

# Ergebnisse Analyse Interviews mit Mentor\*innen

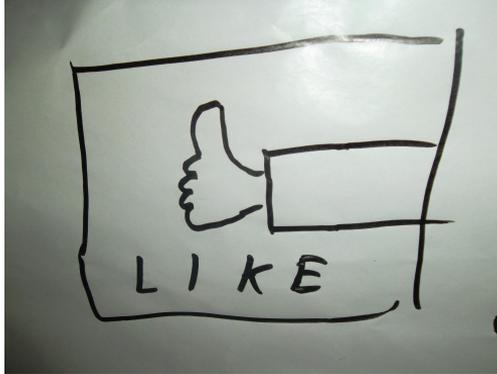
Interviews mit Aktiven mit Mentoring-Aufgaben in de-wiki



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Problematik

Touzrimounir ([https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Like\\_1.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Like_1.JPG)), <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>



Mentoring in Online Communities kann einen **positiven Effekt auf die Bindung neuer Mitglieder** haben



**Belastung bei Aktiven mit Mentoring-Aufgaben** ist nach eigenen Angaben höher als bei anderen Community-Mitgliedern

hobvias sudoneighm (<https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Disapprove.jpg>), „Disapprove“, <https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/legalcode>

**Damit stellt sich uns die Frage:**

**Welche Bedarfe haben Aktive, die  
Mentoring-Aufgaben in der  
deutschsprachigen Wikipedia  
übernehmen und was sind  
Potentiale zur Verbesserung?**

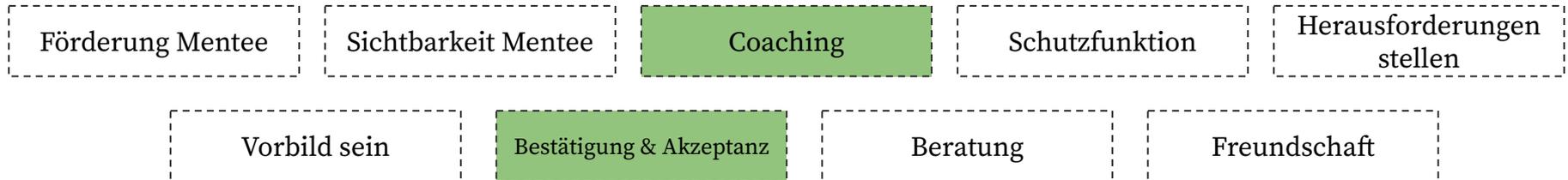


**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Bisherige Erkenntnisse

Vgl. Musicant et al (2011)

- Wissenstransfer zwischen zwei Personen: Mentor\*innen (mit Erfahrungen, fachlichem Wissen, Kontakten etc.) und Mentees, die neu in eine Gruppe eingeführt werden
- Mentoring in der Wikipedia erfüllt nur bedingt die gleichen Funktionen, die es in traditionellen (offline) Mentoring-Beziehungen erfüllt (für en-wiki relevante Funktionen sind grün gefärbt)



# Bisherige Erkenntnisse

## Hürden beim Mentoring

- Für OSS-Communities relevante Hürden

Vgl. Balali et al (2018)

z.B. Schwierigkeiten im Time-Management, Probleme sich auf die verschiedene Bedürfnisse von Mentees einzustellen, keine formellen Prozesse zur Einführung von Neulingen in die Community

- Für en-WP identifizierte Hürden Vgl. Musicant et al (2011)

z. B. Bedienbarkeit und Lesbarkeit von Diskussionen (auf Diskussionsseiten) ist schwierig und undurchsichtig für Neulinge, Kommunikation ist öffentlich und damit nicht dazu gedacht auch vertrauliche und/oder persönliche Themen zu besprechen

Table 4 Mentor-only Barriers

Category	Barrier Name	Barrier ID
Personal	Handling a large number of mentees	M-Per1
	Difficulty in switching context	M-Per2
	Difficulty in time-management	M-Per3
	Difficulty in managing different accounts	M-Per4
Interpersonal	Adjusting interaction style to different mentee personalities	M-11
	Difficulty guiding mentees who are resistant to coaching	M-12
	Providing constructive feedback based on the mentee's background	M-13
	Convincing people to start small rather than big	M-14
	Ensuring that the mentees finish their work	M-15
	Difficulty in creating an inclusive community	M-16
	Difficulty to keep the mentees engaged	M-17
	Cultural differences	M-18
	Communication issues related to time zone and place	M-19
	Lack of English language skills	M-110
	Lack of mentor's interpersonal skills	M-111
Process	Harsh project atmosphere	M-112
	Not having a formal procedure for introducing the community	M-Pro1
	Difficulty in identifying appropriate tasks for newcomers	M-Pro2
Technical	Difference in the devices that mentors and mentees use	M-T1

# Vorgehensweise

- 4 leitfadengestützte Expert\*inneninterviews á 50-60 Minuten
- Transkripte der Audio-Dateien
- Textanalyse mit Hilfe von taguette.org und Bildung von Kategorien
- Auswertung und Handlungsempfehlungen

TAQUETTE Home Interviews Mentors

Project info Documents Highlights

- Anfang Mitarbeit 2 edit
- Anfang Mitarbeit - Aktiv werden 16 edit
- Anfang Mitarbeit - Aufmerksamkeit 4 edit
- Community 6 edit
- Eigene Mentoring Aktivität 23 edit
- Eigene Mentoring Aktivität - Austausch 7 edit
- Eigene Mentoring Aktivität - Materialien 10 edit
- Eigene Mentoring Aktivität - Motivation 12 edit
- Eigene Mentoring Aktivität - Probleme 25 edit
- Einstieg von Neulingen 17 edit
- Einstieg von Neulingen - "Veranlagung" 13 edit
- Einstieg von Neulingen - Hürden in der Bedienbarkeit 19 edit
- Einstieg von Neulingen - Strukturelle Probleme 11 edit

Name der Datei: Interview\_L\_final

I: Test, Test. Okay, sieht gut aus. (5 Sek)

B: Ja.

I: Vielen lieben Dank. Dann würde ich

B: Sehr gerne.

I: Vielleicht kannst du mir zum Einstie

B: Meine, also wie viele habe ich bei V stehenbleiben?. Und dann habe ich d ersten fünf Jahre unter IP gearbeitet. Benutzerkonto zugelegt aus zwei Grü Sichtung haben wollte. Also das sogenannte Biochemie unterwegs. Bin ja auch pr

I: Hast du da viel Konkurrenz von Leu

B: Über die Zeit waren es im Bereich i Naturwissenschaften sind natürlich e Biologie 15 würde ich sagen. Und in d

I: Und bei deinen eigenen Anfängen I

B: Das sind jetzt nur die Regulars. Da I: (Lacht) Und wieder Rausstolpernde

B: Ja, die machen dann irgendwas an Hobbies. Das ist entspannender, als v

I: Das kann ich auf jeden Fall verstehe durchwurschteln?

# ANALYSE



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND



# Eigenschaften von Mentor\*innen

Außerdem:

- Empathie und Fähigkeit in anderer hineinzuversetzen
- Flexibilität und Anpassungsfähigkeit
- Geduldig
- Eigener Anfang wurde autodidaktisch organisiert
- Eigener Einstieg wird rückblickend positiv bewertet
- Ausgeprägtes Interesse an einem (oder mehreren) Themenbereich

“Man muss sich immer wieder in die Neulinge reindenken, wie schwer das für sie ist. Und man muss verstehen, welche Motivation sie haben, wo sie sie hinwollen und so weiter. Man muss sich so intensiv damit beschäftigen.”

“Ich habe mich gern selber durchgewurselt. Also ich fand das spannend, die ganzen Regelseiten nach und nach zu entdecken.”



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Ablauf beim Mentoring

## Erste Schritte des Mentees

Mentees müssen bereits gewisse Lernschritte absolviert haben um überhaupt zu einem Punkt zu kommen wo sie Mentor\*innen treffen:  
\*Grundlagen des Kommunizieren  
\*Grundprinzipien der Wikipedia

Diese ersten Schritte sollten optimalerweise passieren, damit ein erfolgreiches Mentoring möglich ist

## Kontaktaufnahme zwischen Mentor\*in und Mentee

Proaktive Kontaktaufnahme von Mentor\*innen aus, wenn Neulinge in ihrem Themenbereich editieren

Aufeinandertreffen bei Wikipedia-Workshops oder Einführungsworkshops

Kontaktaufnahme durch Mentee im "Mentorenprogramm"

"Dann schaue ich mir das Beitragsliste mal kurz an und sehe, ob die Beiträge sinnvoll sind. Sind sie nicht so sinnvoll? Ist die Person verpeilt? Und je kohärenter und je fachlich gebildeter, desto eher ist die Wahrscheinlichkeit, dass ich jemanden anschreibe."

## Aufgaben und Funktionen des Mentorings

Coaching, z.B. zu Relevanzkriterien, Kommunikation in der Wikipedia, Sichten der Beiträge

Bestätigung und Akzeptanz

Schutzfunktion, z.B. beim Nachkorrigieren von Fehlern der Mentees

Herausforderungen stellen um Selbstständigkeit zu fördern

"Ja das eine ist tatsächlich ein positives Feedback. Zu sagen „Ich fand deine Beiträge gut. Ich freue mich, dass du da bist.“. Und der zweite Punkt ist natürlich das Hilfsangebot. Also „Ich stehe dir jederzeit zur Verfügung, wenn du magst.“"

"Es gibt ja auch so einen gewissen Welpenschutz durch das Mentorenprogramm."

## Kommunikation zwischen Mentor\*in und Mentee

Kommunikation passiert eher anlassbezogen und reaktiv

Kommunikation wird hauptsächlich über die Benutzerdiskussionsseiten organisiert

"Also, ich betreibe jetzt die Betreuung auch nicht so, dass ich jetzt hinter denen hinterher betreue. Also, dass ich den jetzt noch mal eine E-Mail schreibe: Was war denn jetzt los?"

## Beendigung des Mentorings

Wird beendet, da kein Bedarf mehr und Mentees erfolgreich eingeführt

Wird beendet, da keine Lernerfolge erkannt werden und Mentoring frustrierend ist

Wird beendet, da Mentees nicht geeignet für Mitarbeit in der Wikipedia

"Am Anfang macht man das gerne. Man zeigt den Leuten, was man noch verbessern kann. Aber wenn das nach Monaten immer noch der Fall ist, fühlt man sich ja zum Hinterherputzen verdonnert. Und das hält einen wiederum nur ab von der eigenen Arbeit."

"Ich habe auch in der Vergangenheit durchaus schon Mentoren-gesucht-Baustein von Benutzerseiten wieder runter genommen und habe gesagt: „Das ist nicht Aufgabe des Mentorenprogrammes, dir zu helfen. Du hast Probleme

# Motivatoren beim Mentoring

- der **Fokus auf der inhaltlichen Arbeit:** Mentor\*innen wollen das gute Inhalte entstehen für die Wikipedia entstehen
- Zusammenarbeit mit Gleichgesinnten und teilen einer Leidenschaft für das selbe Thema
- Wertschätzung für die eigenen Erfahrungen bekommen
- Möglichkeit selbst noch dazu zu lernen (v.a. fachlich)
- Gendered issue: Mehr Frauen ins Projekt holen

“Ehrlich gesagt, die Grundmotivation ist, dass ich es toll finde, wenn Wikipedia-Artikel gutgeschrieben sind und Wikipedia-Artikel gut aussehen. Und das ist sozusagen ein Teil davon, dafür zu sorgen.”

“Und da ist es jetzt halt auch nett mit anderen Frauen zu interagieren, obwohl wir kein Women-Edit sind. Wo der Frauenanteil in der Runde größer ist und die Frauen nicht die Ausnahme sind in der Runde.”

# Materialien und Tools

## Für Mentees:

- Fragen von Neulingen
- Fragen zu Wikipedia
- Suchhilfe
- Relevanzcheck
- Neuen Artikel anlegen
- Visual Editor, insbesondere beim mobilen Bearbeiten

## Für Mentor\*innen:

- Vorlagen für Begrüßungsbausteine
- Trainingskit

**Aber:**

“Wikipedia ist unübersichtlich, du findest nichts, du wirst durch Tausende von Links und durch Tausende von Hilfeseiten verwirrt.”



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Herausforderungen

- Eine große Herausforderung für die Mentor\*innen ist es “die richtigen” Mentees zu finden
- Arbeit mit “falschen Mentees” wirkt sich stark demotivierend auf die Mentor\*innen aus

“Was in der Wikipedia immer ein Problem ist, das sind auch Leute, die eine Intention haben im Bearbeiten, die eigentlich dem enzyklopädischen Gedanken widersprechen. Wenn ich jetzt als Neuling eine Firma habe und da geht es nur darum, Werbung zu machen, dann ist das, was die Wikipedia tatsächlich ist und was die wollen, weit auseinander. Und das denen dann beizubringen ist eine recht schwere Sache.”

## “Falsche Mentees”:

- User mit kommerziellen Interessen
- User mit Spezialinteresse (Single Purpose Accounts)
- User, die nicht enzyklopädisch arbeiten können oder wollen
- User, die die grundlegenden Regeln der Wikipedia nicht kennen, bzw. verstehen
- User ohne Talent zum Schreiben



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Was macht gutes Mentoring aus? (aka Zusammenfassung)

## Personenbezogene Faktoren

- Flexible, empathische und geduldige Mentor\*innen
- Überschneidung der thematischen Interessen von Mentor\*innen und Mentees
- Zusammenarbeit mit interessierten, motivierten und geeigneten Mentees

## Aufgabenbezogene Faktoren

- Möglichkeit für Mentor\*innen und Mentees etwas zu lernen
- Möglichkeit ein niedrigschwelliges Mentoring (neben der eigentlichen Arbeit) zu betreiben mit wenig Aufwand
- Lernerfolge beim Mentee sehen können

# Empfehlungen I

- Bei folgenden Aspekten des Mentorings konnte ein Potential für mögliche Verbesserungen identifiziert werden:

## Erste Schritte Mentees

Belastung der Mentor\*innen möglichst gering halten, indem gewisse grundlegenden Inhalte und Regeln in der Wikipedia **vor** einem Eintritt in ein Mentoring Verhältnis vermittelt werden (Grundprinzipien Wikipedia, Grundlagen Kommunikation)

## Kommunikation

Kommunikation zwischen Mentor\*innen und Mentees verstetigen und regelmäßig ermöglichen um stärkere Anbindung Neuling ans Projekt

## Auswahl/ Matching Mentees

Ein besseres Matching zwischen Mentor\*innen und Mentees unterstützen, insbesondere bezüglich Interessenschwerpunkt

# Empfehlungen II

- Mentoring so gestalten, dass mehr Funktionen erfüllt werden und es somit möglicherweise wirksamer machen:

Förderung	Mentee aktiv für gewisse Positionen vorschlagen (z.B. Admin) und bei der Kandidatur unterstützen
Sichtbarkeit von Mentees	Bearbeitungen von Artikeln mit besonderer Reichweite zur Überarbeitung vorschlagen (besonders wirksam bei ähnlichen thematischen Interessen)
Vorbild sein	Gemeinsame Arbeit am gleichen Artikel oder Mentee ermutigen regelmäßig die Bearbeitungen der Mentor*innen zu beobachten um an deren Verhalten lernen zu können
Beratung	Externe Kommunikationstools nutzen um auch persönlichen und vertraulichen Austausch zu ermöglichen (wenn gewünscht)
Freundschaft	Auch Neulingen den Zugang zu offline-Treffen ermöglichen und z.B. inklusive Atmosphäre auf Treffen (wie WikiCon) herstellen, Teilnahme der Mentees auch explizit fördern

# Empfehlungen III

- Motivationen und Anliegen von **Single Purpose Accounts** richtig kanalisieren und nutzen und Alternativen zum Mentoring schaffen, damit Mentor\*innen ihre Ressourcen für langfristige Mentees einsetzen können
- **Niedrigschwellige Angebote** schaffen, bei denen kein großes Commitment zur Rolle eines\*r Mentors\*in nötig ist
- **Kampagnenidee:** Aktive Community-Mitglieder ansprechen Neulinge in ihrem Themengebiet zu unterstützen
- **Follow-Up Forschung:** Randomisiertes Experiment um Effekte von Mentoring/“Mentorenprogramm” untersuchen zu können

# Quellen und Links

## [Abschlussbericht \(2020\)](#)

Balali, S., Steinmacher, I., Annamalai, U. et al. Newcomers' Barriers. . . Is That All? An Analysis of Mentors' and Newcomers' Barriers in OSS Projects. *Comput Supported Coop Work* 27, 679–714 (2018). <https://doi.org/10.1007/s10606-018-9310-8>

F. Fagerholm, A. Sanchez Guinea, J. Borenstein and J. Münch, "Onboarding in Open Source Projects," in *IEEE Software*, vol. 31, no. 6, pp. 54-61, Nov.-Dec. 2014, doi: 10.1109/MS.2014.107.

Labuschagne, Adriaan; and Reid Holmes (2015). Do Onboarding Programs Work? In: MSR '15. Proceedings of the 12th Working Conference on Mining Software Repositories, Florence, Italy – May 16 - 24, 2015. IEEE Press: Piscataway, NJ, USA, pp. 381–385.

Matias, J. Nathan; Kamin, Julia; Al-Kashif, Reem; Klein, Maximilian; Pennington, Eric (2020-07-07). "[Expressing Gratitude and Feeling Emotionally Drained on Wikipedia](#)".

Musicant, David R.; Yuqing Ren; James A. Johnson; and John Riedl (2011). Mentoring in Wikipedia: A Clash of Cultures. In: WikiSym '11. Proceedings of the 7th International Symposium on Wikis and Open Collaboration, Mountain View, California – October 03 - 05, 2011. ACM: New York, NY, USA, pp. 173–182

Raut, A., Gaikwad, U., Bairi, R., & Ramakrishnan, G. (2012). Effective Mentor Suggestion System for Online Collaboration Platform.

Reboot and the Wikimedia Foundation (2017), "New Editor Experiences: Summary of Findings from the Korean and Czech Wikipedias"