

# Technische Hürden in der Bedienbarkeit



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Problematik

Seit Jahren sinkt die Zahl der Neuanmeldungen in der deutschsprachigen Wikipedia. Um dieser Entwicklung entgegen zu wirken und der bestehenden Community und Neulingen die Arbeit an und mit der Wikipedia zu erleichtern, führt Wikimedia Deutschland verschiedene Projekte durch die zu einem einfacheren Beitragen führen sollen.

Unter anderem identifizieren wir projektbezogene kulturelle oder **technische Hürden**, die Interessierte abhalten, sich zu beteiligen und arbeiten aktiv daran, diese zusammen mit der Community und Stakeholdern zu beseitigen.

# Bisherige Erkenntnisse

Bisherige Untersuchungen konnten beispielhaft technische Hürden benennen, aber **nicht systematisch erfassen und darstellen**. Unter anderem sind diese:

unklare Beschriftungen (1)	Uploadformulare (1)
Zugang zum Editieren unübersichtlich und schwache Editierhilfe (2)	Bearbeitungsprozesse und Hilfsprozesse (Hilfeseiten, nach Hilfe fragen) sind nicht intuitiv (3)
Probleme im Umgang mit Belegen (2)	technische Umsetzung der Kommunikation mit anderen (3)

- (1) [Jahreskompass 2016 \(Juli 2015\)](#)
- (2) [AutorInnenbefragung 2016 “Willkommenskultur für NeuautorInnen bei Wikipedia” \(Februar 2016\)](#)
- (3) [NEW EDITOR EXPERIENCES \(August 2017\)](#)
- (4) [AutorInnenbefragung 2016 “Willkommenskultur für NeuautorInnen bei Wikipedia” \(Februar 2016\)](#)

Damit stellt sich uns die Frage:

# Auf welche Hürden in der Bedienbarkeit stoßen Neulinge bei ihrem Einstieg in die Wikipedia?



Bundesarchiv, Bild 183-1986-0628-018 / CC-BY-SA 3.0  
([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bundesarchiv\\_Bild\\_183-1986-0628-018,\\_Sabine\\_Busch.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bundesarchiv_Bild_183-1986-0628-018,_Sabine_Busch.jpg)), „Bundesarchiv Bild 183-1986-0628-018, Sabine Busch“, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/legalcode>

10/2018

## Workshop WikiCon

Auf Initiative von Charlie Kritschmar (WMDE) und User:Martin Kraft findet auf der WikiCon 2018 ein Workshop statt, der mit Hilfe der Methode der Co-Dokumentation die Hürden in der de-Wikipedia dokumentieren. **Teilnehmende sind erfahrene sowie unerfahrene Wikipedianer\*innen.**

11/2018

## Workshop Kollegium Wikimedia Deutschland

2018 findet der Workshop der Co-Dokumentation erneut statt. Dieses Mal sind die **Teilnehmenden Mitarbeitenden von Wikimedia Deutschland - sowohl welche mit Wikipedia-Erfahrung, als auch welche ohne Wikipedia-Erfahrung.**

03/2019

## User Tests

Sowohl 2018 als auch 2019 wird die Erforschung von Hürden in der Bedienbarkeit in der Maßnahmenplanung von WMDE thematisiert. 2019 finden Tests mit **rekrutierten Test-User ohne Wikipedia-Erfahrung** statt, die von Mitarbeitenden vom Team Ideenförderung angeleitet werden.

07/2019

## Workshop Handlungsempfehlungen

Basierend auf den Ergebnissen der identifizierten Hürden, wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet, die die Arbeit vom Team Ideenförderung in der weiteren Planung informieren soll. Diese Action Items umfassen sowohl die Überarbeitung von Produkten, also auch die Einführung neuer Maßnahmen zur Minimierung der Hürden.



# Methode: Co-Documentation

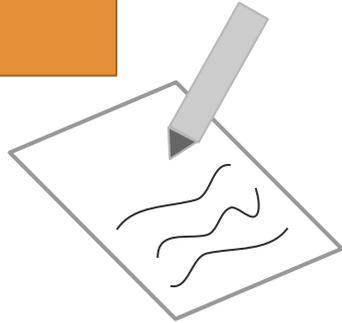
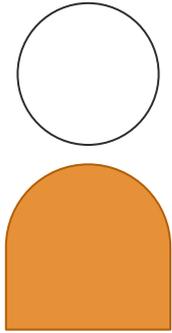
Im Rahmen von 3 verschiedenen Workshops mit unterschiedlichen Zielgruppen wurden **7 Szenarien und Aufgabenstellungen** den Teilnehmenden präsentiert (z. B. Nutzer:in möchte die Artikelautor:innen kontaktieren [Wunschziel: Eine:n Autor:in finden und anschreiben]). Die Hürden, denen die unerfahrenen Teilnehmenden bei der Erfüllung dieser Aufgabe begegnen, werden von Teilnehmenden mit Erfahrung in der Bedienung der Wikipedia dokumentiert.



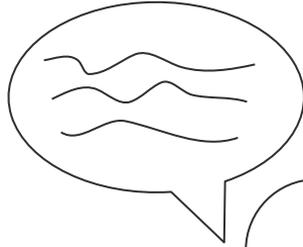
[MEHR INFOS](#)

# Ablauf Co-Dokumentation

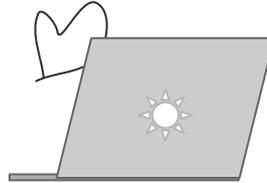
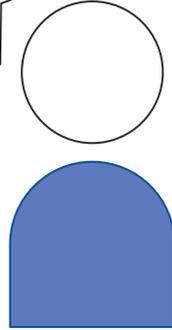
zuhören und  
aufschreiben



**Erfahrene Person A**

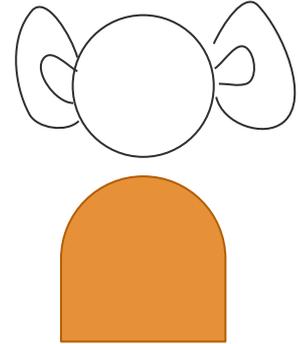


beschreiben und  
zeigen



**Unerfahrene Person A**

fragen, zuhören und  
Feedback



**Erfahrene Person B**

# ERGEBNISSE



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Bedürfnisse der User:innen

Basierend auf den identifizierten Hürden, konnten Bedürfnisse von Nutzer:innen an die Bedienung der deutschsprachigen Wikipedia, abgeleitet werden.

Die Erkenntnisse zu diesen Bedürfnissen sollen die Arbeit von Wikimedia Deutschland an der Erstellung künftiger Onboarding-Hilfen und -Produkte informieren.

Begriffe und Funktionen sollen so sein, "wie ich es gewöhnt bin"

Unbekannte Begriffe

Einfache Bedienung ohne Backend-Gefühl

Unbekannte Bedienung

Funktionen sollen so sein, wie ich es "gewöhnt" sind

Kommunikation soll:  
Rat zu meinem speziellen Problem finden; Diskussion zu einem Thema; genereller Austausch und Beziehungsaufbau  
/-pflege

Fehlende Kommunikation mit anderen

Schlechte Einbettung

klarer Lösungsweg erkennbar

Kontext-bezogene Hilfe an problematischen Stellen

Möglichkeit gezielt und präzise nach meinem Problem zu suchen

schnelles Verstehen durch visuelle Darstellungen

Unübersichtlichkeit

Legende:

Bedürfnisse

Hürde

# Hürden in der Bedienbarkeit

Aus den aufgetretenen Problemen während der verschiedenen Workshops und Tests wurden Kategorien gebildet, die iterativ in den Analysen getestet und angepasst wurden. Die Hürdenkategorien werden hier nach ihrer Häufigkeit des Vorkommens geordnet. Zusätzlich wurde eine Übersicht erstellt, die zeigt auf welchen Seiten (Oberflächen) die meisten Hürden im Laufe der Tests aufgetreten sind.



**Begriff oder Konzept unbekannt:** Speichern von Änderungen, Begriffe (Quelltext, Versionsgeschichte etc.), Benutzerseite

**Informationen sind nicht auffindbar:** Hilfen sind nicht kontextbezogen; keine durchsuchbaren Inhalte; Fließtext auf Hilfeseiten wirken erschlagend; Versionsgeschichte und Hauptseite werden als unübersichtlich empfunden

**Registrierung wirft Fragen auf:** Die Vermutung, dass eine Registrierung zum Mitmachen nötig ist, führt zum Abbruch der Aufgaben oder zu Verwirrung

**Bedienung oder Bedienkonzept ist unbekannt:** Funktionen zur Kontaktaufnahme zu anderen User\*innen (vor allem Diskussionsseiten)

**Begriff oder Funktion ist bekannt, aber anders besetzt:** Vorlage, Seite, Belege, Einzelnachweise, Seitenleiste

**Weitere Hürden:** Sichtbarkeit und Wiedererkennung (User\*innen müssen sich an etwas erinnern um weiter zu kommen), Unklarheit was nächste Aktion sein könnte, Legitimität der Handlung ist unklar

Häufigkeit nimmt ab

Legende

**Hürdenkategorie:** Beispiele



[MEHR INFOS](#)

**Sonstige Mediawiki Seiten** (Anmeldeseite, Spielwiese, Beobachtungsliste etc.)

**Artikelseiten im Bearbeitungsmodus**

**Artikelseiten**

**Hilfeseiten**

**Benutzerseite und Benutzerdiskussionsseiten**

**Diskussionsseiten von Artikeln**

**Diskussionsseiten von Artikeln im Bearbeitungsmodus**

**Versionsgeschichte**

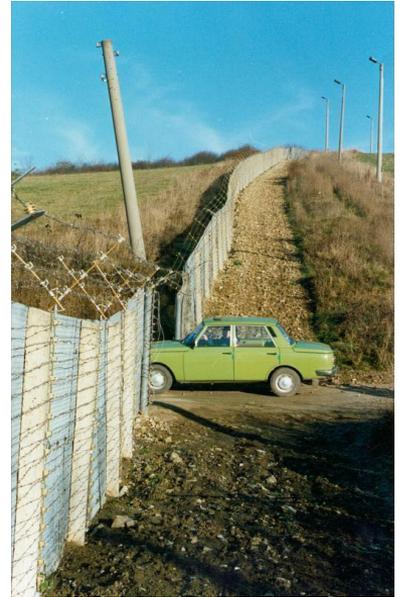
*Häufigkeit des  
Aufkommens von  
Hürden nimmt zu*



Interfaces/ Oberflächen

# Abbau und Minimierung der Hürden

Um in einem nächsten Schritt die identifizierten Hürden minimieren zu können, wurden in zwei Workshops Handlungsempfehlungen erarbeitet: einmal aus der Perspektive der Ideenförderung und einmal mit Perspektive der Community. Viele Vorschläge der Community lassen sich mit bereits entwickelten Tools des Growth-Teams umsetzen. In einem nächsten Schritt soll die Etablierung dieser Tools für Neulinge im de-wiki geprüft und ggf. Gemeinsam mit Community vorangebracht werden.



Bundesarchiv, Bild 183-1989-1121-412 / CC-BY-SA 3.0  
([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bundesarchiv\\_Bild\\_183-1989-1121-412,\\_Provisorischer\\_Grenzübergang\\_bei\\_Katharinenberg.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bundesarchiv_Bild_183-1989-1121-412,_Provisorischer_Grenzübergang_bei_Katharinenberg.jpg)), „Bundesarchiv Bild 183-1989-1121-412, Provisorischer Grenzübergang bei Katharinenberg“, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/legalcode>

# Handlungsempfehlungen: WMDE

**Prio 1**

Prozess zur Zusammenarbeit  
mit der Community etablieren

Consulation Group, die nachhaltig an der Minimierung der Hürden für Neulinge mit WMDE zusammenarbeitet (Benutzerseite flaggen, einheitliche Farbcodierung für Onboardingmaterial, Begriffe neu denken etc.)

**Prio 1**

Onboarding-Plattform

Externe Plattform, die zum Onboarding neuer User\*innen etabliert wird (inkl. Hilfebereich mit Prozessdiagrammen zu den häufigsten Aufgaben in der Wikipedia, Glossar und durchsuchbare FAQs)

**Prio 2**

Geführte Touren verbessern

Überarbeitung der Guided Tours, um erste Verwirrungen um Begriffe, Funktionen etc. abzufangen

**Prio 3**

Offene Fragen mit weiterer  
Forschung beantworten

Ist das Editieren als IP eine Möglichkeit für einen niedrigschwiligen Einstieg in die Wikipedia?/  
Benchmarkanalyse von existierenden ähnlichen Plattformen/ digitalen Produkten (zur Bedienung/Begriffe)



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Handlungsempfehlungen: Vorschläge Community

**Begriff oder Konzept unbekannt:** Tutorensystem einführen; Taxonomien

**Informationen sind nicht auffindbar:** für “Laien” technische Assistenten einführen; Laienansicht vs. Expertensicht; Hauptproblem; Abhilfe: Handbuch oder optional Stammtisch

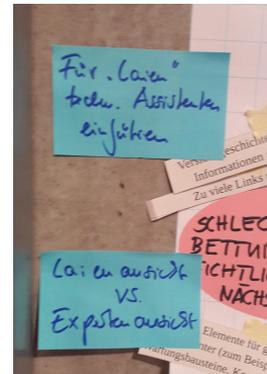
**Registrierung wirft Fragen auf:** Eher Nebenproblem; Gelerntes Benutzerverhalten berücksichtigen; Angst, das persönliche Daten erfasst werden; Führung um eigenes Thema zu erkennen; Test-Aufruf (wenn kein Spendenaufruf)

**Bedienung oder Bedienkonzept ist unbekannt:** Testseiten sind zu unbekannt; UI an Facebook, Insta und co. anpassen

**Begriff oder Funktion ist bekannt, aber anders besetzt**

**Kommunikation passiert nicht:** Aktuelles Thema zur Diskussion einladen

**Allgemein:** Beginner helfen Beginner, Simple Landing Page (Wikipedia in a nutshell)



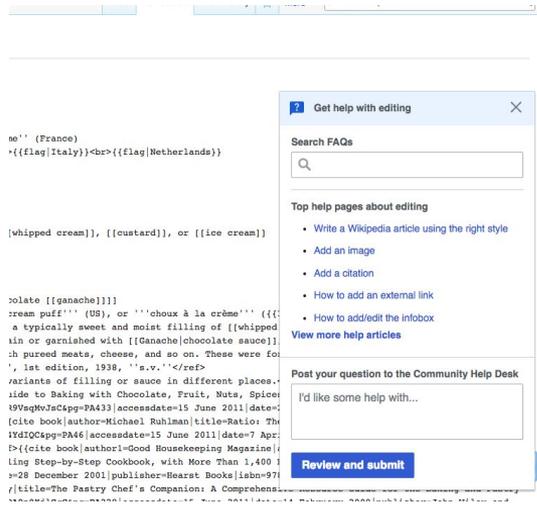
# Handlungsempfehlungen: Tools Growth Team

## Help Panel

\*Kontextbezogene Hilfe\*

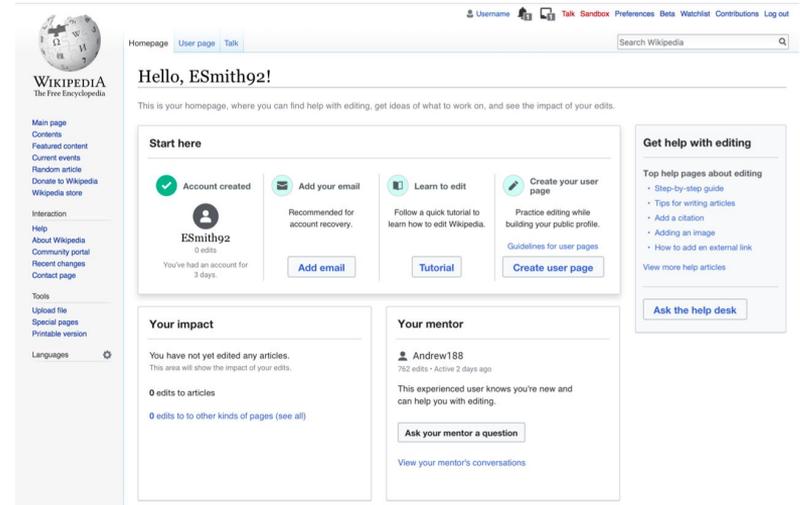
\*Informationen auffindbar machen\*

\*Kommunikation mit erfahrenen Usern vereinfachen\*



## Newcomer Homepage

\*Bedienkonzept an die Erfahrungsstände der User anpassen\*



RHO (WMF)

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Help\\_panel\\_prototype\\_2018-12-05.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Help_panel_prototype_2018-12-05.png), <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

Alessandro Contini

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Homepage\\_mockup\\_2019-04-24.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Homepage_mockup_2019-04-24.png), <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>

# ANHANG



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Anhang: Häufigsten Probleme

Cluster	Häufigkeit
Begriff oder Konzept unbekannt	25
Info nicht auffindbar	24
Bedienung oder Bedienkonzept unbekannt	13
Registrierung wirft Fragen auf oder wird abgelehnt	11
Abbruch/starke Frustration*	8
Begriff oder Konzept bekannt, aber anders besetzt	8
Sichtbarkeit und Wiedererkennung**	6
Unklarheit, was nächste Aktionen sein können.	5
Legitimität der Handlung/Aktion ist unklar	4
No Problem; User action observation***	3
Legitimität der Unterhandlung ist unklar	2
No problem; remark/wish****	2

\* Kategorie, wenn keine inhaltliche Zuordnung der Hürde gefunden wurde

\*\* Nutzer müssen etwas wissen oder erinnern und weiter zu kommen, anstatt die Option wiedererkennen zu können

\*\*\* Kategorisierung ohne Wertung

\*\*\*\* Ausgedrückter Wunsch

# Anhang: Szenarien beim Workshop

- Leser:in findet einen Rechtschreibfehler im Artikel (Wunschziel: Verbessern des Fehlers im Artikel)
- Leser:in stößt auf eine (vermeintliche) Unkorrektheit im Artikel (Wunschziel: Konstruktive Beteiligung an der Artikel-Diskussion)
- Fotograf:in hat Bilder hochgeladen und möchte sie jetzt in der Wikipedia einfügen (Wunschziel: Einfügen der Bilder in eine Denkmalliste)
- Nutzer:in möchte die Artikelautor:innen kontaktieren (Wunschziel: Eine/n Autor/in finden und anschreiben (per Mail/auf deren Diskussionsseite))
- Nutzer:in sucht Hilfe/Tutorial um Referenzen zu ergänzen (Wunschziel: Eine gültige Referenz in einem Artikel mit fehlenden Referenzen ergänzt)
- Neuautor:in hat Artikel geändert und sieht ihre/seine Änderungen nicht mehr (Wunschziel: Verstehen warum die Änderung fehlt und wie man das in Zukunft vermeiden kann)
- Leser:in möchte Beitragen aber hat aber keine konkrete Idee (Wunschziel: Sammlung von konkreten Beitragsmöglichkeiten zu einem bestimmten Thema)



# Linksammlung zum Thema

[https://www.mediawiki.org/wiki/Reading/Web/Desktop\\_Improvements](https://www.mediawiki.org/wiki/Reading/Web/Desktop_Improvements) (laufendes Projekt der WMF zur Verbesserung Usability)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Benutzungsfreundlichkeit/Projekte> (Übersicht möglicher Maßnahmen zur Verbesserung Usability)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Kategorie:Usability> (Infos zu UX allgemein)

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikimedia\\_Deutschland/Neue\\_Ehrenamtliche/Bisherige\\_Ergebnisse](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikimedia_Deutschland/Neue_Ehrenamtliche/Bisherige_Ergebnisse)

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProjekt\\_Benutzerfreundlichkeit](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProjekt_Benutzerfreundlichkeit)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Kategorie:Wikipedia:Benutzungsfreundlichkeit>

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Tutorial/Abstimmung>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikimedia\\_Deutschland/Neue\\_Ehrenamtliche/Community-Workshop\\_2016](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikimedia_Deutschland/Neue_Ehrenamtliche/Community-Workshop_2016)

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Archiv/WikiProjekt\\_Initiative\\_Hilfe\\_2011](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Archiv/WikiProjekt_Initiative_Hilfe_2011) (Einmaliges Projekt zum Aufräumen der Hilfeseiten)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Benutzungsfreundlichkeit/Projekte/Einstiegsseite>

<https://meta.wikimedia.org/wiki/Usability> (international)

[https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProject\\_Editor\\_Retention](https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProject_Editor_Retention) (international)

[https://usability.wikimedia.org/wiki/Usability\\_and\\_Experience\\_Study](https://usability.wikimedia.org/wiki/Usability_and_Experience_Study) (WMF, 2010)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Projektdiskussion> (Allgemein Themen, "die das Projekt der deutschsprachigen Wikipedia betreffen")

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Archiv/Redaktion\\_Meta](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Archiv/Redaktion_Meta) (Inaktive Redaktion, die Metaseiten der Wikipedia zu Richtlinien, Funktionen, Hilfe usw. sichtet, ordnet, koordiniert und pflegt)

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Usability-Initiative> (international, lief bis 2010)

[https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Meinungsbilder/Link\\_auf\\_Autorenstatistik\\_bei\\_jedem\\_Artikel](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Meinungsbilder/Link_auf_Autorenstatistik_bei_jedem_Artikel) (Meinungsbild zum Auffinden der Autor\*innen eines Artikels (häufiges Problem Test 2019))



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND