate-papo do UOL ou a algum site de notícias. Depois de duas horas de papo e mais uma excursão através de São Paulo, extenuados, retornamos à Casa das Rosas. O evento acabava. Saíamos com muitos contatos interessantes, mas muito mais importante, com um aprendizado imenso.

Não posso negar que senti uma certa frustração com os hábitos dos usuários, que eu considerava uma subutilização das tecnologias a que eles agora tinham acesso. Era possível fazer muito mais. O Metá:Fora era um exemplo: um grupo de mais de cem pessoas, espalhadas pelo mundo, construindo projetos coletivos, sem preocupações com propriedade intelectual ou com grandes metas a longo prazo. Por que os usuários dos telecentros não faziam esse uso da tecnologia que estava ali, disponível a todos? Por que as pessoas não escreviam, se tinham espaço para escrever? Acho que é simples. As pessoas não estão acostumadas a escrever livremente. Desde a escola, *não são* estimuladas a pegar um papel e uma caneta simplesmente para anotar uma idéia nova. Eu estudei todo o primário e o ginásio e dois anos do colegial em escolas públicas. Raramente tinha professores de redação. Me lembro de ser estimulado a escrever somente nas aulas de *Técnicas Comerciais*.

O modelo que estávamos propondo para aquela oficina e, em última instância, para os telecentros, era outro: não o computador como ferramenta de empregabilidade, mas a tecnologia como facilitadora da comunicação entre grupos de pessoas. Certo dia, o Maratimba comentou sobre curvas de aprendizado. Acredito que a maior parte dos membros do Metá:Fora já tinha certa experiência com ambientes colaborativos de interação. Mas não poderia ser só isso. Outro fator limitador é que a interface dos sistemas de colaboração não era suficientemente intuitiva para um usuário leigo, exigindo um grau de abstração que pode parecer sem sentido a um usuário novo. Não tínhamos recursos para resolver esses problemas a curto prazo. Apesar de tudo isso, a lista de discussão telecentros@memelab perdurou por algum tempo. O site era alimentado esporadicamente por um ou outro participantes do workshop, e tive notícias de que o endereço corraera rapidamente entre telecentros. Infelizmente, quando o servidor do memelab teve que migrar, o arquivo de backup da base de dados do site foi corrompido, e perdemos alguns meses de conversas.

Computadores populares. Liga nós!

Nesse meio tempo, as coisas começaram a crescer para o MetaReciclagem. Recebemos um grande

lote de doações através do Agente Cidadão. Em maio, participamos da Oficina de Inclusão Digital, em Brasília. Pelas mãos do Fernando, o MetaLinux tomava corpo. Preparávamos a montagem de nossos primeiros telecentros independentes. Paralelamente, começávamos, com uma grande influência do TupiNamba e outros, a pensar em descentralizar não somente a informação, mas também os ciclos econômicos que envolviam a informática. Conversei por um tempo com o indiano Rajesh Jain sobre o Emergic, sua plataforma de inclusão digital para MPEs, e surgiu a idéia de estimular um eco-sistema que se resumia ao seguinte: comprar lotes de computadores usados, que seriam triados e remanufaturados por cooperativas ou agentes independentes, usando software livre, e vendidos a usuários finais, com um custo bem abaixo daquele dos computadores novos que se vende por aí. Identificamos duas linhas de equipamentos: uma para pequenos escritórios e empresas, e outra para usuários finais. Foi para a segunda que surgiu pela primeira vez o nome Liganóis nas nossas conversas.

Chegamos ao seguinte ponto: vamos facilitar a compra de computadores usados, configurados com software livre e prontos para conectar à Internet. Mas para quê? Para dar mais audiência aos grandes portais? *Nunca*. Pensamos então em criar, paralelamente, um portal colaborativo, com um certo nível de integração ao desktop dessas máquinas, para mostrar desde o início que internet não era questão de acessar informação, e sim de aproximar pessoas. Depois de algumas histórias no mínimo engraçadas circulando atrás de possíveis parceiros e investidores (de "você sabem o que é breinstórme?" a "você têm um BP?"), acabamos engavetando a idéia.

Desmetaforizando

Nesse meio-tempo, muitas coisas aconteciam. Eu e Hernani realizamos mais um workshop sobre colaboração online, dessa vez para monitores de telecentros, e envolvendo também outros meios, como blogs e um wiki. Os resultados foram muito melhores, pelo background dos participantes e pelo fato de o workshop ter durado quatro dias, e não apenas duas horas, como acontecera na Cidade Tiradentes. Nessa época, o Metá:Fora se esvaziara. Cansado de tentar reintegrar uma TAZ que já havia terminado e de uma obrigação - que eu achava que tinha - de apartar as brigas internas, aproveitei a ocasião em que a lista principal do grupo parou e mandei um email a todos avisando que não faria nada a respeito.

O tempo que veio depois foi interessante para renovar vários conceitos. O nome Metá:Fora começara a ficar maior do que cada uma das pessoas que o constituíam. Tinha virado uma marca, antecedendo os méritos pessoais. Aproveitei para assumir vários "sobrenomes", e não cair novamente no rótulo "coletivo independente", que me parece uma forma micro de repetir a improdutiva competitividade que abunda por aí.

Em uma noite de sexta-feira, em que esperava a trabalho um telefonema que só viria de madrugada,

resolvi ressuscitar a idéia de um site colaborativo aberto, e batizei-o Liganóis. Por uma questão de hábito e praticidade de leigo, e indo contra muitos programadores experientes, usei o drupal, mesmo sistema utilizado nos dois sites do MTB, além do Metaong e da Buzzine. Pensando bem, eliminei outras opções que já havia testado: o phpnuke pela complexidade e vulnerabilidade, o tikiwiki pela morosidade, oxoops por parecer um sistema muito voltado para a publicação, e não para a interação, os sistemas baseados em zope porque não tinha grana nem paciência para implementar um, os blogs coletivos, como B2 e Nucleus, pela ausência de recursos mais complexos e dificuldade de criar novos blogs, e outros que não lembro agora.

Peguei um template padrão e me dediquei um pouco mais do que das outras vezes à tradução e adaptação de vocabulário (embora, como qualquer usuário poderia confirmar, tenha sido relapso depois de atualizar alguns módulos). A idéia inicial era retomar a conversa que havia começado e parado meses antes no memelab.telecentros, mas expandindo-a não somente para os outros telecentros de São Paulo, como também para qualquer usuário de projetos de inclusão digital no Brasil. Mostrar para esse usuário que a internet era principalmente um ambiente de interação com outras pessoas. Nas semanas seguintes, TupiNambá mandou sugestões de logotipos para o site. Escolhi um deles e coloquei no ar.

Colaboração offline

Em novembro, talvez por uma demanda crescente de cursos para os projetos do MetaReciclagem, imaginei uma outra forma de falar sobre colaboração, mudando o foco da argumentação. Não me parecia tão óbvio começar falando sobre weblogs, blogs ou a tradução comum, diários. A metáfora me parecia deslocada, sem um ponto de analogia com a vida real das pessoas. Pensei em cadernos. Alguns dias antes, havia feito com o Maratimba uma oficina sobre comunidades online na ECA. Conversando com ele pelo ICQ, surgiu uma concepção de uma nova oficina sobre tecnologias de colaboração sem computadores, usando somente o papel como suporte: registros pessoais, cartas, rascunhos, desenhos, bilhetes, cartazes, aviões de papel. Percorrendo o caminho inverso, imaginei um sistema de publicação que remetesse a essa relação, muito mais familiar ao brasileiro alfabetizado. Tentei ajambrar o Liganóis para se adaptar a esses conceitos. Acabava de escrever isso quando a Helô me ligou perguntando se eu tinha o telefone de algum integrante da Rádio Muda. Ante a minha negativa, ela fez menção de desligar, mas lembrou de me fazer um convite: "quer participar do com.com?" Aceitei fazer um workshop. Ela perguntou sobre o que seria. Ainda sem uma definição completa, expliquei mais ou menos para ela e chamei o Maratimba para participar. "Do que vocês vão precisar? Computadores, etc?". "Não. Cadernos, canetas, um flipchart e post-it".

Chegamos em Itapeva sem nem saber qual seria o nome ou horário do workshop. Na verdade, eu não tinha resposta nem para a pergunta mais comum: "de que grupo vocês são?", que parecia mais importante do que saber o meu nome. Depois de algumas reviravoltas tentando encaixar a oficina,

conseguimos um horário no fim da tarde do sábado. Acontece que, pelos atrasos e pela densidade dos assuntos tratados, chegada a hora ninguém se dispôs a participar. Quando perguntaram se queríamos cancelar, surge do outro lado da sala o Paulo, responsável pela oficina de Fanzines que aconteceria na manhã de domingo. Convidou-nos a fazer a oficina em conjunto. Aceitamos, nos dividindo: eu participaria, ao menos por algum tempo, da oficina de internet, e o Maratimba tocava a de colaboração junto com o Paulo.

A oficina em conjunto foi, orgulho-me em dizer, um sucesso. Paulo comentou que acrescentamos o que faltava na oficina dele: um processo de criação colaborativa de textos. Montamos um ambiente de debates, que não passava de uma cartolina colada na parede onde o pessoal publicava os textos elaborados nos seus cadernos, e comentava os textos dos outros com post-it. Fizemos também um ambiente de notícias, com uma fila de moderação: as pessoas só poderiam publicar textos de outros, e mesmo assim somente depois de ter depositado um texto para moderação na caixa de sapatos abaixo das notícias. De nosso lado, ficou muito claro que a colaboração acontece de maneira mais natural quando há objetivos em comum. Instamos todos a continuar as conversas no Liganóis. Durante o pouco tempo em que estive na oficina sobre Internet, propus que se estendesse o convite a todos os participantes do com.com. A sugestão foi aceita pelo pessoal na salinha, e depois pela Helô e pela Fê Papa. Depois disso, o Liganóis bombou, foi utilizado como apoio em oficinas independentes, influenciou decisões da equipe de formação dos telecentros de São Paulo, e finalmente sucumbiu por falta de apoio (era um projeto quase pessoal, feito nas madrugadas e sem nenhum tipo de sustentabilidade financeira).

O poder da voz e os limites da reclamação

Algumas observações sobre o com.com e sobre os hábitos dos usuários do Liganóis: as pessoas estão assimilando a recuperação da voz. Compreendem que a internet possibilita liberdade para toda sorte de críticas e e reclamações que tenham. Passam a exercer esse poder. Entretanto, essa revolução silenciosa transforma-se em perigo à medida que as pessoas pecam em perceber que simplesmente reclamar não resolve nada. Uma multidão de reclamações só faz deixar surdos os ouvidos das "autoridades". É necessário esquecer as autoridades. Parar de esperar que alguém resolva nossos problemas. Um ponto essencial durante o com.com foi que a grande maioria dos grupos identificou como principal problema a falta de recursos. Quase ninguém parou para pensar que todos os grupos já haviam conseguido muitos recursos que poderiam ser valiosos aos outros. Se, ao invés de sempre olhar para o que falta, passassem a valorizar o que já têm, a meu ver principalmente experiência, e a compartilhar essa riqueza com os outros grupos, muita coisa poderia mudar.

Alguns fatores de sucesso no Liganóis

(ps. alguns deles era só eu que percebia)

* Facilidade de uso: não é necessário "criar um novo weblog", ou "submeter (?) notícia ao

moderador", como em outros sistemas. O processo é simples: a pessoa faz o cadastro, pega a senha na sua conta de emails, entra no site e já tem uma opção ao lado: "Escrever no seu caderno", e não "postar no seu blog" ou algo assim.

* A liberdade de publicação e, além disso, a sensação de liberdade de publicação. Não há um superego no Liganóis. Cada vez mais, o pessoal percebe que a única coisa que pode acontecer é algum leitor não gostar, e comentar sobre isso. Algumas discussões acabam adquirindo ares de embate, mas ninguém é tolhido do direito de se expressar.

* Apesar de o espaço ser coletivo, tem um aspecto bastante individual: não são publicados textos do Liganóis, e sim textos dos usuários. A apropriação da tecnologia é mais suave.

* Ausência de bandeiras. Não há no sistema de navegação links para outros sites, logotipos, banners, etc. Por pouco, não associei o Liganóis ao MetaReciclagem, ao Co:Lab ou ao Hipercortex (alguns de meus "sobrenomes"). Optei por fazer um site independente parecer independente.

* Uma das coisas que me atrai ao drupal é o fato de não ser um ambiente de "publicação", e sim um ambiente de "colaboração". Em termos práticos, a diferença é sutil, mas decisiva. Há uma ênfase muito grande em relacionamentos entre informações publicadas: as taxonomias; o link direto entre o perfil de um usuário, o que ele escreveu, o que ele comentou e "envie uma mensagem para" ele; a "Lista de Aliados", e outros recursos que são pouco utilizados, como os links entre títulos.

* As "Clean URLs", que permitem uma nomenclatura simples de endereço, como <http://liganois.com.br/blog/felipefonseca> para acessar meu caderno.

* A ubiqüidade e facilidade dos comments: sempre que se visualiza um registro de caderno, já surge embaixo uma janela para comentários.

* O sistema de acompanhamento de comments, que, para usuários cadastrados, mostra quais comentários ainda não foram lidos.

* O box de posts mais populares.

* A informalidade na linguagem: não há um padrão de edição a seguir, não há manual de estilo e redação. Cada um escreve à sua maneira, e ninguém o repreende por isso.

* A moderação coletiva (que ainda não se faz necessária, devido ao volume média de publicação, mas que provavelmente precisará ser usada em breve)

* O TupiNambá. Fundamental. Contar com o tupi é grande parte do sucesso de uma comunidade online, tanto pelo que escreve e comenta quanto pelas sugestões para o próprio site, como foi com a "capa mensal".

O que falta

Algumas coisas que eu gostaria de ter corrigido no Liganóis:

* A interface. Era um absurdo um site com uma média de 230 unique visitors diários usar uma interface padrão, poluída e com diversas inconsistências de estrutura de informação.

* Excesso de features. Confesso, me deixei levar pela sede de novidades e habilitei alguns módulos

que só serviam para deixar mais confuso o visual. Tiraria tudo o que é relacionado aos fóruns (os comments acabam fazendo esse papel), os bookmarks, talvez o chat (quase nunca usado, e com problemas de atualização) e mais uma ou duas coisas.

- * Por outro lado, é necessário facilitar a compreensão e o acesso a alguns recursos, como a Newsletter, a Buddy List e o tracker (aliás, ocorreu-me agora chamar o tracker de "comentários recentes").

- * Uma maneira simples de publicar imagens, como existe em diversos CMSs.

- * Uma gramática simplificada para a criação de links, ou um filtro que converta o "www" em link automaticamente.

- * Possibilitar a criação de subgrupos baseados em temas específicos, e de blogs específicos para cada tema, ou blogs coletivos dentro do sistema, como o Tikiwiki. Descentralizar também a criação de novos termos de taxonomia.

- * Criar outras formas de acesso à informação: interface "minhas coisas", como o my.yahoo, navegação por proximidade de taxonomia, popularidade de posts, etc.

- * Expandir o sistema de taxonomia. Seria interessante poder criar ligações semânticas entre posts, criar grupos de assuntos comuns, etc.

- * Dar mais consistência ao sistema de reputação/karma.

- * Desenvolver a Buddy List ("Aliados"), mapear graficamente os relacionamentos, e cruzar com grade geográfica.

- * Corrigir bugs de código e interface no módulo Private Messages.

- * Campo para publicações privadas, para que o usuário possa escrever sem deixar públicas suas anotações (corrigindo a inconsistência em relação à metáfora do caderno). O Plone tem uma coisa interessante: o usuário tem um espaço "home" onde escreve suas coisas, e só depois decide se quer publicar, enviar para moderação, etc. Talvez o interessante fosse, no menu, um link "escrever" onde o usuário tivesse a opção "o que quer fazer com esse texto", e a partir daí opções: "guardar no caderno", "publicar", "enviar para alguém", etc.

- * Pádua registrou uma oportunidade interessante: trazer algumas ferramentas do iCan para o Liganóis. Uma das intenções ao criar, na taxonomia, os termos Banco de Oportunidades e Banco de Idéias, era uma gambiarra que fosse nesse sentido. Discutimos há muito tempo, no Metá:Fora, sobre a criação de um sistema de perfis de metadados para ambientes colaborativos, que possibilitasse parsear oportunidades de negócios entre usuários. Daí, evoluir talvez para algum sistema C2C, etc.

- * Desenvolver um módulo que facilite o aprendizado distribuído, possibilitando a coleta de links e a agregação deles em assuntos a critério do usuário.

Ação

Como vejo agora, existem pelo menos três tipos de comunidades online:

- * Comunidades online de contato - pessoas falando com pessoas;

- * Comunidades online de interesses - pessoas falando com e sobre assuntos que lhes interessam;

* Comunidades online de ação - pessoas querendo fazer alguma coisa.

Cheguei a visualizar o Lignano no último estágio. O que faltou? Tempo. E mais pessoas fazendo o papel de agitadores.

Moderadores, agitadores, facilitadores, brokers

Uma comunidade online efetiva e atuante não é questão somente de ter a ferramenta certa. É necessário dinamizar as relações sociais. Além dos doze princípios da Mongoose Tech, há mais algumas características que precisam ser garantidas. Vou tentar descrevê-las:

1. Xemelê

Corruptela de XML (*Extensive Markup Language*) surgida no Metá:Fora para determinar a equação entre a pluralidade de perspectivas e a utilização de uma linguagem compreensível por todos. A criação coletiva e o nível de conversação dependem profundamente dos *agitadores*, aquelas pessoas que têm maior interesse por um tópico específico ou que trazem sempre novos assuntos ou perspectivas para as discussões em curso. Entretanto, se a conversa fica restrita a somente alguns "especialistas" de determinada área, logo os que não estão habituadas às especificidades conceituais e de linguagem naquela área se desinteressam. Limitando a conversa a perspectivas comuns, entretanto, a qualidade criativa cai abruptamente. É o momento de agirem os *facilitadores*, aqueles que têm um grau de interesse menos aprofundado e mais generalista. Não se confunda o papel do facilitador com o típico *moderador* de uma comunidade de prática, aquele pedaço de plasma que corta as discussões antes que aconteçam em nome de uma hipotética harmonia entre os integrantes, tentando ser imparcial e justo, mas resultando em conversas superficiais e inúteis. Aliás, a crença na necessidade de moderadores "*peacemakers*" é o que evita que muitas comunidades cheguem a produzir alguma coisa. Em um papo sobre o Metá:Fora, desenhamos no ano passado um processo de criação coletiva que começava pelo Xemelê, a caotização das conversações mantendo uma linguagem compreensível sob várias perspectivas, e passava à catalisação.

2. Catalisação

Os ambientes de produção coletiva freqüentemente contam com uma acelerada troca de informações, muitas vezes em um volume difícil de ser acompanhando. No meio do caos de referências e conexões, começam a surgir padrões, agregados em torno de algumas pessoas. São o que no Metá:Fora chamávamos de *brokers*, ou *catalisadores*. Não são necessariamente os responsáveis pela produção propriamente dita, mas são pessoas que condensam as atenções em determinados assuntos e conseguem criar micro-dinâmicas de interação voltadas à produção.

3. Feedback

Ambientes como o Lignano são de uso eminentemente social. As pessoas se cadastram e acessam-nos

para encontrar-se umas às outras, interagir, trocar impressões e - por que não? - descobrir mais sobre a vida dos outros. Se tentam interagir e não obtêm resposta, não vêem motivo para usar mais o ambiente.