



motivaction

research and strategy

Vereniging Wikimedia Nederland

Onderzoek onder bewerkers



Achtergrond, doel- en probleemstelling

Pagina 3



Conclusies

Pagina 4



Methode en opzet

Pagina 7



Resultaten

Pagina 3/39



Bijlage

Pagina 40



Op verzoek van Wikimedia Nederland heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd onder bewerkers en gebruikers van Wikipedia in Nederland.

- Wikimedia Nederland is het Nederlandse chapter binnen de Wikimedia beweging die zich wereldwijd inzet voor vrije kennis. Het vlaggenschip van de Wikimedia beweging is Wikipedia.
- Er zijn naar schatting zo'n 3,3 miljoen Nederlanders (tussen de 18 en 80 jaar) die met regelmaat Wikipedia raadplegen (bron: Motivaction Mentality meting 2013).
- Wikimedia Nederland is een vereniging met 250 leden. De leden ondersteunen de missie van Wikimedia en betalen jaarlijks contributie.
- De overgrote meerderheid van de mensen die in Nederland actief bijdragen aan Wikipedia door bijvoorbeeld artikelen te schrijven of door andere activiteiten, zijn geen lid van Wikimedia Nederland.
- In 2012 heeft Motivaction in opdracht van de Vereniging Wikimedia Nederland een onderzoek uitgevoerd onder gebruikers, bijdragers en leden. Dit jaar bestond de behoefte om wederom een onderzoek uit te voeren
- Specifieke aandachtspunten dit jaar zijn de onderwerpen werksfeer en omgangsvormen op Wikipedia en de participatie van vrouwen.

Dit rapport gaat in op de resultaten van het onderzoek onder de bewerkers van Wikipedia. In een ander rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek onder gebruikers (=lezers) van Wikipedia.



De doelstelling van dit onderzoek luidt:

- **Vereniging Wikimedia Nederland** inzicht verschaffen in de meningen en opvattingen van de Wikipedia-gemeenschap en het grote publiek op grond waarvan Wikimedia Nederland haar activiteiten en communicatie beter op de wensen en behoeften van deze doelgroepen kan afstemmen.



Kernconclusie

Bewerkers, en dan met name nieuwe bewerkers, hebben te maken met een uitdagende en onoverzichtelijke omgeving waarbinnen gewerkt wordt. Uitdagend omdat (nieuwe) bewerkers in een concurrerende online omgeving samenwerken met mensen die vaak in meer of juist mindere mate betrokken of ervaren zijn. En onoverzichtelijk omdat communicatie gefragmenteerd is, de communicatie waarschijnlijk niet altijd iedereen bereikt en omdat er onduidelijkheid is over wat de regels zijn. Dit leidt tot een meer dan gemiddeld aantal conflicten en een werksfeer die regelmatig als onprettig ervaren wordt. Men verwacht dat regels en richtlijnen hier in verbetering in kunnen brengen, maar niet per se de sfeer zullen verbeteren. Een verandering in de mentaliteit van alle bewerkers, moderatie en heldere communicatie zullen bijdragen aan een betere werksfeer, het aantrekken en behouden van nieuwe medewerkers en aan een grotere diversiteit onder de medewerkers.

De deelconclusies:

- **Nieuwe bewerkers:** Een grote meerderheid onderschrijft het belang van een continue instroom van nieuwe bewerkers en vindt dat er nieuwe bewerkers bij moeten komen. Om er voor te zorgen dat nieuwe bewerkers niet snel weer afhaken, moet de opvang en de begeleiding beter.
- **Diversiteit:** Iedereen onderkent in meer of mindere mate de nadelen van een beperkte diversiteit onder de bewerkers. De sfeer op Wikipedia wordt het vaakst genoemd als oorzaak hiervan ,en vrouwen noemen dit veel vaker dan mannen.





- **Werksfeer:** Over de werksfeer op de Nederlandse Wikipedia zijn de meningen verdeeld. Wel zijn er meer bewerkers ontevreden dan tevreden over. De sfeer wordt het meest getypeerd als *ruzie-achtig* en *argwanend* maar ook relatief vaak als *constructief*. De combinatie van deze drie heeft zowel iets positiefs als iets negatiefs in zich. Positief als in: elkaar uitdagen en scherphouden, negatief als in: behoudend en stijfkoppig. Ongeveer even vaak als *constructief* wordt de werksfeer *agressief* genoemd en in combinatie met *ruzie-achtig* en *argwanend* heeft dat alleen een negatieve component in zich. Een grote groep is op de Nederlandstalige Wikipedia weleens op een manier benaderd die men ongepast vond, een kleine groep geeft toe dat zelf wel eens gedaan te hebben: dit kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden.



- **Conflicten en conflictoplossing:** Het aantal conflicten wordt als hoog ervaren door de bewerkers, twee op de vijf bewerkers geeft aan de afgelopen zes maanden betrokken te zijn geweest bij een situatie die aanvoelde als een conflict. Als we dit vergelijken met het voorkomen van conflicten in een gemiddelde organisatie is het ook hoog. Op zich niet onlogisch, aangezien het daar gaat om situaties waarbij werknemers doorgaans in levende lijve tegen met elkaar omgaan. Over de oplossing van de conflicten zijn de meningen verdeeld: er zijn meer bewerkers die aangeven dat conflicten *soms* of (*bijna*) *nooit* goed opgelost worden dan bewerkers die zeggen dat dit *meestal wel* of *altijd* op een goede manier gebeurt. Maar bij conflictoplossing is er waarschijnlijk altijd wel één partij minder tevreden dan de andere, dit blijkt ook wel uit onderzoek. Wat ook opvalt is dat een vrij grote groep geen kijk heeft op het aantal conflicten en/of oplossing hiervan. Ego's en koppigheid spelen een grote rol bij het ontstaan van conflicten; regels/richtlijnen en moderatie door getrainde mensen worden vaak als oplossing aangedragen.



- **Sociale interactie:** Het overleg tussen bewerkers is gefragmenteerd over veel kanalen en gebeurt met name via overlegpagina's. De bewerkers ontmoeten elkaar beperkt in levende lijve of online buiten Wikipedia om. Ook worden Wikimedia-mailinglijsten, blogs, nieuwsbrieven of mededelingenpagina's beperkt gelezen en door Wikimedia georganiseerde evenementen in of buiten Nederland beperkt bezocht.
- **Vereniging Wikimedia Nederland:** Een grote meerderheid is bekend met de Vereniging Wikimedia Nederland en ongeveer een kwart van deze groep is op dit moment ook lid van de vereniging. Over het algemeen is men tevreden over de (aard van de) werkzaamheden van de vereniging.



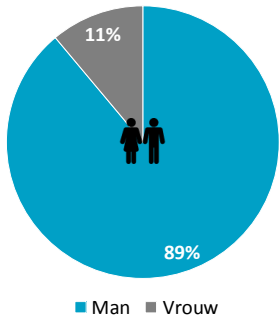
- Het onderzoek is online afgenomen in de periode 4 juni 2015 t/m 16 juni 2015.
- Bewerkers die ingelogd waren op Wikipedia kregen een banner te zien. Door te klikken op de banner werd de vragenlijst geopend. Ook heeft Wikimedia een aantal bewerkers direct benaderd met de vraag aan het onderzoek mee te doen.
- In totaal hebben 451 bewerkers de vragenlijst ingevuld. Voor het profiel van de steekproef zie pagina 10.



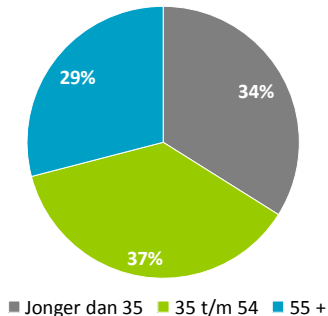


Profiel	pagina 9
Algemeen	pagina 13
Nieuwe bewerkers	pagina 14
Diversiteit	pagina 15
Werksfeer	pagina 18
Conflicten en conflictoplossing	pagina 23
Sociale interactie	pagina 29
Vereniging Wikimedia Nederland	pagina 35

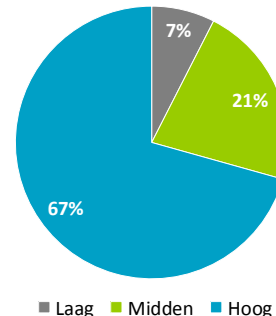
Geslacht



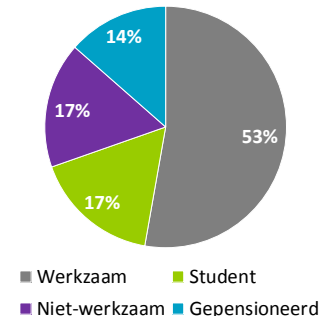
Leeftijd



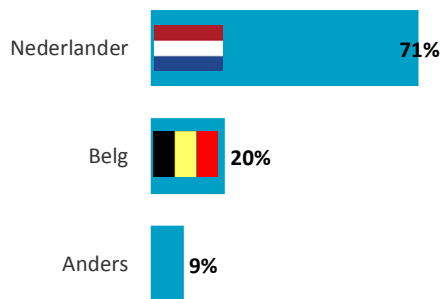
Hoogst voltooide opleiding?



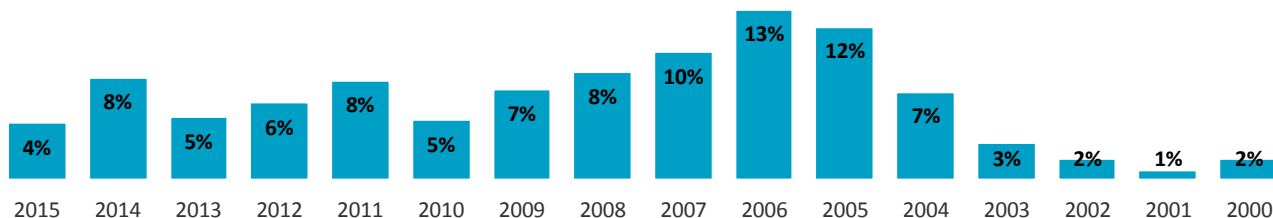
Werkzaamheid



Beschouwt zichzelf



Sinds wanneer draagt u bij?



Kennis en informatie delen is de belangrijkste reden om bij te dragen aan Wikipedia en/of andere Wikimedia projecten (53%).

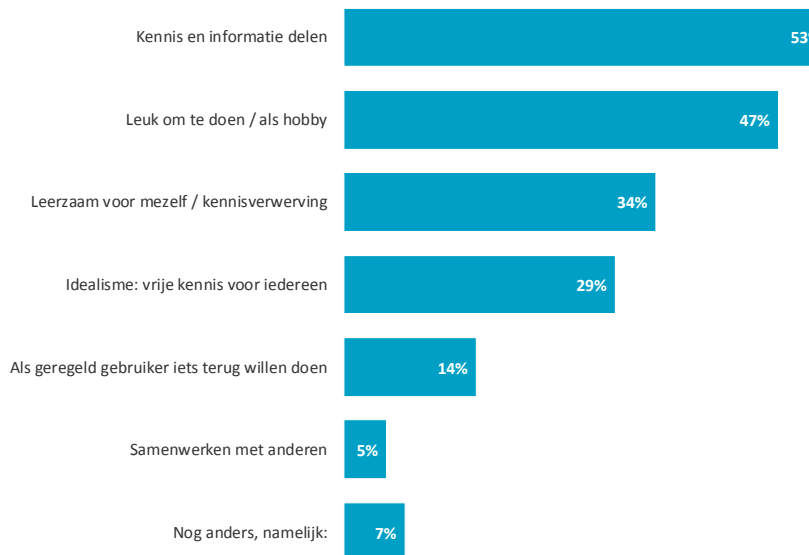


- Vrouwen noemen minder vaak *leuk om te doen/als hobby* (32% om 49%).
- Vrouwen noemen vaker *samenwerken met anderen* (20% om 3%).



- Belgen noemen vaker *Idealisme: vrije kennis voor iedereen* (39% om 27%).

Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om inhoudelijk bij te dragen aan Wikipedia en/of andere Wikimedia-projecten (Maximaal 2 antwoorden)? (n=451)



Een vijfde weet niet hoeveel uur ze als bewerker besteden per week. Een grote groep (28%) besteedt 0-2 uur per week aan bewerken.

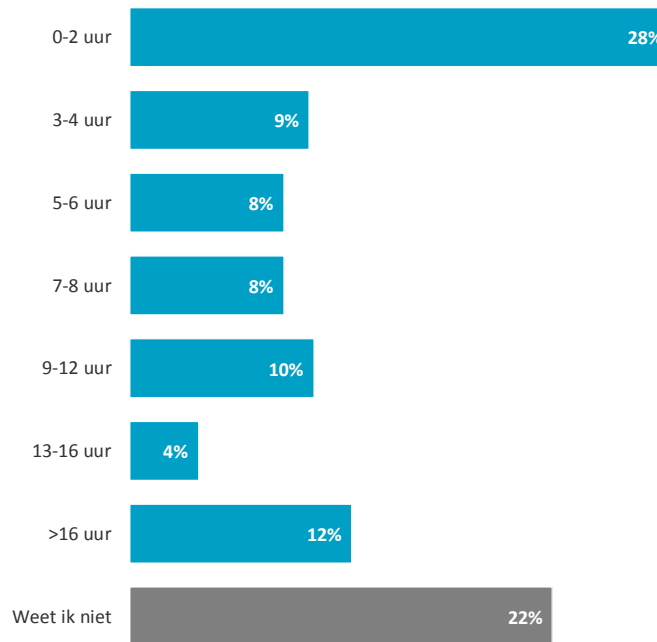


- Mannen besteden gemiddeld 8,4 uur per week aan bewerken, vrouwen gemiddeld 5,3. Dit verschil is niet significant.



- Nederlanders besteden gemiddeld 8,4 uur aan bewerken, Belgen 4,9. Dit verschil is significant.

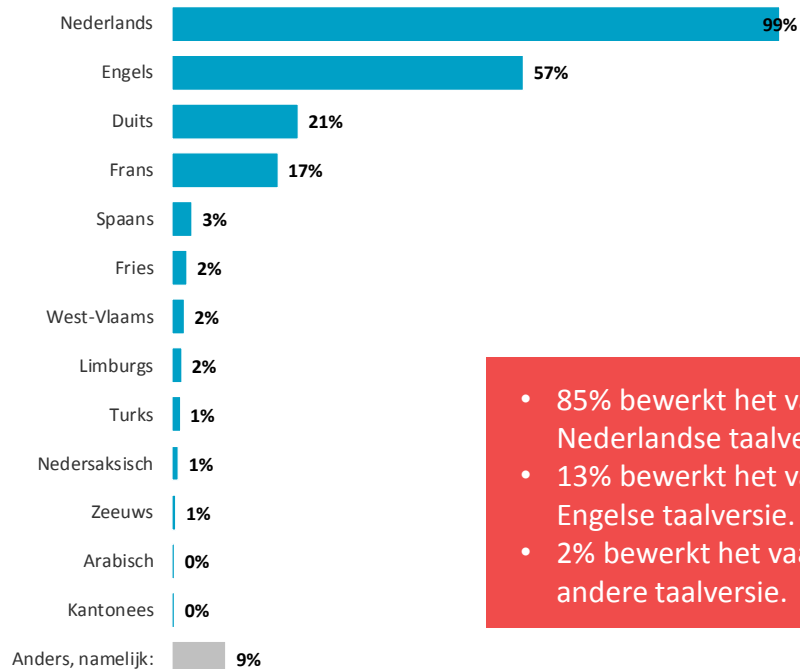
Hoeveel uur per week besteedt u als bewerker gemiddeld aan Wikipedia en/of andere Wikimedia-projecten? Gemiddeld uur per week (n=451)



De Nederlandse taalversie wordt het meest bewerkt. Ook bewerkt meer dan de helft van de bewerkers de Engelse, een vijfde de Duitse en een zesde de Franse Wikipedia.



Welke taalversies van Wikipedia bewerkt u? (n=451)



- 85% bewerkt het vaakst de Nederlandse taalversie.
- 13% bewerkt het vaakst de Engelse taalversie.
- 2% bewerkt het vaakst een andere taalversie.

De werkdruk die men ervaart bij de werkzaamheden is niet buitengewoon hoog. Bij vandalisme bestrijding ervaart men de meest werkdruk.

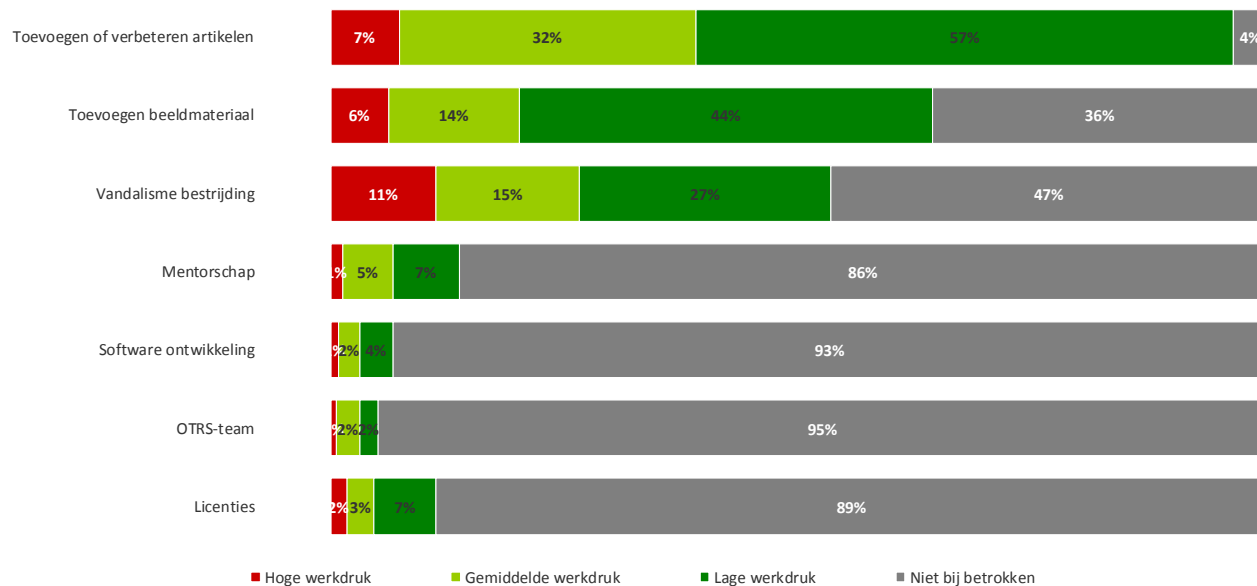


- Vrouwen zijn minder vaak betrokken bij het toevoegen van beeldmateriaal.



- Belgen zijn minder vaak betrokken bij vandalismebestrijding.

Bij welke werkzaamheden op Wikipedia bent u betrokken en hoe ervaart u tijdens het uitvoeren van deze werkzaamheden werkdruk? (n=451)



Een grote meerderheid ziet het belang van een voortdurende instroom van nieuwe bewerkers en vinden ook dat er meer nieuwe bewerkers bij zouden moeten komen.

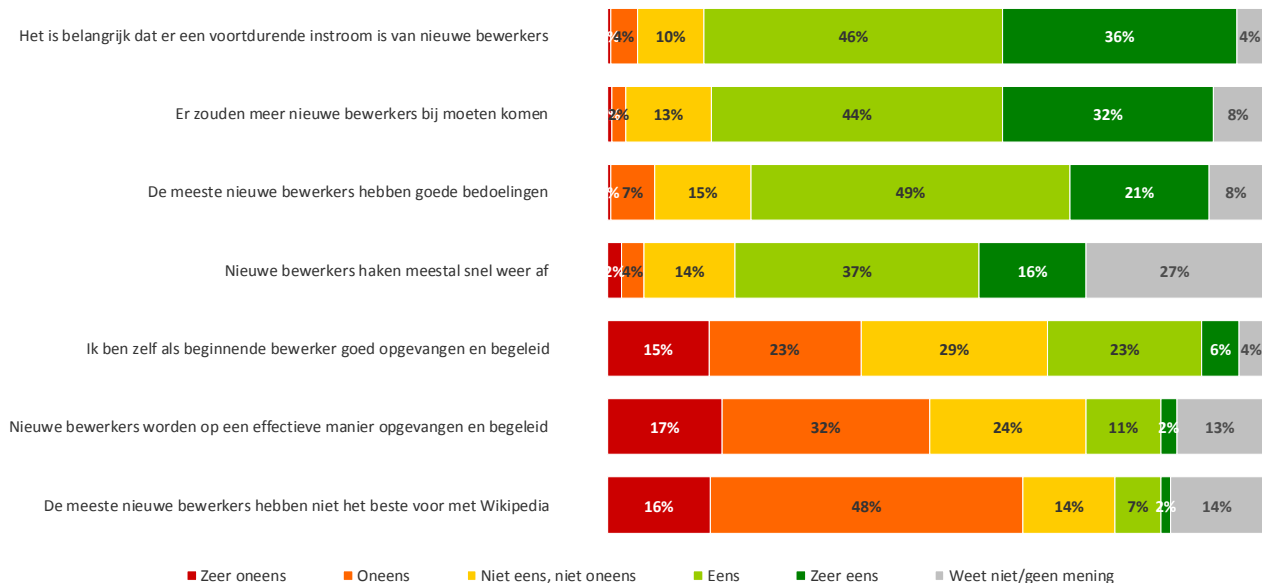


- Mannen zijn sterker van mening dat nieuwe bewerkers meestal snel weer afhaken (45% om 55%).



- Dat geldt ook voor Belgen (62%) t.o.v. Nederlanders (45%).

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen over de Nederlandstalige Wikipedia? (n=448)



In totaal ziet 16% alleen maar negatieve effecten. Niemand ziet alleen maar nauwelijks of geen negatieve gevolgen.

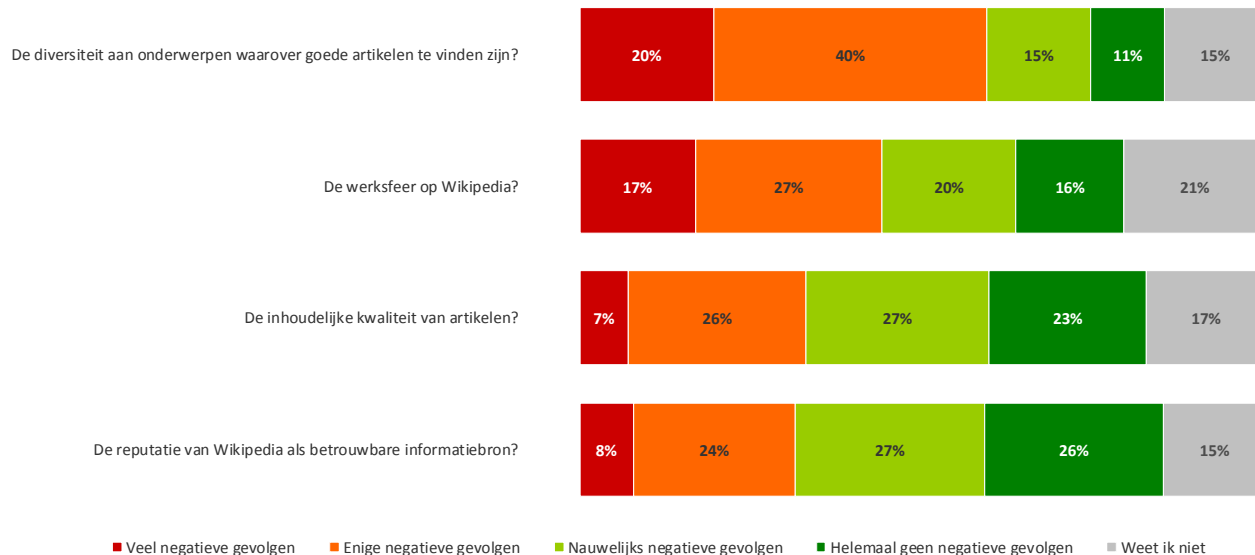


- Vrouwen zien voor alle punten significant sterker negatieve gevolgen dan mannen.

- Dit verschil tussen mannen en vrouwen is bij *diversiteit aan onderwerpen* het kleinst.



Wereldwijd is het aantal vrouwelijke Wikipedia-bewerkers laag. In hoeverre vindt u dat deze lagere deelname van vrouwen negatieve gevolgen heeft voor: (n=451)

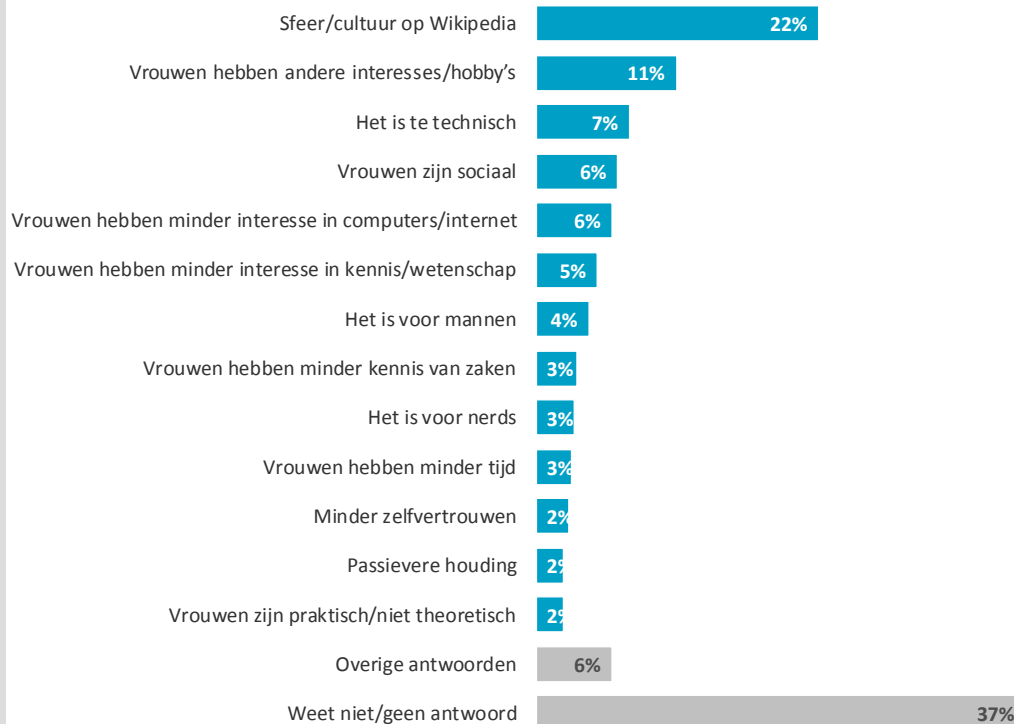


Een grote groep van 37% weet geen oorzaak te noemen voor de lagere deelname van vrouwen. Ruim een vijfde noemt de sfeer als belangrijkste oorzaak. Andere categorieën die vaak genoemd worden, hebben betrekking op verschillen tussen mannen en vrouwen.



- Mannen noemen vaker: *vrouwen hebben andere interesses/hobby's* (11% om 4%), *het is voor mannen* (4% om 0%), *Vrouwen zijn praktisch/niet theoretisch* (2% om 0%).
- Vrouwen noemen vaker: *sfeer cultuur* (38% om 19%), *passievere houding* (10% om 1%).

Wat zijn volgens u de oorzaken van lagere deelname door vrouwen? (n=451)



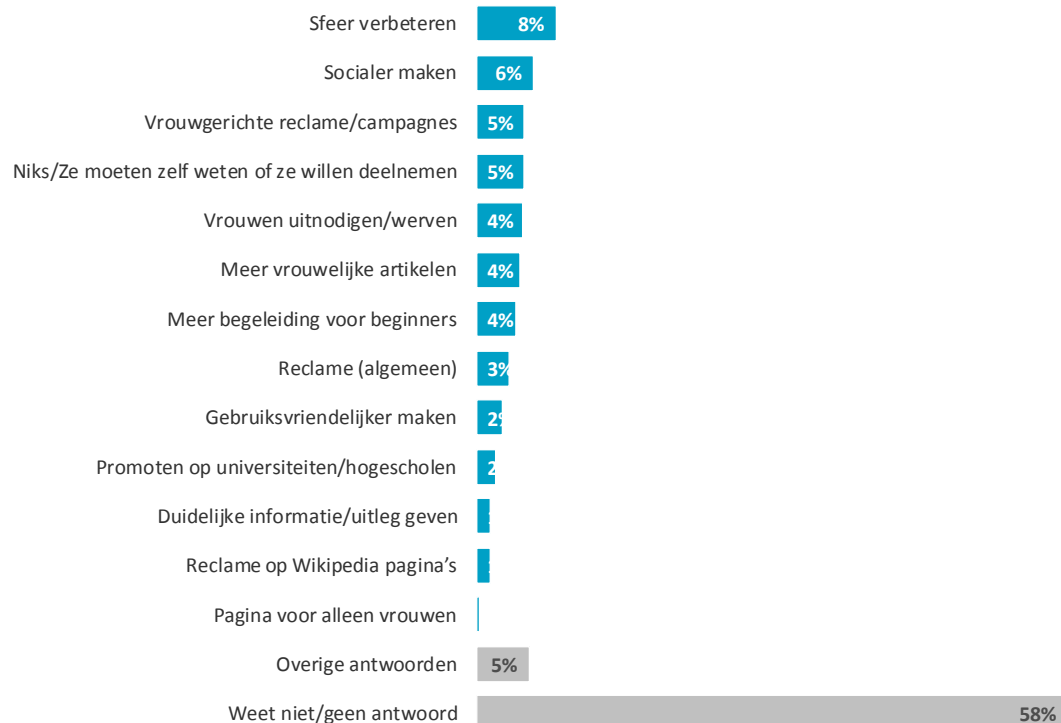
Een grote groep (58%) heeft geen suggesties voor het vergroten van de deelname van vrouwen.



- Vrouwen noemen vaker *meer begeleiding voor beginners* dan mannen (14% om 2%).



Heeft u suggesties voor vergroten deelname van vrouwen? (n=451)



Ruim een kwart is (zeer) tevreden over werksfeer op de Nederlandstalige Wikipedia. Er zijn meer mensen (zeer) ontevreden (37%) dan (zeer) tevreden (26%).

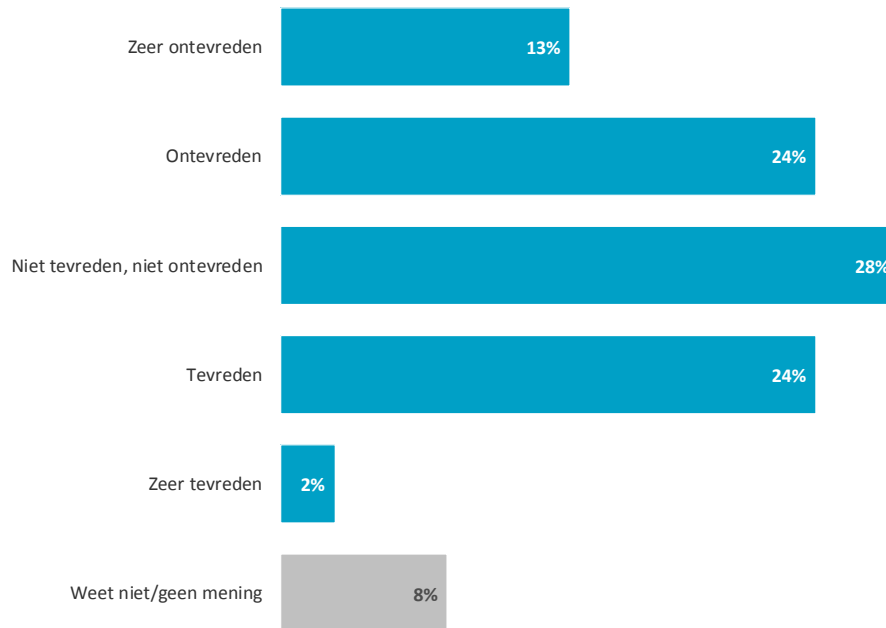


- Er is hierin geen significant verschil tussen mannen en vrouwen.



- Er is hierin geen significant verschil tussen Nederlanders en Belgen.

In hoeverre bent u tevreden over de werksfeer op de Nederlandstalige Wikipedia? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



De werksfeer wordt voornamelijk als negatief getypeerd.

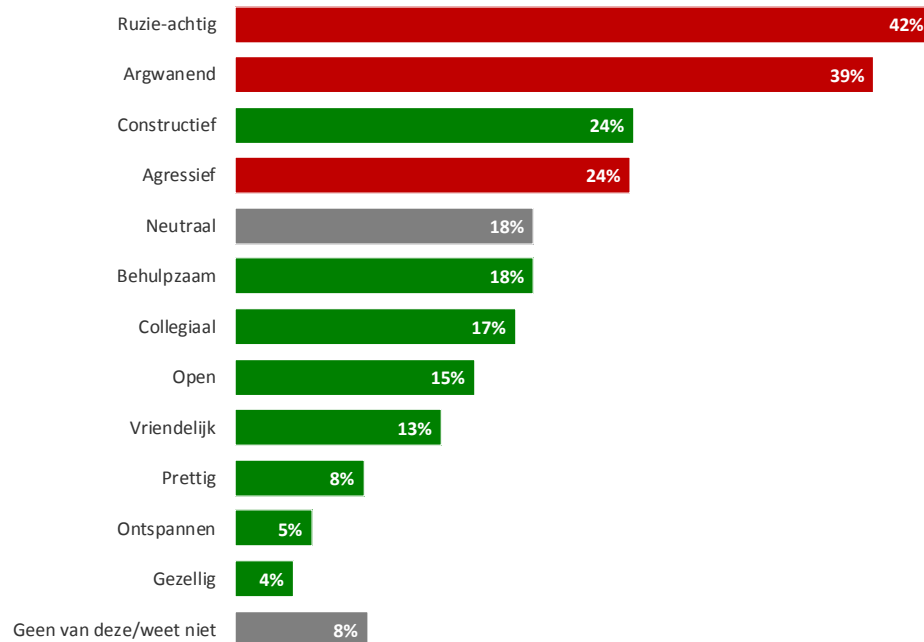


- Mannen noemen vaker constructief (26% om 5%), collegiaal (19% om 4%) en prettig (9% om 2%).



- Nederlanders noemen vaker behulpzaam dan Belgen (21% om 10%).

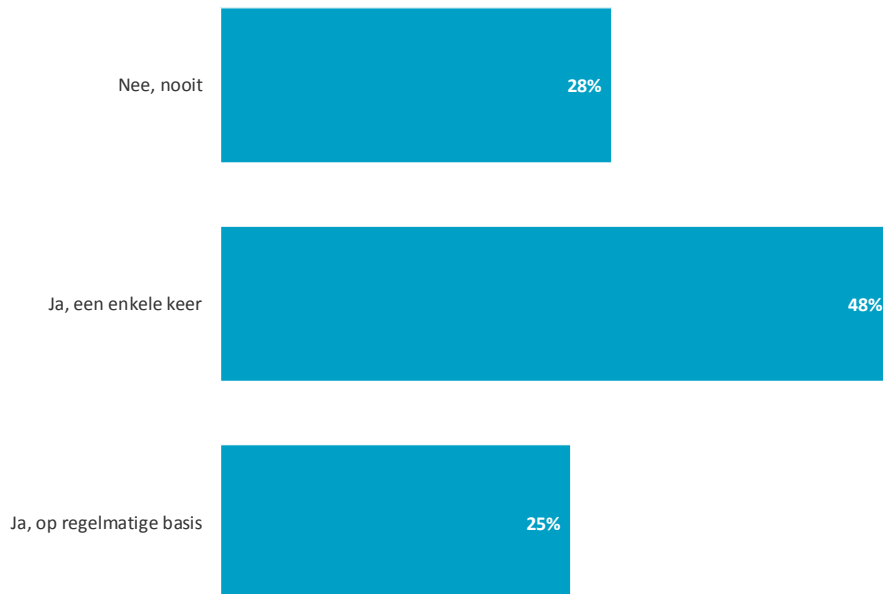
De werksfeer op de Nederlandstalige Wikipedia is over het algemeen ... (Maximaal 3 antwoorden)?
(Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



Bijna driekwart is wel eens door andere Wikipedia-bewerkers benaderd op een manier die men zelf niet gepast vond. Een kwart overkomt dit op regelmatige basis.



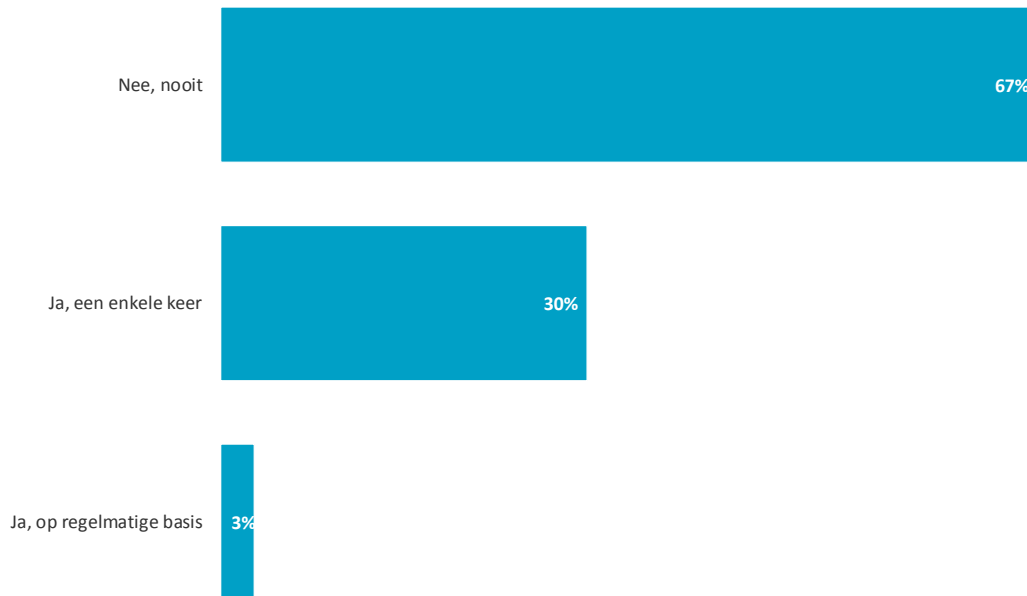
Bent u zelf op de Nederlandstalige Wikipedia weleens door een andere Wikipedia-bewerker benaderd op een manier die u niet gepast vond? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



Bijna zeven op de tien zeggen zelf nooit iemand op ongepaste manier benaderd te hebben.



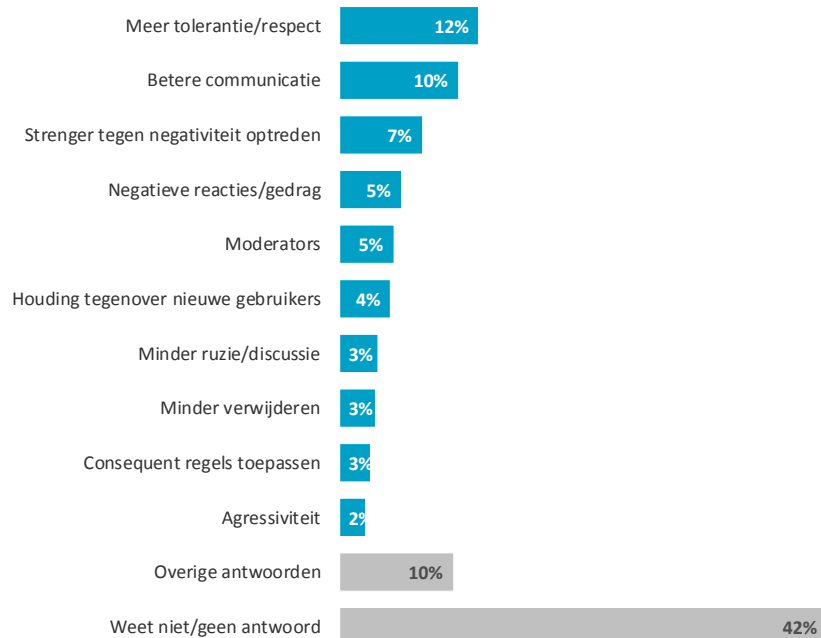
Heeft u zelf wel eens een andere Wikipedia-bewerker benaderd op een manier die u later minder gepast vond? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



De grootste verbeteringen zijn te behalen bij de bewerkers zelf: *meer tolerantie/respect* en *betere communicatie*. Daarna zou er meer controle kunnen komen (*optreden tegen negativiteit / moderatie*).



Zijn er zaken die u graag zou veranderen in de werksfeer op de Nederlandstalige Wikipedia? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)

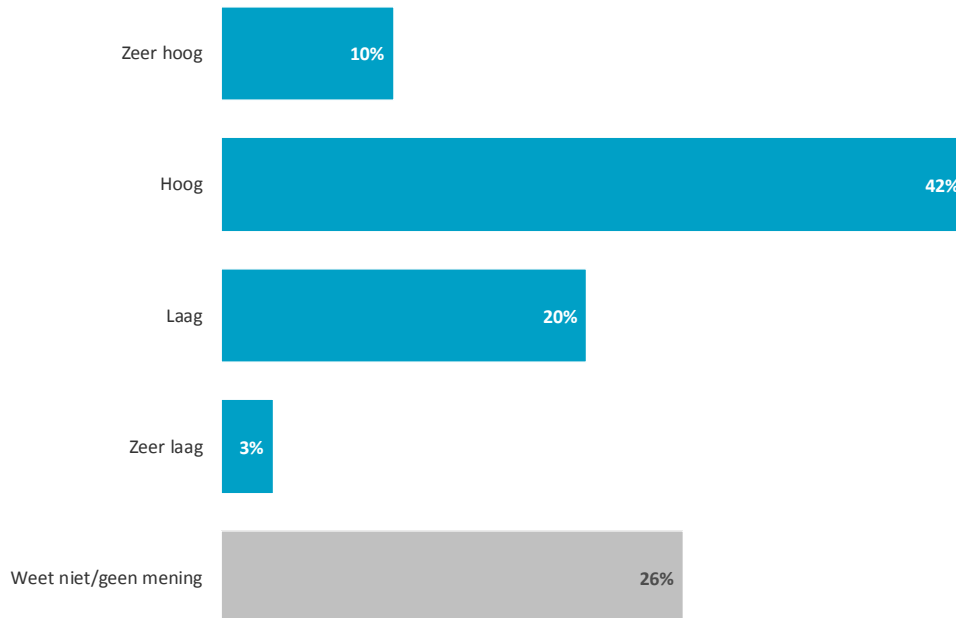


Ruim de helft vindt het aantal conflicten (zeer) hoog. Een kwart vindt dat niet en nog een kwart heeft hier geen mening over.



- Belgen zijn hier iets negatiever over dan Nederlanders, ze noemen vaker *zeer hoog* (21% om 5%) maar weer minder vaak *hoog* (33% om 45%).

Het aantal conflicten op de Nederlandstalige Wikipedia is ... (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



Bijna de helft geeft aan dat conflicten niet altijd op een goede manier opgelost worden. Ook geeft een grote groep (23%) dit niet te weten.



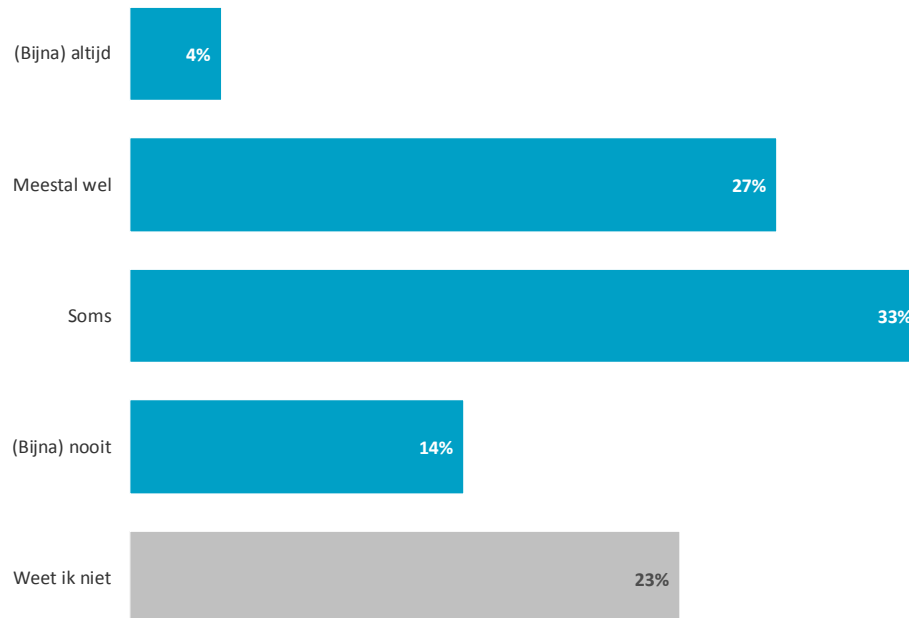
- Mannen (28%) zeggen vaker *meestal wel* dan vrouwen (14%).



- Belgen zeggen vaker (*bijna nooit*) dan Nederlanders (26% om 10%).



Worden conflicten op de Nederlandstalige Wikipedia op een goede manier opgelost? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)



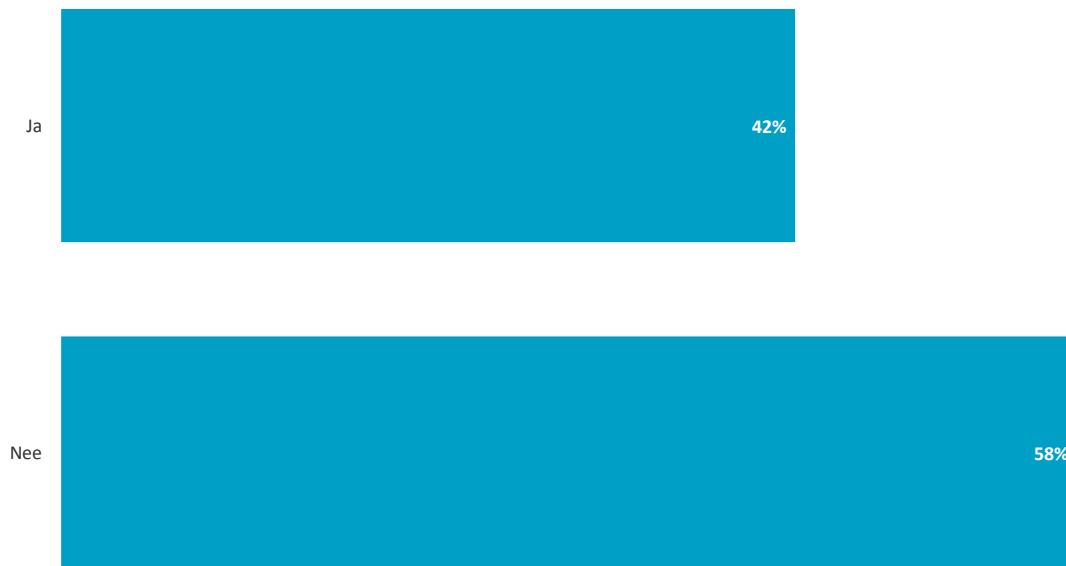
Twee op de vijf zijn de afgelopen 6 maanden zelf betrokken geweest bij een situatie die aanvoelde als een conflict.



- Dit was vaker het geval bij Belgen (54%) dan bij Nederlanders (39%).



Bent u in de afgelopen 6 maanden zelf op de Nederlandstalige Wikipedia betrokken geweest bij een situatie die voor u als conflict voelde? (Basis - Bewerkt Nederlandse taalversie van Wikipedia, n=448)

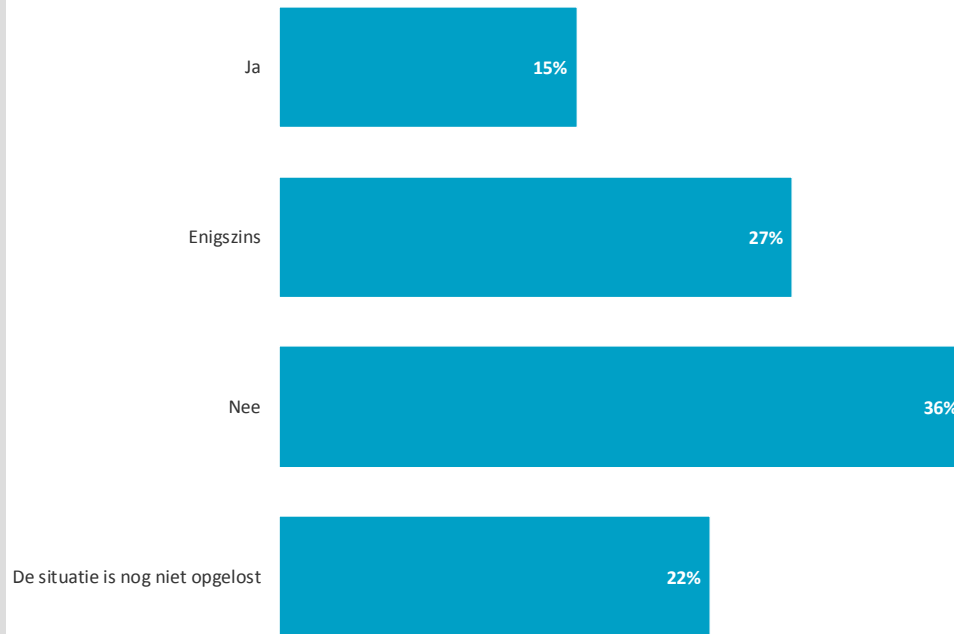


De situatie (conflict) is meestal niet geheel naar tevredenheid opgelost, slechts 15% vindt dat dit wel het geval is. Ruim een vijfde van de situaties is, naar eigen zeggen, nog niet opgelost.



- Belgen geven vaker aan dat de situatie nog niet opgelost is (48% om 29%).

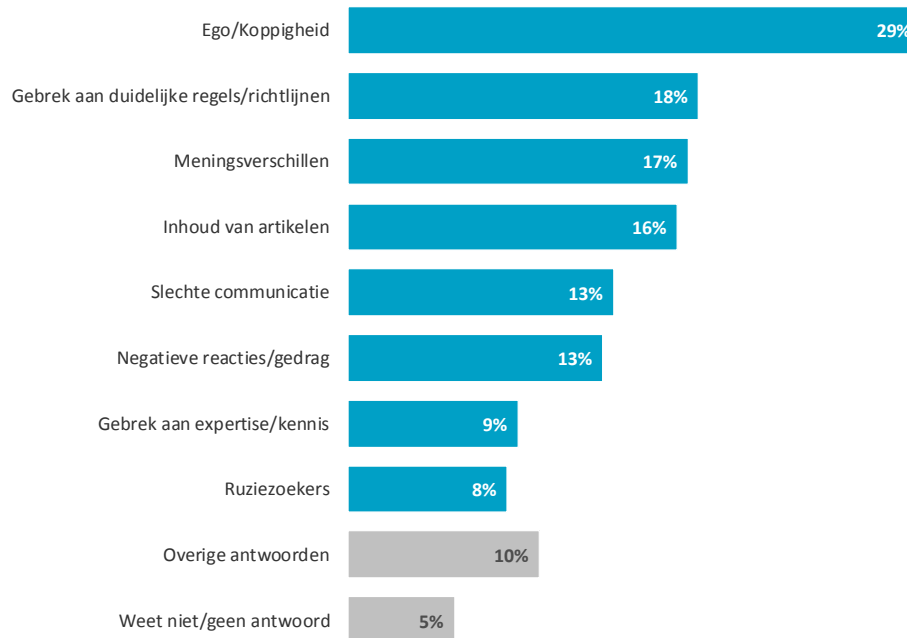
Terugkijkend, bent u tevreden over hoe die situatie is opgelost? (Basis - Betrokken bij Conflict, n=188)



Koppigheid (29%), en de daarbij behorende *meningsverschillen* (17%), zijn de veelvoorkomende oorzaken van conflicten.



Wat zijn volgens u de meest voorkomende oorzaken van conflicten op de Nederlandstalige Wikipedia? (Basis-Betrokken bij Conflict, n=188)

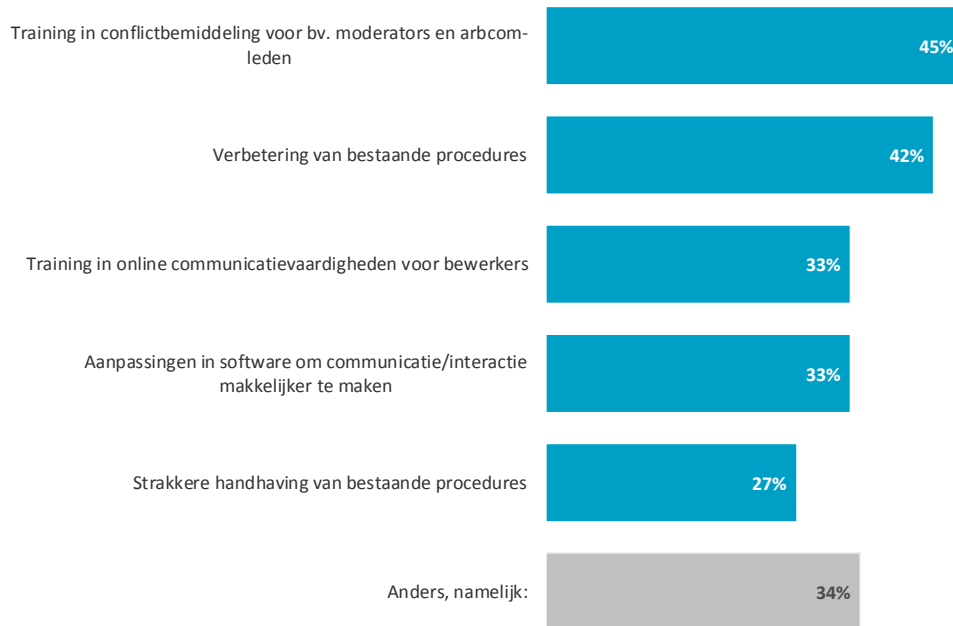


Bewerkers denken dat *training in conflictbemiddeling* en *verbetering van de bestaande procedures* goede mogelijkheden zijn om conflicten te vermijden/oplossen.

Verbetering van de communicatie (middelen en vaardigheden) kunnen hierbij ook helpen. In mindere mate ziet men heil in *strakkere handhaving van bestaande procedures*.



Welke mogelijkheden om conflicten te vermijden/op te lossen zou u relevant vinden voor de Nederlandstalige Wikipedia? (Basis - Betrokken bij Conflict, n=188)

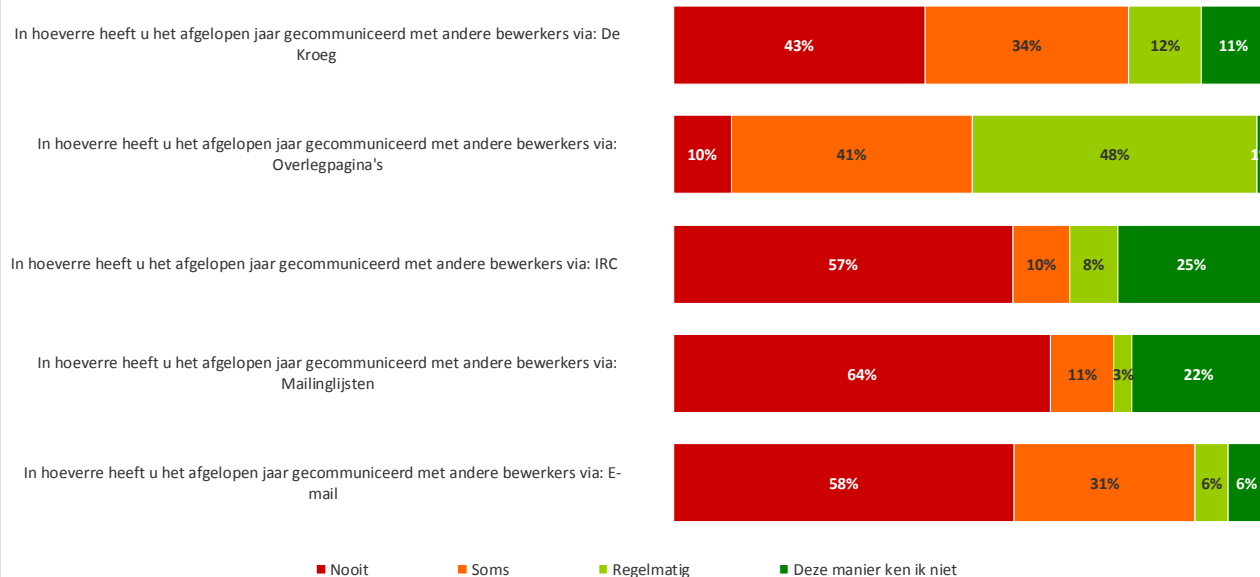


Via *overlegpagina's* wordt het meest gecommuniceerd. Ook via *De Kroeg* wordt vaak gecommuniceerd. In totaal geeft 6% aan via geen enkele van deze kanalen te communiceren.



- Mannen gebruiken vaker *overlegpagina's* en *IRC*.

In hoeverre heeft u het afgelopen jaar gecommuniceerd met andere bewerkers via: De Kroeg (n=451)

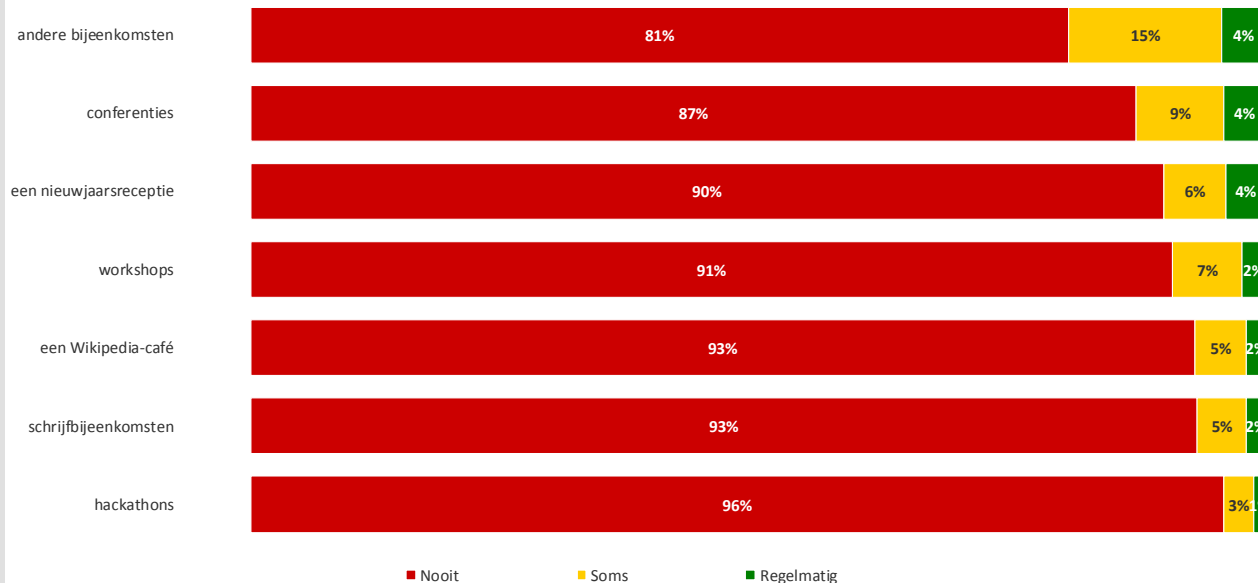


Bewerkers ontmoeten elkaar in zeer beperkte mate in levende lijve. Bijna een vijfde doet dit op *andere bijeenkomsten*.



- Vrouwen (24%) komen vaker op conferenties dan mannen (11%).

Ontmoet u weleens andere bewerkers in levende lijve op ...? (n=451)



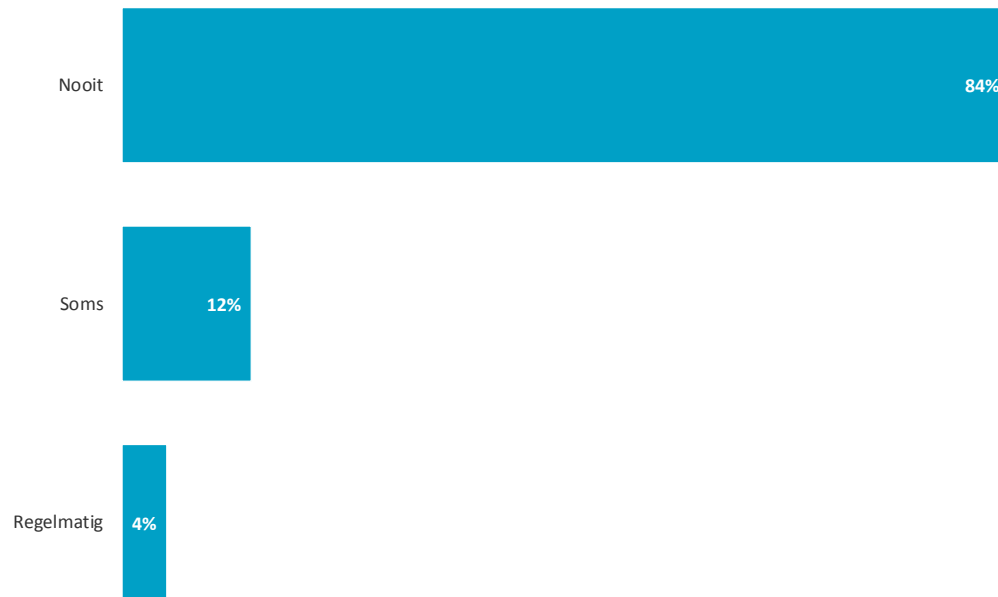
Een grote meerderheid is via online sociale netwerken *nooit* in contact met andere bewerkers.



- Belgen (23%) hebben vaker wel contact via online sociale netwerken dan Nederlanders (13%).



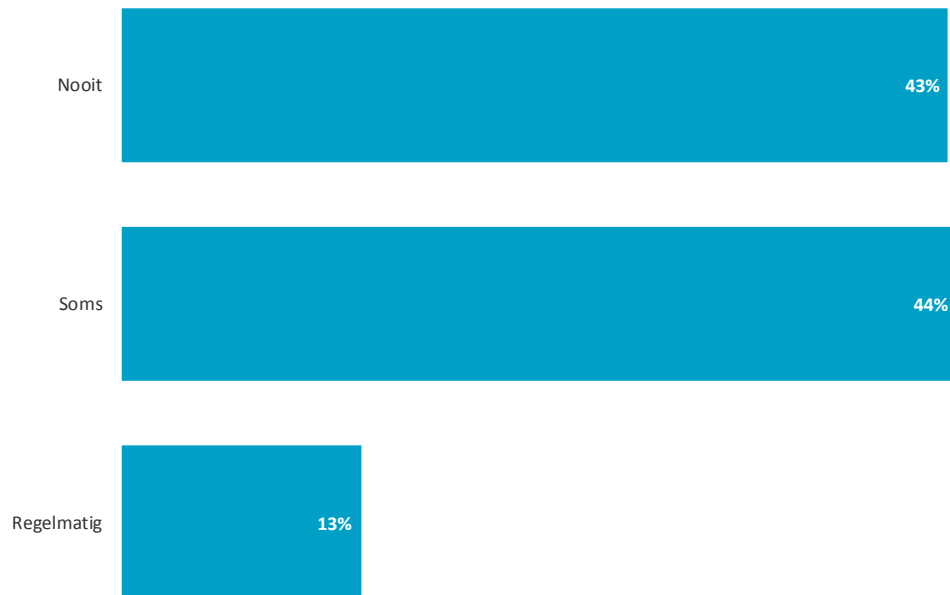
In hoeverre heeft u weleens contact met andere bewerkers via sociale netwerken als Facebook, LinkedIn of Twitter? (n=451)



Ongeveer drie op de vijf leest, in meer of mindere mate, weleens Wikimedia-mailinglists, blogs, nieuwsbrieven en/of mededelingenpagina's.



In hoeverre leest u één of meer Wikimedia-mailinglists, blogs, nieuwsbrieven of mededelingenpagina's?
(n=451)



Slechts 13% heeft de afgelopen twee jaar een event bezocht.



- Nederlanders (14%) hebben vaker een event bezocht dan Belgen (5%). Dit betreft door Wikimedia Nederland georganiseerd evenementen.



Heeft u in de afgelopen twee jaar een door Wikimedia Nederland georganiseerd evenement bezocht?
(n=451)



Slechts 5% heeft de afgelopen twee jaar een event bezocht.



- Nederlanders (5%) hebben vaker een internationaal evenement bezocht dan Belgen (1%).



Heeft u in de afgelopen twee jaar een internationaal Wikimedia-evenement bezocht, zoals Wikimania, een internationale Hackathon of de Wikimedia Conferentie? (n=451)



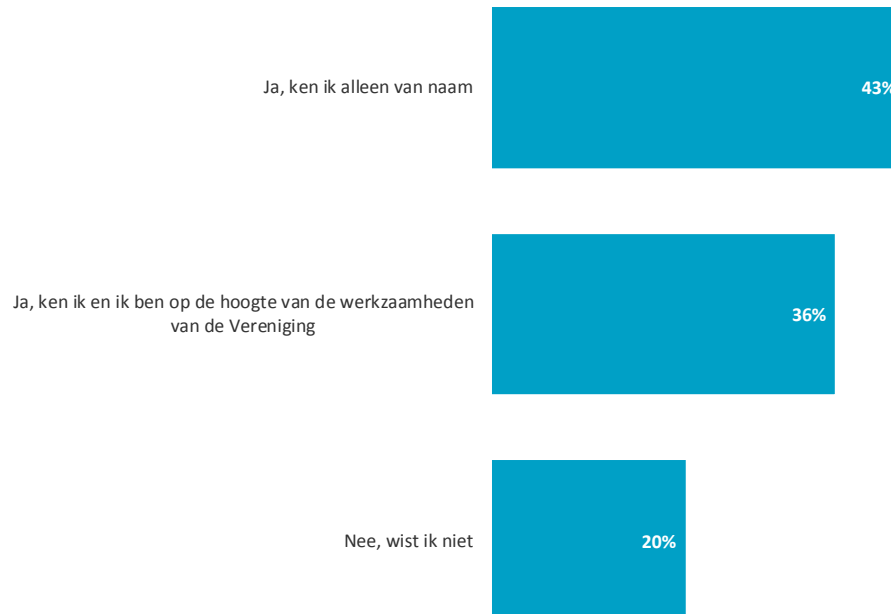
Vier op de vijf is tenminste bekend met de Vereniging Wikimedia Nederland.



- Belgen zijn hier minder goed op de hoogte van en weten ook minder van de werkzaamheden van de Vereniging Wikimedia Nederland.



Weet u dat er een Vereniging Wikimedia Nederland bestaat? (n=451)



In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?
Basis - is op de hoogte van de werkzaamheden van de Vereniging Wikimedia Nederland (n=163)

Door het werk van Wikimedia Nederland zijn bibliotheken, musea en archieven meer betrokken bij de Wikimedia-projecten



Wikimedia Nederland levert een concrete bijdrage aan vrije kennis



Wikimedia Nederland doet moeite om met de gemeenschap van bewerkers te communiceren



Door het werk van Wikimedia Nederland is er meer aandacht in de pers voor Wikipedia



Wikimedia Nederland is makkelijk benaderbaar



Wikimedia Nederland geeft praktische steun aan bewerkers van Wikipedia



Wikimedia Nederland luistert naar de bewerkers



Het is principieel onjuist dat Wikimedia Nederland betaald personeel in dienst heeft



Wikimedia Nederland heeft geen meerwaarde voor de Wikimedia-projecten



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet/geen mening

Bewerkers die op de hoogte zijn van de werkzaamheden van de Vereniging Wikimedia Nederland ...:

- zijn over het algemeen positief over het werk van de vereniging en dan met name over:
 - het betrekken van bibliotheken, musea en archieven
 - de concrete bijdrage aan vrije kennis
- zien in redelijke mate:
 - dat de vereniging moeite doet met de gemeenschap van bewerkers om te communiceren
 - dat door het werk van de vereniging, Wikipedia meer aandacht in de pers krijgt
 - dat de vereniging praktische steun geeft aan bewerkers
- vinden in zeer beperkte mate dat:
 - het principieel onjuist is dat de vereniging betaald personeel in dienst heeft
 - de vereniging geen meerwaarde biedt

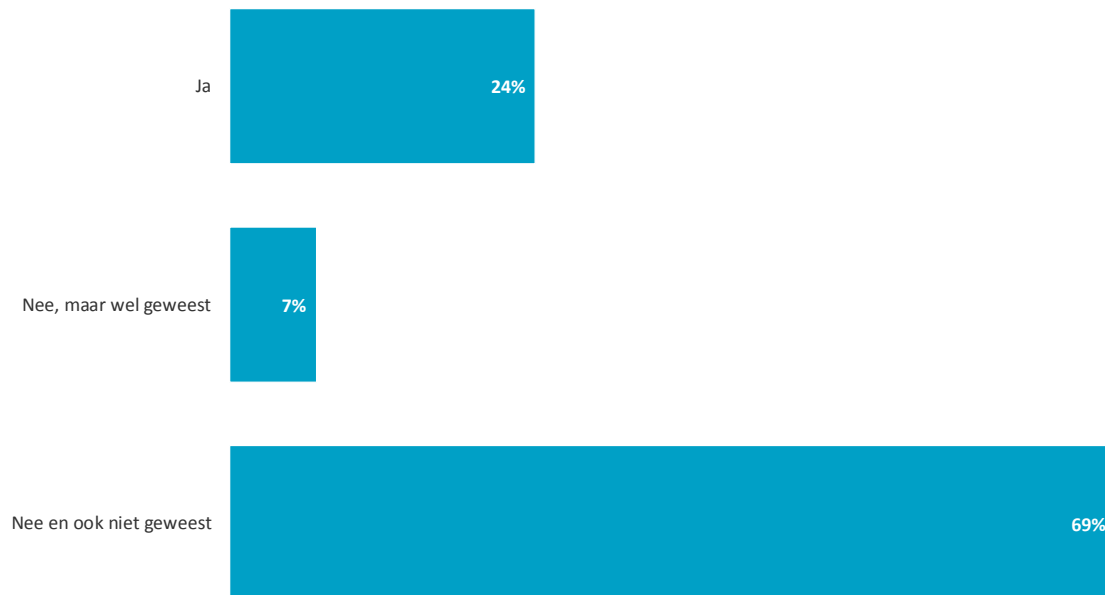
NB: de celvulling vrouwen en Belgen is te klein bij deze vragen om naar te kunnen analyseren



Een kwart van de bewerkers is ook lid van de Vereniging Wikimedia Nederland.



Bent u lid van Wikimedia Nederland? (Basis - Op de hoogte van de werkzaamheden van Vereniging Wikimedia Nederland, n=163)



Een tiende van de bewerkers is lid van een ander Wikimedia chapter.



- Mannen (11%) zijn dit vaker dan vrouwen (0%).



- Belgen (38%) zijn dit vaker dan Nederlanders (4%).

Bent u lid van een ander Wikimedia chapter? (Basis - Op de hoogte van de werkzaamheden van Vereniging Wikimedia Nederland, n=163)





Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.



motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109

1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262

1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83

M moti@motivaction.nl

www.motivaction.nl

www.facebook.com/stempunt

