

„To jest możliwe tylko w praktyce, w teorii coś takiego nie może się udać” głosi popularne wśród Wikipedystów na całym świecie powiedzenie. Odwracając sens znanego porzekadła świetnie oddają nieprawdopodobny sukces swojej społeczności. Gdy Wikipedia powstawała na początku 2001 roku – ba! nawet jeszcze wiele lat później – nikt nie wierzył, że tysiące (dziś: miliony) ludzi na całym świecie będzie w stanie razem stworzyć spójny zbiór wiedzy.

Wikipedia to nie jedyny przykład społeczności internetowych, które z sukcesem produkują dobra intelektualne dla szerokiej publiczności. Niektóre otwarte oprogramowanie – takie jak np. popularna przeglądarka Firefox – też powstaje w podobny sposób. Jednak bardzo wiele tego typu społecznościowych projektów nigdy nie dostarcza nam nic przydatnego, a nawet te nieliczne, którym się powiodło często borykają się z utrzymaniem wysokiej jakości swoich produktów. Każdy trafił nie raz na niedopracowany artykuł na Wikipedii albo też zetknął się z ewidentnymi błędami w treści. Z kolei błędy w otwartym oprogramowaniu są zmorą instytucji, które na nim polegają. Tak było w przypadku błędu „Krwawiące serce” w oprogramowaniu szyfrującym transakcje internetowe – usługodawcy i sklepy takie jak choćby amerykański Amazon przekonały się na własnej skórze, że kontrola jakości w produkcji społecznościowej nie zawsze stoi na wymaganym poziomie.

To, co zafascynowało nas jako badaczy to fakt, że niektóre produkty tworzone przez społeczności ochotników, których nie motywują zyski finansowe a sama przyjemność pracy z innymi, trzymają się na bardzo wysokim poziomie. Co sprawia, że jednym się udaje, a innym nie? Czy można jakoś wspomóc takie społeczności, aby dostarczały nam wszystkim więcej ciekawych i przydatnych produktów i usług?

Aby odpowiedzieć na te pytania przyjrzymy się grupom edytorów Wikipedii zgrupowanym w tzw. WikiProjekty – społeczności pracujące wspólnie nad artykułami na wybrany temat, np. o grach komputerowych, czy filmach. Sprawdzimy, jak różne WikiProjekty organizują swoją pracę – jak dzielą się zadaniami i jak kontrolują jakość. Zobaczymy, czy pojawiają się w ich obrębie typowe role grupowe, jak np. „lider” czy – bardzo ważny dla jakości – „advokat diabła”, czyli po prostu krytyk. Skonfrontujemy tak zobrazowane style pracy z jej efektami – jakością artykułów, którymi WikiProjekty się opiekują.

Mamy nadzieję, że uda nam się odkryć zależności między sposobem organizacji pracy a efektywnością społeczności pracującej online. Taka wiedza może nam bowiem pomóc w opracowaniu nowych rozwiązań – np. nowych funkcji na platformach społecznościowych – i może przydać się społecznościom zaangażowanych ochotników tworzących produkty, które służą nam wszystkim.