



새 사용자 경험

한국어 및 체코어 위키백과에서의
조사 결과 요약

Reboot가 조사하여
위키미디어 재단에 제출
2017년 8월 29일
www.reboot.org

목차

I. 서론

프로젝트의 배경

II. 연구 배경

연구의 목적과 연구법

응답자 선정 및 모집

환경 비교

III. 중요한 발견점

사용자들의 특징

위키백과 편집의 동기

위키백과에 대한 인식

편집 방법 배우기

문제 해결

도움 구하기 및 피드백 받기

IV. 결론

부록 1: 환경 비교

부록 2: 가능성 평가 기준

부록 3: 공개 접속 관련

참고: 본 번역물의 단가 절약을 위해, 대다수의 독자가 관심을 갖지 않을 만한 소단락 3개는 번역하지 않았습니니다. 이렇게 별도로 표시된 단락은 영문판에서 읽을 수 있습니다.

I. 서론

위키백과는 현재 상태를 유지하고 품질과 우위를 강화하기 위해 다양한 분야에서 활동한 생산적인 새 사용자들의 지속적인 유입을 필요로 합니다. 그러나 약 10년 동안 프로젝트의 기여자 집단의 규모가 정체되면서 새 사용자들의 유입 및 유지에 어려움이 생겼습니다.

위키미디어 운동의 수많은 열성적인 구성원들이 이 문제를 해결하고 위키백과에 기여하는 사람들의 숫자와 다양성을 증가시키기 위해 노력했습니다.

새 사용자 경험 프로젝트는 위키미디어 재단(이하 WMF)의 상호 부서적인 계획으로서 앞서 말한 장기적인 노력을 계속하는 것을 목표로 삼고 있습니다. 특히 중규모 위키백과들의 새 사용자들(월별 활동 사용자 약 300~3,000명)의 지원에 초점이 맞춰져 있는데, 그러기 위해선 그 사용자들에 대해 상세히 이해해야 합니다.

이 이해를 돕기 위해 WMF는 한국어와 체코어 위키백과를 표본으로 선택하고, [Reboot](#)의 지원을 받아 한국(2017년 5월)과 체코(2017년 6월)에서 디자인 연구를 실시했습니다.

본 기록에는 핵심적인 조사 결과와 본 조사 중에 확인된 상당한 가능성이 요약되어 있습니다. 본 기록은 새 사용자 경험 프로젝트의 참가자들-특히 [2017~18년 연간 계획의 일환](#)으로 본 조사를 실행한 기여자 팀-이 새로운 제품과 프로그램을 면밀하게 시험하도록 지도할 것입니다.

프로젝트의 배경

새 사용자 경험 프로젝트는 2017년 초에 위키미디어 프로젝트에 참여한 다양한 청중에 대한 상세한 이해와 위키미디어의 제품과 프로그래밍 업무를 통합하려는 WMF의 폭넓은 노력인 [청중 연구 계획](#)에 의해 개시되었습니다. 해당 계획에서는 청중들의 목록과 청중들 간의 지식 격차를 다루는 연구를 사용한 구조를 만들었습니다.

이 일환으로 WMF의 팀들은 그 당시 어떤 청중이 생산적인 연구에 가장 적합한 후보자인지 결정하는 우선순위 결정 실습을 시행했습니다. 실습에서는 각 청중에 관한 기존의 연구의 양과 종류, 각각의 WMF 팀들이 새로운 연구를 통해 장래의 연구를 지도할 수 있는지의 역량 등의 요소를 고려했습니다.

이 실습에서, 중규모 위키백과의 새 사용자들의 우선순위가 가장 높게 평가된 이유는 두 가지가 있습니다.

- WMF에서는 새 사용자의 증가 및 유지에 초점을 맞춰 다양한 노력을 상당히 기울이고 있으므로, 이 주제에 관해 연구하면 WMF 팀들의 폭넓고 상세한 분야에 도움이 될 것입니다.
- 또한 위키백과와 관련된 연구와 제품 개발은 가장 큰 위키백과(특히 영어판)에 집중하느라 중규모 위키백과와 지식적 격차가 발생하는 경향이 있기 때문입니다.

II. 연구 배경

연구의 목적과 연구법

본 연구를 통해 한국어와 체코어 위키백과의 새 사용자들에 대해 이해하고자 하는 바는 다음과 같습니다.

- 새 사용자들의 특징과 행동, 욕구 (예1: 온라인 위주의 자원봉사 및 기여 활동에 참여할 때의 습성 및 동기, 예2: 기여 및 온라인 활동에서의 성공 및 방해 요인)
- 위키백과에 관한 인식과 참여가 각각의 사례와 이후 활동에서의 기여에 어떤 영향을 주는가
- 위키백과 제품의 기능과 커뮤니티가 기여에 어떤 도움과 방해를 주는가

연구의 구조에 관한 자세한 정보는 [여기](#)에서 확인하십시오.



연구 계획은 새 사용자에게 관한 기존의 연구를 검토하여 이후 단계로의 발전을 깨닫는 데에서 시작되었습니다.

주요 연구는 대한민국과 체코 공화국에서의 현지 조사를 토대로 진행되었습니다. 각 조사는 2주 동안 진행되었습니다. 현지 조사는 Reboot이 WMF의 편집 결과 분석가 및 디자인 연구자, 각 국가의 현지 연구자 2명의 도움을 받아 진행했습니다. 조사 동안 연구자들은 반(半) 구조적인 방법으로 같은 인종 간의 인터뷰와 사용자 관찰을 시행했습니다. 조사는 대개 45분에서 1시간 반 동안, 응답자의 집이나 근무지 및 공공장소(예: 카페)에서 응답자가 소지한 작업용 기기(예: 스마트폰, 랩탑, 컴퓨터)를 통해 현지 언어로 진행되었습니다.

또한 위키백과와 동등한 여러 가지 특징(온라인 활동, 자원봉사, 지식 관련, 협업 여부)을 지닌 온라인 및 오프라인 커뮤니티의 관리자들과 전문가 인터뷰를 시행했습니다. 기간 문제 때문에 체코 공화국에서는 전문가 인터뷰가 시행되지 않았으나, 차후 간접적으로 인터뷰를 진행할 예정입니다.

응답자 선정 및 모집

각 국가에서 응답자를 선정하는 주요 목적은 다음의 상황에 해당하는 위키백과 사용자들을 파악하여 모집하는 것입니다.

- **활동 중인 새 사용자:** 1년 이내에 가입하여 첫 편집부터 마지막 편집까지의 기간이 1개월 이상이고, 총 편집 시간이 1시간 이상인 사람입니다. 이 새 사용자들은 가입 후 상당한 시간 동안 활동을 유지한다고 볼 수 있습니다. 또, 가장 오래 활동한 새 사용자들은 방대하고 풍부하게 편집하는 것을 가장 우선시한다는 점에서 활동 중인 다른 사용자들과 다르게 인식됩니다.
- **비활동 새 사용자:** 1년 이내에 가입했으나 첫 편집부터 마지막 편집까지의 기간이 1개월 이하이고, 총 편집 시간이 1시간 이하인 사람입니다. 특히 편집을 도중에 그만둔 것으로 추정되는 새 사용자들입니다.
- **숙련된 사용자:** 오랫동안 활동해 오면서 교육 과정을 만들거나, 편집을 복구하거나, 토론 페이지에 글을 작성하는 등 위키 안팎에서 새 사용자와 소통하는 적극적인 사용자들입니다.

처음엔 4번째 경우로서 최근 새 사용자(지난달에 가입한 사람들)도 포함하였으나, 인터뷰 중 여기에 부합하는 응답자가 없었기에 첫 번째 조사 후에 제외되었습니다.

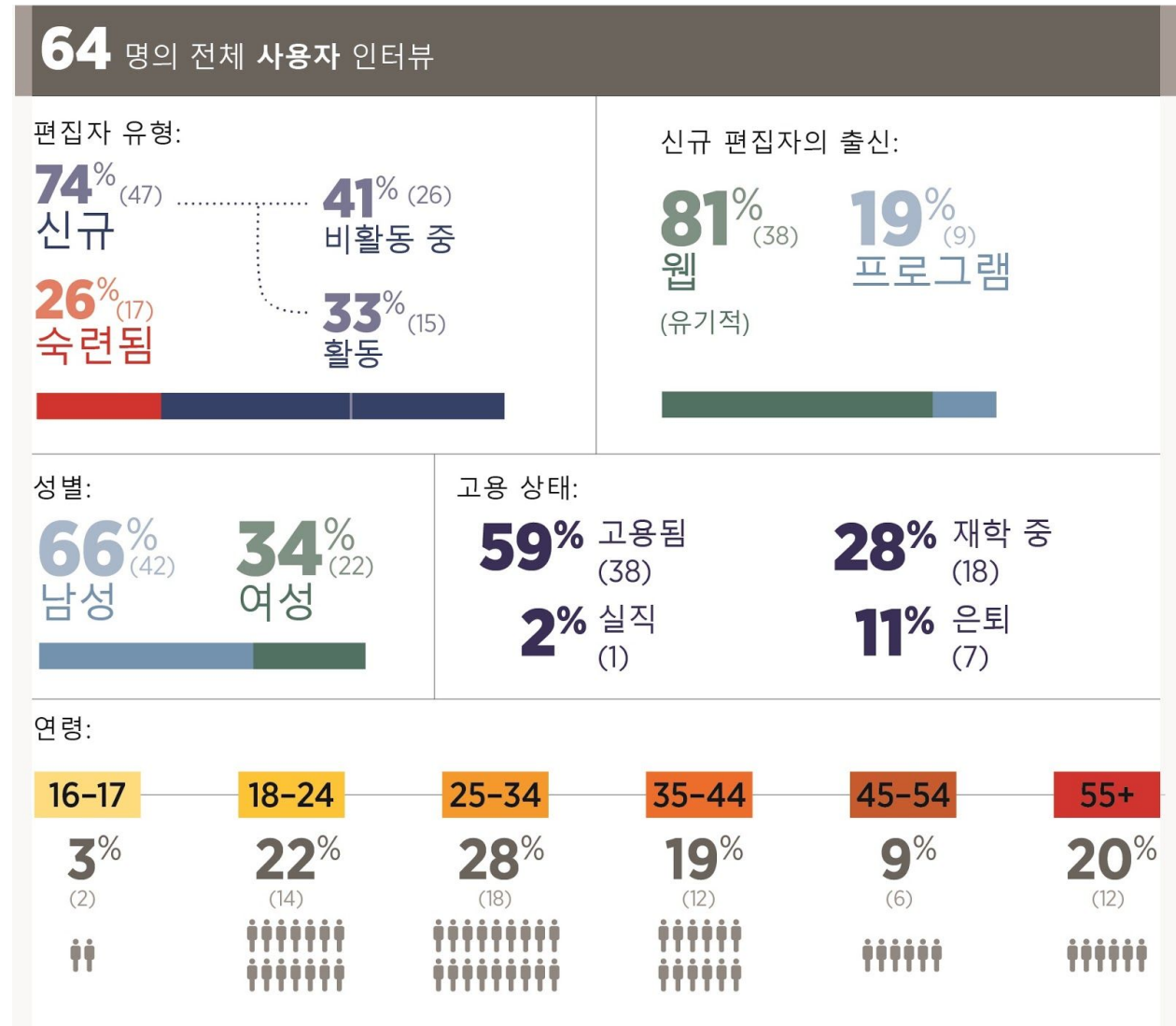
또한, 모집 과정에서는 지리적 위치, 성별, 고용 상태, 연령, 위키백과에 처음 가입한 방법(웹사이트를 통한 유기적 가입인지, 오프라인 프로그램을 통한 가입인지) 등의 질문에 대해 답변해야 합니다.

WMF는 각 국가의 현지 컨설턴트의 도움을 받아 답변자를 모집했습니다. 여론조사 참가를 부탁하는 최초의 이메일은 조사의 목적에 관한 간단한 설명과 조사 방법, 관심을 가지는 수령자의 기본적인 인구 통계 및 이용성을 알아보는 간단한 조사를 첨부하여 위키백과에 등록된 사용자들의 이메일 주소로 보냈습니다. 그리고 그들이 연구 일정에 맞출 수 있는지, 연구자의 답변에 성실하게 응할 수 있는지, 그들의 편집 활동 중에 기존의 샘플에서 발견되지 않은 행동이 있는지에 따라 답변자를 선정했습니다.

대한민국에서는 서울 안팎에서 30명의 응답자와 4명의 전문가에게 설문조사를 실시했습니다. 체코 공화국에서는 대도시인 프라하와 브르노 2군데와, 소도시 네 군데의 안팎에서 34명의 응답자에게 설문조사를 실시했습니다.

대한민국에서의 첫 번째 현장 조사 동안, 모집 및 일정의 한계로 인해 응답자의 답변과 실제로 조사된 결과 사이에 상당한 오차가 발생했습니다. 활동 중인 새 사용자는 목표치의 절반을 조금 넘었고, 비활동 새 사용자는 목표치보다 2배 정도 많았습니다. 그래서 체코 공화국에서는 활동 중인 새 사용자들을 더 많이 설문할 수 있도록 이메일 발송 범위와 조사 일정을 성공적으로 조정했습니다.

다음은 위키백과 사용자 64명과의 설문을 토대로 작성된 통계입니다.



환경 비교

본 연구는 체코어와 한국어 위키백과 및 국가적 배경이 다른 중규모 위키에 비해 대표적이고 동등하다는 점에 착안하여, 해당 국가의 위키백과를 핵심 사례로 선택했습니다. 다음은 체코어와 한국어 간 위키백과의 현황과 국가적 상황을 비교한 내용의 요약본입니다. 두 국가의 환경 간의 비교에 관한 자세한 정보는 부록 1: 환경 비교를 참고하십시오.

위키백과의 현황

	한국어 위키백과	유사점	체코어 위키백과
월간 활동 사용자 수 ¹	773 (위키백과들 중 16위)	중규모 위키백과 중 활동이 부진하거나 약간 감소한 중규모 위키백과	615 (위키백과들 중 18위)
등록된 문서 수	396,000	내용이 풍부한 문서 기준	389,000
새 사용자 유지율	8.5%	위키백과들 중 중상위급 순위	7.3%
조직적 활동	조직적 활동 수준 낮음	새 사용자들의 모집 및 교육을 위해 에디터톤을 실시하거나 현지 조직체 및 정부와 제휴 진행	조직적 활동 수준 높음
커뮤니티 활동	사용자 그룹(무급 직원이 운영)	자원봉사 단체가 헌신적임	지부(유급 직원이 운영)
자금 조달	개개인이 지원		매년 계획에 따라 지원

한국어와 체코어 위키백과는 둘 다 중규모로 분류되며, 활동 중인 사용자 집계에 의하면 체코어는 모든 위키백과 중 18위, 한국어는 16위였습니다. 두 집단 모두 월간 활동 사용자 수가 약 700명 쯤 되고 한국어가 좀 더 많지만, 부진하여 조금씩 감소하는 추세입니다. 한국어와 체코어 위키백과 모두 새 사용자의 유지율이 (10.1%의 일본어, 5.8%의 영어, 4.7%의 스페인어 등 다른 위키백과들에 비해) 상당히 높았습니다. 한편 다른 중규모 위키백과들에 비하면 조직적 활동의 수준은 낮았지만, 오프라인에서의 조직적 활동 수준은 높았습니다. 대한민국과 체코 공화국 모두 각 국가 내에 현지 기여자들의 집단이 형성되어 있었으나, 체코는 중부 유럽에서 인접한 국가들의 언어를 사용하는 집단과 깊은 관계를 맺고 있었습니다.

두 국가 모두 헌신적으로 자원봉사를 하는 집단이 있었으나, 체코의 경우 유급 직원이 운영하는 지부이지만 한국은 무급 직원이 운영하는 사용자 그룹이었습니다. 체코어 위키백과는 매년 계획에 따라 지원금을 받고 조직적 활동 수준이 높은 반면, 한국어 위키백과는 개개인으로부터 지원금을 받았고 조직적 활동 수준도 비교적 낮았습니다. 두 국가의 집단 모두 새 사용자의 유입을 위해 제휴와 이벤트를 촉진했으나, 체코어의 경우 오프라인에서도 새 사용자를 지원하기 위해 강의나 주간 모임을 추가적으로 운영했습니다. 체코어 위키백과는 새 사용자들과 지속적이고 고차원적인 소통을 통해 훨씬 결합된 커뮤니티를 형성한 것 같지만, 한국어 커뮤니티는 약간 작고 분산되어 있으며 새 사용자들과의 소통이 드문 것 같습니다.

국가 및 문화적 환경

¹ 2016년 8월~2017년 7월 평균 기준

[번역되지 않은 단락입니다]

III. 중요한 발견점

새 사용자들은 각양각색의 배경과 관심사, 위키백과에 귀중한 기여를 할 수 있는 능력을 갖춘 다양한 사람들입니다. 또한 그들은 다양하기 때문에 제각각의, 가끔은 상반되는 이유로 위키백과를 편집합니다. 새 사용자들의 배경과 편집 동기, 편집 경험을 이해하면 WMF는 활동 중인 사용자들을 다양하게 모집하고 지원할 수 있으며, 이를 통해 위키백과 운동의 더 큰 사명을 도울 수 있을 것입니다.

아래의 내용은 사용자들의 특징과 기술적 생태계에서 관찰된 유의미한 경향과, 위키백과에서 활동하는 새 사용자들의 다양한 견해들과 관련된 핵심적인 결과로 나뉩니다.

사용자들의 특징

위키백과 사용자들의 관심사와 욕구, 행동 및 배경은 제각각이지만, 그들이 공유하는 공통적인 특징과 행동을 통해 그들이 시간을 들이는 과정과 이유를 알 수 있습니다.

1. 사용자들은 천성적으로 새로운 주제에 대해 호기심을 품고 적극적으로 직접 연구하는 경향이 있습니다. 새 사용자와 숙련된 사용자 모두 자신들의 배움을 향한 열정을 통해 직업이나 진지한 취미를 결정합니다. 그들은 자유시간 동안 독서하거나, 스터디 그룹에 참여하거나, 관심 있는 주제에 관한 지식을 심화 내지 확대하기 위해 수업을 듣습니다. 그들은 자신들의 자기계발을 위해 정보와 지식을 아주 소중히 여기기 때문에 이러한 활동에 시간을 투자합니다. 체코어 위키백과의 ‘노인 위키백과 편집’ 코스에 참여하는 한 노인 참여자는 이렇게 말했습니다.



“정보는 가장 화려한 가치입니다. 좋은 정보를 가진 사람이 부자라면, 전 부자가 되고 싶습니다.”

-렌카, 고객 담당자, 브르노

이렇게 배우기를 원하는 사용자들은 자신들의 부족한 지식을 채우기 위해 정보를 찾을 가능성이 매우 높고, 그 결과 대부분의 사용자들은 위키백과의 애독자로 시작하여 이후 위키백과에 점점 적극적으로 참여하게 됩니다.

새 사용자들의 연구 활동은 종종 자신들의 업무나 개인적인 관심사, 개성에 관련된 주제에 집중되어 있습니다. 자신들의 지식량을 늘리기 위해 노력하다가, 그것이 끝나면 특정 주제에 관해서 종종 어설픈 전문가 내지 진짜 전문가가 되기 때문입니다. 하지만 새 사용자들은 스스로를 전문가로 여기지 않을 것이고, 이러한 인식은 다음 결과에서 나오듯이 위키백과에 대한 훗날의 잠재적 기여를 방해합니다.

2. 대부분의 사람들처럼, 사용자들은 각각의 활동이 자신들의 욕구와 야망, 관심을 얼마나 잘 충족시키는가에 따라 자신들의 자유시간을 어떻게 쓸지 결정합니다.

새 사용자들은 위키백과를 편집할지의 여부와 그 시간을 결정하는 동안, 편집 활동과 그들의 개인적인 욕구와 야망, 관심을 충족시킬 수 있는 수많은 다른 활동 사이에서 선택을 내립니다. 이처럼 그들이 시간을 투자할 만한 욕구나 활동의 예시는 다음과 같습니다.

- 자신의 일이나 열정 해결하기 (예: 독서회에 가입하여 숙제하기, 블로그에서 독자 혹은 고객층 연구하기)
- 공부를 통해 세계관을 확장하기 (예: 여행하기, 강의 참석하기, 자신의 가계도 연구하기)
- 자신이 속한 세상을 변화시키기 (예: 페미니즘 블로그에 글쓰기, 정당에 가입하기)
- 자신의 삶과 열정을 기록하고 공유하기 (예: 소셜 미디어에 기고하기, 개인 웹사이트 관리하기, 시 낭독회 주최하기)
- 다른 사람들과 교류하며 가치와 관심사를 공유하기 (예: 취미에 특화된 집단이나 커뮤니티에 가입하기, 전문 온라인 게시판에 기여하기, 이벤트와 회의에 참석하기)
- 유익한 활동 하기 (예: 코세라에서 수업하기, 시간제 강사로 활동하기)
- 성취감 느끼기 (예: 게임하기, 앱 만들기)

위키백과를 편집하면 위의 욕구를 전부 충족시킬 수 있지만, 그들이 원하던 보상을 얻는 과정이 항상 순탄한 것은 아닙니다. 다음 페이지에서 나타나듯이 새 사용자들은 노력할 때 긍정적인 사고방식을 잘 갖지 못하며, 대다수가 자신들이 찾던 보상을 접하기도 전에 편집을 그만둡니다.

3. 사람들은 데스크탑이나 랩탑 컴퓨터로 복잡하고 정교한 일을, 스마트폰으로는 짧고 신속한 일을 수행합니다.

한국어와 체코어 둘 다 대부분의 답변자가 데스크탑이나 랩탑 컴퓨터를 주요 기기로 사용했고, 이를 통해 직장 업무나 긴 글쓰기, 코딩, 게임, 문서 번역, 위키백과 편집 등을 수행했습니다. 그리고 보조 기기로 스마트폰을 사용하면서 간단한 연구, 지도 보기, 메모하기, 전화, 메시지 보내기 등의 짧고 신속하거나 사회적인 활동을 수행했습니다. (각 국가에서의 스마트폰 사용 현황의 차이점에 관한 자세한 정보는 부록 1: 환경 비교를 참고하십시오.) 저희와 대담을 가진 47명의 새 사용자 중 스마트폰이나 태블릿으로 위키백과에 기여한 사람은 10명이며, 주로 (일부는 iOS 앱으로, 다른 일부는 안드로이드 앱으로) 모바일 웹사이트를 사용했습니다. 대부분의 사용자는 (35세 이하로) 젊었으며, 스마트폰으로 짧은 편집을 지속적으로 수행했습니다.

답변자들은 업무의 난이도는 물론 공적 업무인지 사적 업무인지의 여부에 따라 다양한 기기를 사용했습니다. 직장을 가진 답변자는 직장에 최소 1개의 랩탑이나 데스크탑 컴퓨터를 보유하고 있었고, 거기서 업무 관련 활동을 했습니다. 한편 그들은 스마트폰으로 "자유시간"을 즐기거나 전화, 메시지, SNS 등을 통해 대부분 다른 사람들과 사회적으로 소통을 했습니다. 반면 젊은 답변자들은 업무가 공적이건

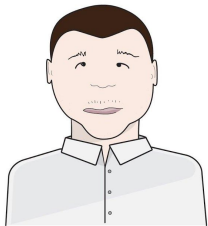
사적이건, 쉬운 일이건 어려운 일이건 모든 기기에서 모든 종류의 온라인 활동을 하는 경우가 많았습니다.

대부분의 답변자는 큰 화면과 키보드, 외부 마우스를 갖춘 컴퓨터로 정밀한 작업을 수행하는 것이 좋다고 답변했습니다. 체코에서는 답변자들이 마우스와 마우스 패드를 갖춘 랩탑을 가지고 집 밖으로 나가는 경우가 가끔 있었습니다.

위키백과 편집의 동기

발견 1. 사람들이 위키백과를 편집하는 다양한 이유 대부분에는 위키백과 편집 외에 다른 목적이 있었습니다.

사람들이 자유시간을 어떻게 소비할지 선택하는 것처럼, 새 사용자들은 다양한 욕구를 충족시키기 위해 위키백과를 편집합니다. 다음은 왜 새 사용자들이 위키백과 편집을 시작했는지에 관한 여섯 가지 핵심 욕구를 밝힌 연구입니다. 이러한 욕구의 패턴을 토대로 유형을 정립했습니다. 이 유형들은 욕구와 행동에서 발견된 패턴을 통해 만들어진 전형이며, 특정 개개인을 지칭하지는 않습니다.



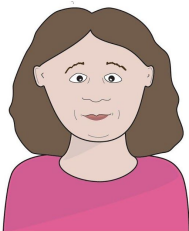
독자층 생산자
공유

독자층 생산자는 위키백과의 영향력을 통해 자신이나 자신의 업무를 홍보하기 위해 편집을 합니다.



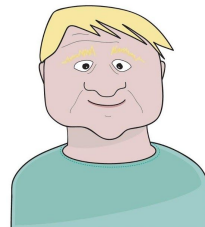
외부 활동가
미나

외부 활동가는 학교 과제 수행이나 취직 조건 등 외부적인 보상이나 목표를 달성하기 위해 위키백과를 편집합니다.



장기적 활동가
헬레나

장기적 활동가는 경험삼아 위키백과를 편집했다가 새로운 기능들을 배우면서 오프라인 사용자 모임에 참석하거나 새로운 사람들을 만납니다.



오류 수정자
요제프

오류 수정자는 위키백과에서 발견된 명확한 오류나 결함을 수정하며, 오류들을 쉽고 즐겁게 찾아다니지만 그 이상의 목표는 가지지 않습니다.



지식 공유자
얀코프

지식 공유자는 자신의 다양한 지식을 다른 사람들과 나누거나 위키백과의 사명에 동참하기를 원합니다.



사회 변혁가
재희

사회 변혁가는 화두나 논란이 되는 문제에 강한 열정을 품으며, 해당 문제에 관한 사회의 시선을 변화시키기 위해 위키백과를 편집합니다.

다음은 사용자의 욕구별 집단과 그 예시로서의 답변자에 관한 자세한 정보입니다.

- **독자층 생산자**는 위키백과의 영향력을 통해 자신이나 자신의 업무를 홍보하기 위해 편집을 하는 사람들입니다. 이러한 사용자들은 관심이 있는 문서들을 편집하다가, 위키백과의 규칙 및 정책에 얼마나 알고 있는지와 그 규칙에 얼마나 순응하는지에 따라 문제가 생길 가능성이 매우 높습니다.

예를 들어 한국의 피트니스 블로거를 포함한 사용자들은 위키백과에 자신에 관한 문서를 만들어 구글 검색에 뜨기를 원했으며, 체코 라디오 방송국의 기록 보관인은 자신들의 콘텐츠로 웹 트래픽이 착실하게 몰리도록 위키백과 문서들에 방송국의 웹사이트 링크를 추가했습니다.

- **외부 활동가**는 학교 과제 수행이나 취직 조건 등 그와 비슷한 이유로서 외부적인 보상이나 목표를 달성하기 위해 위키백과를 편집하는 사람들입니다.

예를 들어 체코의 학생 사용자는 사회학 수업에서 위키백과를 편집하라는 과제를 받았고, 한국의 번역가는 위키백과의 영어 문서를 한국어로 번역하여 미래의 클라이언트에게 제출할 작업 샘플로 사용했습니다.

- **장기적 활동가**는 경험 삼아 위키백과 편집을 시작한 사람들입니다. 그들은 새로운 기능들을 배우다가 오프라인 사용자 모임에 참석하거나 새로운 사람들을 만납니다. 이러한 유형의 새 사용자들은 종종 에디터톤이나 다른 프로그래밍 활동을 통해 편집을 시작합니다.

예를 들어 한국의 보석 디자이너 겸 학생은 대학에서 에디터톤에 참석하여 새로운 화제에 대해 배우려고 날마다 무료 강의에 참석했고, 체코의 한 여성은 위키백과 편집 전문 과정을 수강하여 새로운 사람들을 만나 새로운 활동을 시작했습니다.

- **오류 수정자**는 위키백과에서 발견된 명확한 오류나 결함을 수정하며, 특정 주제들에만 관심을 가지는 경향이 있습니다. 그들은 종종 위키백과를 자세하게 읽기 때문에 오류를 찾아 즐거운 마음으로 수정하지만, 항상 이타적인 행동이나 지식의 확대를 위해 기여를 하지는 않습니다. 그들은 자신들이 편집하지 않으면 더 실력이 좋은 사람이 할 거라고도 생각합니다.

예를 들어 한국의 은퇴한 원자력 엔지니어는 온실가스에 관해 "뽀뽀스러울 만큼 잘못된" 문서를 수정한 적이 있었고, 체코의 프로그래머는 자유시간에 앱 제작법을 지도하는 소프트웨어에 관해 글을 썼지만 즉각 바로잡을 수 있는 "흔히 잘못된 의견들"만 고치고 새로운 화제에 대해선 배워지 않았습니다.

- **지식 공유자**는 자신의 다양한 지식을 다른 사람들과 나누기를 원합니다. 그들은 위키백과가 자원봉사자들의 협력적인 투고에 의해 만들어졌다는 사실에 깊이 감사하는 애독자들입니다. 그들은 자신의 지식을 나누고 위키백과의 사명에 동참하기 위해 위키백과를 편집합니다.

예를 들어 한국의 지질학자는 자신이 근무한 광산에 관한 정보를 추가하여 위키백과에서 공유되는 공동체의 지식이 되기를 원했고, 체코의 한 고등학생은 위키백과에서 때때로는 조용히 둘러보며 정책과 토론 페이지를 탐독하면서 모두가 쉽게 이해하고 즐길 수 있도록 물리학 문서들을 편집했습니다.

- **사회 변혁가**는 화두나 논란이 되는 문제에 강한 열정을 품고 있습니다. 그들은 위키백과 편집을

통해 자신들이 중요시하는 문제에 대한 사회의 시선을 돌리려고 합니다. 그들은 문서에서 편파적인 내용을 찾아 수정하거나, 단순히 자신들이 열정을 품은 이슈들에 관한 "공식적인 기록"에서 많은 정보를 찾아갑니다.

예를 들어 한국의 페미니즘 위키(Femiwiki.com)에서 활동하는 여러 기여자들은 페미니즘을 홍보하고 남성 중심의 여론에 반대되는 내용을 한국어 위키백과에 담았고, 체코의 한 아버지는 자신의 아이들이 다니는 체코의 발도르프 대안학교에 관한 문서에서 그들의 목표를 더욱 정확하게 표현하여 대안학교를 고려하는 다른 부모 및 가족들에게 더 나은 정보를 제공했습니다.

새 사용자들은 자신들의 다양한 욕구에 따라 위키백과에서 활동하는 과정이나 편집 과정에서의 관심이나 노력의 양이 달라지는 경우가 있습니다. 예를 들어, 그들의 욕구에 따라 편집의 어려움을 극복하는지의 여부가 달라질 수 있습니다. 새 사용자들은 명확한 목표를 달성하고 싶어할 경우(예: 외부 활동가, 독자층 생산자) 대개 문제를 겪고 쉽게 좌절하는가 하면, 편집 과정을 즐기거나(예: 지식 공유자, 장기적 활동가) 확고한 사명에 따라 움직일 경우(예: 사회 변혁가) 어려움을 극복하고 그것을 배움의 기회로 받아들일 수도 있습니다.

비록 새 사용자들이 위키백과 편집을 시작한 동기가 다르더라도, 그들이 힘을 내서 편집을 계속하거나 다른 온라인 사이트에 계속 기여하는 공통적인 이유들이 있습니다.

- **사람들은 다른 사람들에게 유용한 내용을 기여하고, 그렇게 도움을 준 행동을 알리기를 원합니다.** 많은 새 사용자들은 다른 사람들에게 도움이 되는 "유용한" 편집을 하기를 원합니다. 비활동 새 사용자들은 위키 안팎에서 자신의 활동에 대한 감사나 피드백을 받고 이러한 욕구를 확인하기도 합니다. 다른 위키에서의 관리 및 투고 등의 활동을 하는 새 사용자들도 자신의 활동에 대해 감사나 피드백을 받고 고무되는 경우가 있습니다.
- **사람들은 자신에게 가장 필요한 기여 활동을 우선시하고, 그렇지 않은 것은 즉시 제쳐둡니다.** 활동 중인 사용자들의 대부분은 "시간이 없어서" 위키백과 편집을 그만쳤다고 말합니다. 하지만 그들은 종종 위키백과에서 활동하기보다 자신들의 욕구와 야망에 더 적합한 자유로운 활동을 선택합니다.

독자층 생산자의 경우 이미 다른 출판물이나 플랫폼에 글을 써서 자신들의 독자층과 소통하고 있습니다. 장기적 활동가의 경우 활동 중인 다른 커뮤니티가 많이 있습니다. 오류 수정자의 경우 이미 학회의 발표장이나 자신의 블로그 등 다른 곳에서 자신들의 전문적인 지식을 공유하고 있으며, 그만큼의 노력을 위키백과에 투자하는 일에는 별로 관심이 없습니다.

- **사람들은 오프라인에서 해결해야 하는 일이 주어지면, 전문성이나 신분에 관계 없이 온라인에서의 기여 활동에 매진합니다.** 대부분의 새 사용자들은 학자나 전문가, 공적인 인물로서 자신들의 작업에 대해 감사나 피드백을 얻길 원하기 때문에, 특화되거나 신뢰받는 게시판에서 글을 쓰는 등 기여하는 데에 상당한 시간을 투자할 것입니다. 반면 다른 새 사용자들은 종종 온라인 커뮤니티(예: 구글 그룹, 관심 있는 그룹의 웹사이트, 소셜 미디어)에 참여하여 서로의 관심사와 작업을 홍보하고 배웁니다. 이러한 사용자들은 위키백과를 통해 자신들의 욕구를 얼마나 충족시킬 수 있느냐에 따라 위키백과에 계속 기여할지를 결정합니다. 자신의 활동에 대한 피드백을 받고 싶어하는 사람들(주로 학자들)은 과거에 다른 매체들에 상당한 기여를 하고 그러한 피드백을 받은 적이 있기 때문에, 위키백과는 크게 중요하게 생각하지 않습니다.

인터뷰 도중, 숙련된 사용자들은 종종 이상적인 "천부적인 위키백과인", 즉 애매한 특징을 가지고 있지만

전문 사용자로 기울어지기 쉬운 사람이라고 언급했습니다. 이러한 부류의 기여자들은 정보의 공유에 관심을 가지기 때문에 점차 지식의 개방화를 옹호하게 되며, 한국어와 체코어 위키백과에서 오랫동안 활동한 기여자들은 모두 이런 경험을 가지고 있습니다. 지식 공유자들의 행동은 새 사용자들의 동기와 거리가 멀지만, "천부적인 위키백과인"과 매우 흡사합니다. 오류 수정자들은 지식 공유자와 상당히 유사하여 "천부적인 위키백과인"처럼 헌신적인 사용자가 될 가능성이 높지만, 위키백과 활동을 통해 욕구를 충족하지 못하면 성장이 침체됩니다. 새 사용자들의 각 유형별 기여 활동은 수많은 기회와 문제가 내포된 다양한 편집에 대한 그들의 욕구에 의해 대략적으로 규정되며, 이는 콘텐츠의 다양성과 위키백과의 기여자 수를 증가시킵니다.

위키백과는 이제 16년 전처럼 전세계의 사람들이 공개적으로 지식들을 모은 독창적인 실험이 아닙니다. 오늘날 위키백과에 찾아온 많은 사람들은 그 유래와 사명에 대해서 모른 채 여러가지 이유로 편집을 시작할 것입니다. 새 사용자들을 통해 확인된 여섯 가지의 동기와 그들의 위키백과 편집 활동에서 발견된 아래 내용들을 통해, 위키백과가 다양한 유형의 사용자들을 모집 및 지원하고 귀중한 위키백과인이 되도록 도울 수 있는 방법을 찾을 수 있게 되었습니다.

가능성: 위키백과가 새 사용자들로부터 원하는 것이 아닌, 그들이 위키백과 활동을 통해 얻을 수 있는 장점을 기반으로 새 사용자들과 소통해야 합니다. 새 사용자들은 여러가지 선택지를 통해 자신들만의 동기와 욕구를 충족시키므로, 위키백과는 기여자의 시간과 노력을 두고 경쟁해야 합니다. 여기서 그들의 관심을 끌려면, 위키미디어는 가능성이 높은 사용자들에게 기여를 통해 다양한 동기와 욕구를 충족시킬 수 있다고 설명해야 합니다.

예를 들어 위키미디어는 실용적인 기여를 하여 자극받은 사용자들에겐 그들이 끼친 영향력을 보다 명확하게 보여줘야 합니다(예: 그들이 편집한 문서 수 보여주기, 개인용 축하 메시지 보내기). 피드백을 받고 싶어하는 교수나 전문가들에겐 그들이 해당 분야의 다른 사용자들과 교류하도록 도와야 합니다. 각 유형별 사용자들에겐 위키미디어가 그들의 기여를 통해 욕구를 충족할 수 있도록 지도해야 합니다. 즉 지식 공유자들에겐 그들이 관심을 가진 주제와 관련된 다른 문서들을 편집하도록, 장기적 활동가들에겐 커뮤니티 활동에 참여하도록, 사회 변혁가들에겐 편집에 대한 사명에 공감하는 다른 사람들과 만나도록 장려해야 합니다.

위키백과에 대한 인식

발견 2. 위키백과의 명성은 새 사용자들을 끌어들이 수 있는 최고의 강점이자

최고의 약점입니다.

세계적으로 존중받는 정보의 원천이라는 위키백과의 명성은 공식 기록과 세계의 독자를 모집하여 관리하고 싶어하는 새 사용자(예: 사회 변혁가, 독자층 생산자)를 끌어들이 수 있는 장점입니다. 사람들은 본래 위키백과를 읽기 전에 먼저 구글에서 해당 주제에 대해 검색합니다. 검색 결과의 맨 위에 위키백과가 나타나는 것을 본 뒤에야 확실히 믿을만 하다고 생각하는 것입니다.



“위키백과는 가장 광활하고 아름다운 존재입니다.”

-지리, 은퇴한 회계사, 브르노

하지만 이렇게 넓은 범위와 높은 수준은 위키백과를 편집하는 사용자들의 부담을 가중시킵니다. 새 사용자들은 위키백과를 딱딱한 백과사전으로 생각하기 때문에, 완벽하게 편집을 하지 않거나 전문가처럼 행동하지 않으면 편집을 할 수 없다고 생각합니다. 또한 전세계의 사람들이 보고 있기 때문에 온라인이나 오프라인의 신분과 관련된 계정을 만들면 편집을 할 때마다 추적을 당한다고 생각합니다. 이러한 추가적인 압박으로 인해 위키백과 편집을 위협하게 여겨서 많은 독자들이 참고하는 문서에서는 실수하기를 두려워하고, 대규모의 공개 게시판에서는 침묵을 지킵니다.

가능성: 편집 과정을 더 쉽게 만들어야 합니다. 위키미디어 활동은 위키백과가 전 세계에서 축적해온 존중과 권위를 널리 알려야 합니다. 하지만 "누구나 편집할 수 있습니다"란 생각은 평등한 발언이 아닙니다. 사용자들이 미숙한 편집을 편안하게 할 수 있도록 편집 과정을 쉽게 만들고, 공공 게시판에서 행동하는 것(예: 개인정보와 무관한 닉네임을 짓도록 유도)처럼 (실질적이거나 잠재적인) 부담을 줄이는 방법을 보여주어 적절하게 편집하는 법을 쉽게 알려줘야 합니다(발견 8을 참고하십시오).

발견 3. 새 사용자들을 모집하고 지원하려면, 믿음직하고 감동적이며 관계가 넓은 중재자들이 꼭 필요합니다.

위키백과에 기여하는 행동의 가치는 그것을 추천하는 유력자들에 의해 결정됩니다. 새 사용자들은 대개 믿을만한 사람의 말을 듣고 편집을 시작합니다. 체코 공화국의 경우 철학자 겸 정치인인 **안 소쿨**은 위키백과의 유명인사로 활동하며, 대다수의 새 사용자들은 그를 사적으로 알건 모르건 그를 통해 위키백과의 합법성을 믿고 프로젝트에 참가했습니다. 두 국가 모두 새 사용자들은 자신의 상사나 선생님, 멘토로부터 개인적으로 위키백과를 편집해 보라는 추천을 받았습니다. 이런 유력자들은 종종 특정 주제에 관한 새 사용자의 의견을 인정하고 그걸 공유하라고 유도하거나, 위키백과를 통해 많은 사람들과 교류하도록 권유합니다(예: 독자층 생산자).

한국어와 체코어 위키백과 둘 다 새 사용자의 모집을 위해 유명한 기관들과 연계하고 있습니다. 한국어 위키백과의 경우, 지자체와 연계하여 지자체 직원들이 지역에 관한 정보를 추가해 관광객을 끌어들이도록 위키백과의 편집법을 가르쳤습니다. 체코어 위키백과의 사용자들은 현재 도서관에서 근무하면서, 도서관 손님들에게 프로그램을 홍보하거나 사서들이 손님들에게 편집법을 가르치도록 돕기 위해 종종 강좌와 모임을 개최하고 있습니다.

이러한 중재자들의 가장 믿음직한 장점은 새 사용자를 모집할 뿐만 아니라, 다른 사람에게 편집법을 가르칠 수 있다는 것입니다. 위키미디어 재단은 이러한 확대를 위해, 학교 및 교사들과의 연계하여 위키백과의 사용과 편집을 공식 교육 시스템에 편입시켰습니다. 새 사용자와 장기적 활동가가 뒤섞인 체코어와 한국어의 교육자들은 위키백과 편집을 학생들의 기술, 연구, 글쓰기 등의 기술을 가르치는 교육용 도구로서 계속 사용해 왔습니다.

하지만 비공식적, 사적인 멘토들이야말로 새 사용자들에게 감동과 가르침을 줄 수 있다는 점에서 가장 효과적입니다. 체코의 새 사용자들 중 열성적인 오르간 연주자의 위키백과 멘토는 교회의 성직자였는데, 그는 연주자에게 그가 다니는 교회와 오르간의 역사에 대해 썼던 글을 "책장에 방치"하지 말고 위키백과에 올려보라고 권했습니다. 이 성직자 역시 예전부터 위키백과의 사용자였기에, 연주자의 열정, 즉 교회와 오르간에 관한 지식을 공유하려는 본질적인 동기와 위키백과 간의 연관성을 깨달은 것입니다. 대다수의 비활동 새 사용자들은 자신의 친구와 동료, 위키 강좌 교사로부터 편집 권유를 받거나 그들이 배운 편집법을 그대로 전수받았다고 말했습니다(발견 10 참고). 중재자들은 새 사용자들과 개인적으로 알고 지낸다는 장점이 있었기에, 새 사용자들을 모집하거나 편집이 도움이 되는 본질적인 동기를 가진 사람들을 지원할 수 있었습니다.

가능성: 새 사용자들의 다양한 동기에 호소하여 그들을 모집하고 가르칠 수 있는 감동적인 기폭제에 집중해야 합니다. 체코의 숙련된 사용자는 "[위키백과는] 새로운 사람들을 통해 그 장점을 키워야 합니다."라고 말했습니다. 재단에서는 성공한 사용자들과 위키백과의 팬들을 편집 홍보대사로 전환시켜 그들이 새 사용자를 가르치고 지원하도록 도와줄 수도 있습니다. 이러한 노력으로 기폭제를 만들어 폭넓게는 새 사용자들의 커뮤니티에 영향력을 행사하는 "위키백과의 유명인사"를 통해, 개별적으로는 새 사용자들의 본질적인 동기를 발견하고 지원하는 프로그램을 통해 새 사용자들을 격려할 수 있습니다.

**“[위키백과는] 새로운 사람들을 통해
그 장점을 키워야 합니다.”**

-안, 위키미디어 체코 이사회 이사, 프라하

발견 4. 많은 사용자들은 한국어와 체코어 위키백과를 독자로서만 바라보고, 더 넓거나 깊은 출처로 그 정보를 완벽하게 보충합니다. 이는 곧 사용자들이 한국어와 체코어 위키백과에 기여할 마음이 덜하다는 뜻인데, 보충해야 할 문서의 격차가 너무 크다고 생각하기 때문입니다. 이러한 인식 때문에 불완전한 순환이 생겨나고, 중규모 위키들은 막대한 양의 가치를 담지 못하게 됩니다.

사람들은 위키백과에서 정보의 질보다 양을 원합니다. 한국과 체코 사람들은 정보를 찾아 소비할 때, 위키백과에서든 다른 곳에서든, 온라인이든 오프라인이든 위키백과를 그저 정보의 집합체들 중 하나로만 인식합니다. 그들은 위키백과를 새로운 지식을 배우기 위한 출발점으로 사용하며, 그 후 더 자세한 지식을 배우려면 더욱 전문적이거나(예: 수학 공식을 모아둔 MathOverflow) 현지 전용의(예: 한국의 나무위키) 정보 집합체로 옮겨갑니다.

한국어와 체코어 위키백과는 한계가 있기 때문에, 더 자세한 정보를 찾는 사람들은 영어나 다른 언어의 위키백과를 사용합니다. 다른 언어로 된 위키백과를 사용하는 사람들은 해당 언어를 공부하거나 구글 번역을 사용하여 한국어와 체코어 위키백과에서 찾은 내용을 보충합니다. 많은 사람들은 한국어와 체코어 위키백과는 규모가 작고 정보도 적다고 생각하는 반면, 영어판 위키백과는 넓고 정보가 많다고 생각합니다. 가끔 한국어와 체코어 위키백과에서도 찾지 못하는 게 있을 경우 그들은 영문판, 혹은 때때로 인접한 국가의 언어(예: 슬로바키아어, 독일어, 일본어)로 된 위키백과에서 필요한 정보를 찾아봅니다.

한국어와 체코어 위키백과 밖에서도 필요한 정보가 풍부하기 때문에, 잠재적 사용자와 새 사용자들은 각 국가의 위키백과를 강화하고 격차를 메워야겠다는 생각을 하지 않는 것 같습니다.

가능성: 독자들이 자신들의 정보 격차를 매우듯이 한국어와 체코어 위키백과 간의 격차도 매우도록 유도해야 합니다. 위키미디어는 독자들은 찾는 정보가 한국어와 체코어 위키백과에 없으면 정보를 찾으러 다른 곳으로 간다는 점을 유념하고, 독자들이 다른 출처나 다른 언어로 된 위키백과에서 찾은 정보를 한국어와 체코어 위키백과로 옮겨 격차를 매우도록 장려해야 합니다. 예를 들어 독자들이 영문판처럼 다른 언어의 위키백과로 옮겨갈 경우, 해당 주제가 한국어와 체코어 위키백과에 없다는 안내문을 띄워 인지시키고, 그들이 해당 문서를 번역하여 한국어와 체코어 위키백과에 등록하는 방법을 알려줘야 합니다.

발견 5. 위키백과가 만들어지는 과정의 복잡성과 단절성, 그 뒤에 숨겨진 커뮤니티 기능 때문에 독자들을 사용자로, 새 사용자를 숙련된 사용자로 전환시키기가 어려워집니다.

대다수의 새 사용자들은 위키백과의 작동 원리에 대해 혼란스러워하거나, 잘못 알고 있다는 사실조차도 깨닫지 못하고 있습니다. 몇몇 사람들은 편집 기능에 대해 깨닫거나 위키백과 밖에서 편집해 본 사람들(예: 뉴스기사, 친구, SNS)로부터 배우기 전까지, 위키백과를 전문가 전용 집단 내지 소규모 집단으로 오해합니다. 대다수의 새 사용자들은 편집을 시작한 뒤에도 위키백과의 정책이나 그 원리에 대해 이해하지 못하고, 다른 사용자들의 존재나 소통에 대해서도 알지 못합니다.

몇몇 새 사용자들은 위키백과의 **협동 문화**, 즉 “누구나 편집할 수 있다”는 사실 때문에 편집을 결심하기도 합니다. 몇몇 비활동 및 숙련된 사용자들의 경우, 위키백과가 어떻게 적극적인 참여를 독려하는지 알고 있습니다. 새 사용자들의 경우, 처음에는 위키백과의 협력적인 절차에 흥미를 보이며, 편집을 하기 전에

오프라인 프로그램이나 토론 페이지에서 위키백과의 원리에 대해 더 자세히 알아봅니다. 새 사용자들 중 위키백과의 개방된 지식을 무료로 제공한다는 사명이나 독자를 사용자로 전환시키는 목적인 비수익성에 대해 언급하는 사람은 없었습니다. 대다수의 사람들은 위키백과의 공리적인 특성에 대해서도 모르는 것 같았습니다.

새 사용자들은 커뮤니티 기능을 보지 못하기 때문에, 위키백과의 협동 문화에 더 자세히 참여하지 못하는 어려움이 있습니다. 협력을 통해 처리되는 편집에 관심을 가진 새 사용자들은 많지만 집단 토론이나 활동에 적극적으로 참여하는 사람은 매우 적는데, 어디서 어떻게 하는지를 모르기 때문입니다. 대다수의 새 사용자들은 위키 내에서 다른 사용자들과 소통하는 토론 페이지를 찾지도 사용하지도 못했고, 한국어와 체코어 모두 특별 이벤트를 통해 새 사용자들을 모으지 않는 이상 위키 밖에서의 모임에 참석하는 경우는 드물었습니다. 위키 내의 토론과 위키 밖의 모임에 참석하면 숙련된 사용자와 비활동 사용자들이 자신들의 관심사를 공유하고 내부적인 관리 업무에 더욱 참여하도록 맺어주고, 이를 통해 그들이 위키백과에 계속 기여하도록 도와줍니다. 새 사용자들은 이러한 혜택을 접하기 힘든데, 위키백과 집단에 들어가는 길을 찾지 못하거나 그것이 있는지도 모르기 때문입니다. 이렇게 새 사용자와 정착된 커뮤니티가 분단될수록 새 사용자들은 적극적으로 참여하지 못하고, 숙련된 사용자들은 새 사용자들을 돕지 못하게 됩니다.

가능성: 위키백과가 예전보다 더 쉽고 간단한 편집 시스템을 만드는 과정을 공개해야 합니다. 읽기 인터페이스를 통해 협력적 편집 과정과 관련된 기능들을 전시하거나 강조하여 독자들에게 모든 과정을 보여줌으로서, 사람들이 편집을 하도록 장려하고 위키백과는 소수의 전문가들만 활동하는 곳이라는 편견을 깨야 합니다. 새 사용자들이 더 큰 활동에 참여하려는 욕구가 생기도록 소통과 프로그래밍을 개조하고, 그들이 손해가 아닌 유용한 편집을 하는 데에 필요한 도구와 안내를 제공해야 합니다. 각 위키백과 내의 커뮤니티 활동에 대해 배우고 참여할 수 있는 명확한 기회를 제공하여 그들의 참여를 추가적으로 지원해야 합니다. 이렇게 참여가 많아질수록 새 사용자는 위키백과에 많이 기여하고 개인적인 관계가 깊어지며, 위키백과의 구조와 정책 속의 원리와 메커니즘에 대해 더 잘 이해하게 됩니다.

편집 방법 배우기

발견 6. 사람들이 위키백과를 편집하려면 자신의 지식에 자신감을 가져야 합니다.

대다수의 새 사용자들은 뭔가가 잘못됐다고 확신하고, 어떻게 고쳐야 할지 알고 있을 때만 위키백과를 편집합니다. 대개 이런 확신은 자신들의 업무나 관심사에 대한 열성적인 독학에서 나오며, 그 덕분에 그들은 특정 주제에 관해서는 자칭 타칭 "전문가"가 됩니다. 그러나 대부분의 새 사용자들은 해당 주제에 대해 잘 알고 있으면서도 자신이 "전문가"라고 생각하진 않습니다. 그리고 자신들이 잘 아는 주제만 편집하거나, 영어 위키백과에 이미 존재하는 문서를 번역하는 식으로 기여를 자제합니다. 특히 오류 수정자들은 명백한 오류가 아니면 편집하기를 망설이며, 혹은 자신보다 더 잘 아는 사람들이 수정하는 게 좋겠다고 생각합니다.



**“제가 안 하면 다른 사람들이 하겠죠.
[중략] 저보다 잘 할 테니까요.”**
-겨운, 서울

새 사용자들은 자신의 지식에 대해 자신감이 없기 때문에, 위키백과에 기여해야겠다는 마음이 약합니다. 또한, 새 사용자들은 독학한 사람들처럼 어떻게 정보를 수집하여 공유해야 하는지 잘 알고 있기 때문에, 위키백과와 같은 공공적인 토론장에서 틀리지 않도록 상당히 신중하게 행동합니다.

하지만 과거에 온라인의 다른 협력적인 게시판에서 활동한 경험이 있는 사람들은 위키백과의 활동을 더 잘 이해하기에 편안함을 느끼고, 실령 실수를 하더라도 다른 사람들이 고쳐줄 거라고 믿기에 완벽해져야 한다는 부담감이 덜합니다. 또한, 숙련된 사용자들도 관심있는 주제를 편집하는 걸 독학하는 연습의 연장선상이자 배움에 대해 "재밌고 쉬운" 방법으로 여기기 때문에, 부담감을 덜 느낍니다.

가능성: 미숙하지만 “정확한” 편집을 장려해야 합니다. 새 사용자들이 편집에 대해 자신감을 가지도록 그들의 의견을 확인하고, 편집을 할 수 있다고 설득하며, 모아진 지식을 공유하는 과정을 이해하도록 도와야 합니다. 위키미디어에서 새 사용자들에게 그들의 관심사에 대해 간단한 설문조사를 실시하고 그것을 토대로 편집에 참여하도록 제안하거나, 연구나 취미를 다루는 집단과 연계하여 그들과 관련된 위키백과 문서의 편집을 통해 관심사에 대해 배우게 할 수도 있습니다. 위키미디어는 이 모든 노력을 통해, 새 사용자들의 활동이 증가하도록 유도하고 "서투른" 편집에 대해 피드백을 제공하여 새 사용자들이 실망하지 않고 배우도록 도와주는 관리자와 순찰자들에게 추가적인 지원을 해야 합니다.

발견 7. 성공한 사용자들은 부담이 덜하고 안전한 곳에서 점진적인 반복 연습을 통해 “기여 능력”을 키운 경향이 있습니다.

위키백과에 온 새 사용자들 중 지식 수준은 차치하더라도 분별력과 글쓰기, 연구, 협력 등 다양한 수준의 "기여 능력"을 가진 사람들은 위키백과 편집을 쉽고 빠르게 배웁니다. 새 사용자들은 온라인 게시판에서의 기여, 동료와의 협력, 대중들을 위한 글쓰기, 다양한 기술 플랫폼 사용하기 등 과거의 경험을 통해 이런 능력들을 익힐 수 있습니다. 활동 중인 사용자와 숙련된 사용자들은 과거에 이런 경험들을 복합적으로 수행했기 때문에, 그러한 능력으로 성공적인 편집을 이루어 냅니다.

새 사용자들은 위키백과에서 점진적인 연습과 실패를 통해 “기여 능력”을 키울 수 있습니다. 그러나 성공적인 편집을 위해 위키백과를 편집하기도 전에 그러한 능력들을 완벽하게 갖출 필요는 없습니다. 활동 중인 새 사용자들은 과거에 기여를 해본 경험이 별로 없었지만 시행착오를 통해 능력들을 익혔고, 작고 관리하기 쉬운 공간에서 위키백과 편집법을 배웠습니다. 또한 다른 사용자들로부터 지속적인 피드백을 받거나 다른 사용자들의 부족한 편집을 발견하는 등의 공부를 통해 점점 보다 복잡한 편집을 익혀 나갔습니다.

새 사용자 프로그램에서 작업하는 한국어와 체코어 공동체 일원들은, 이러한 방식의 공부는 새 사용자들이 알아둬야 하는 것들을 한번에 전부 내려받고 편집을 시작하는 에디터톤의 방식과 매우 다르다고 언급했습니다. 에디터톤에 참가했지만 과거에 편집 경험이 부족했던 새 사용자들은 나중에 에디터톤에서 배운 것을 다시 써 보려고 할 때 문제가 발생합니다(발견 9 참고). 두 국가의 커뮤니티 일원들은 단 한 번만 가르치는 에디터톤의 방식은 반복적이고 단계적으로 배우려는 새 사용자들의 욕구에 적합하지 않으므로, 새 사용자의 활동에 맞춰서 점진적으로 가르쳐야 한다고 말했습니다. 이러한 방법은 연습하거나 시기적절한 도움을 받을 시간을 제공합니다. 그들은 온라인과 대면적인 지원을 섞는 게 좋겠다고 언급했습니다.

새 사용자들은 익명 편집이나 연습 모드, 위키 밖에서의 작업 등 안전한 곳에서 기여 능력을 연습합니다. 새 사용자들은 실수를 하더라도 (의도했던 아니든) 문제가 생기지 않는 안전한 곳에서 이러한 기술들을 연습해야 합니다. 대다수의 활동 중인 새 사용자들은 계정을 만들고 실질적인 편집을 하기 전에, 자신과 크게 관련이 없는 소수의 익명 편집을 통해 시작합니다. 새 문서를 만드는 새 사용자들은 종종 연습 모드나 위키 밖의 작업, 주로 마이크로소프트 워드 문서를 통해 작업을 시작한 후, 개인용 메모리에 원본을 모아 글을 쓰고 퇴고한 뒤 위키백과에 올립니다. 체코어 위키백과의 위키 강좌에서 강사들은 새 사용자들에게 연습 모드를 사용해 보라고 권유했고, 강좌 후 새 사용자들이 연습 모드로 만든 편집 내용을 검토하고 피드백을 제공했습니다. 이 강좌를 수강한 새 사용자들은 연습 모드의 유용성과 지속적인 학습을 도와주는 강사의 존재를 칭찬했습니다.

가능성: 새 사용자들에게 시행착오 훈련을 제공해야 합니다. 편집을 배우는 것은 하나의 과정이고, 위키백과 같은 곳에서는 실수를 해도 괜찮다는 것을 보여주어 부담감을 낮춰야 합니다. 에디터톤이나 새 사용자들에게 편집법을 가르치는 통상적인 방법을 개조하여, 참신한 수업으로 그들의 학구열을 충족시키거나 작고 관리가 쉬운 공간에서 나오도록 시간을 두고 지원해야 합니다. (프로그램과 상관없이) 우연히 편집을 시작한 새 사용자들에겐 점진적인 목표를 설정하도록 격려하고, 연습 모드를 알려주거나 매우 사적인 공간을 주고 혼자서 연습한 후 멘토의 피드백을 받게 해야 합니다.

문제 해결

발견 8. 새 사용자들의 가장 큰 문제는 기술이 아니라 개념입니다. 그들은 위키백과의 정책이 무엇인지, 어떻게 해야 "위키백과답게" 문서를 만드는지 잘 모릅니다.

새 사용자들은 편집 과정의 전문성을 파악하다가 난관을 만나기도 하지만, 주로 위키백과 활동을 단속하는 구조와 정책에 의해 방해를 받습니다. 대부분의 새 사용자들은 위키백과의 정책과 그 내면의 원리를 어떻게 이해하고 따라야 할지 혼란에 빠집니다. 기존의 온라인 플랫폼, 특히 중립성이 강요되지 않고 개인적인 의견도 상당히 허용되는 매체 (예: 한국의 나무위키, 블로그 등)에서 활동했던 경험이 있을 경우, 위키백과의 규칙과 정책은 기존에 활동했던 곳들보다 매우 다르게 느껴질 것입니다.



**“위키백과의 규칙과 양식에 맞게
정확히 편집하는 게 어렵습니다.”**

-혼자, 프로그래머, 프라하

새 사용자가 위키백과에서 글을 쓰려면 많은 공부가 필요하지만, 편집 전에 시간을 내어 위키백과의 정책이나 도움말을 읽어보는 사람은 극소수입니다. 위키백과를 편집하겠다는 태도를 유지하겠다는 강한 동기가 있거나 편집 과정을 즐기는 새 사용자들만이 위키백과의 정책과 규칙에 관한 문서를 찾아 읽어보며, 그럼에도 규칙이 이해하기 어렵다고 생각합니다. 대다수의 새 사용자들은 자신의 편집이 복구되면 쉽게 절망하거나, 문서를 새로 만들려면 위키백과에서 글쓰는 법과 기존에 존재하는 문서를 교정하는 법에 대해 깊이 알아둬야 한다는 점을 알고 문서 생성을 그만두기도 합니다.

새 사용자들이 맞닥뜨리는 가장 흔한 개념상의 문제는 다음과 같습니다.

- **인증과 인용:** 새 사용자들은 모든 것은 인용할 수 있지만, 반드시 인용할 필요는 없다는 개념을 모릅니다. 대다수의 새 사용자들은 적절한 인용을 찾는 것과 관련된 노력 때문에 입증할 의무가 있다고 생각합니다. 한국의 코세라에서 글을 쓰며 다른 사용자들을 돕다가 은퇴한 사람은 자신의 시간을 쪼갰다지만 편집에 너무 많은 시간을 할애했다는 걸 깨달았습니다.

한편 새 사용자들은 왜 사실임을 알고 있는 독창적인 연구나 내용을 올릴 수 없는지 이해하지 못합니다. 다른 온라인 플랫폼에서는 그렇게 해왔기 때문입니다. 예를 들어 체코의 은퇴한 회계사는 사업과 회계 방법에 관한 자신의 많은 책들에 있는 생각들을 위키백과에 추가하여 회계 업무를 보는 사람들이 도움을 받길 원했습니다. 하지만 다른 사용자가 자신의 책에서 나온 내용은 인용할 수 없다고 말해주자 실망했고, "전통적인 백과사전은 출판되는 순간 죽은 지식이 되지만 위키백과는 바꿀 수 있으니까" 개인 연구에 관한 규칙이 완화되어야 한다고 생각했습니다.

- **저명성:** 새 사용자들은 종종 위키백과에 어떤 내용을 넣거나 넣지 말아야 하는지 혼동하거나 오해합니다. 위키백과가 인터넷 검색 결과의 최상단에 뜨게 된 후부터, 많은 사람들은 그것을 백과사전보다는 주소 및 인명 목록으로 생각했습니다. 그 결과 새 사용자들은 자신이나 자신의 직장, 자신의 회사에 관한 정보를 위키백과에 쉽게 추가할 수 있겠다고 생각했습니다. 한국의 변호사는 "PR(홍보)"을 위해 위키백과에 자신의 법률사무소를 추가하고, 그것이 네이버 검색 결과와 블로그, 사무소의 웹사이트에 뜨게 했다고 말했습니다. 그는 대부분의 사람들이 위키백과를 이렇게 사용할 거라고 판단했습니다.

또한 새 사용자들은 저명성 원칙을 지키라는 말을 주관적인 판단으로 받아들이고, 왜 자신들의 편집이 금지되는지 반발하거나 이해하지 못합니다. 체코의 한 예술가는 자신이 좋아하는 밴드에 관한 문서를 체코 위키백과에 추가했으나 나중에 저명성 문제로 금지되었습니다. 그는 페이스북에 있는 밴드의 페이지의 좋아요 수 때문에 정당한 편집이라고 생각했습니다.

- **“백과사전처럼” 중립적인 관점에서 글쓰기:** 활동 중인 사용자와 비활동 사용자 모두 자신이 편집한 문서가 형식에 맞게 쓰여지지 않았거나 편향되었다고 표시하는 배너를 봤지만, 그것이 무슨 의미인지, 어떻게 고쳐야 할지는 모른다고 언급했습니다. 자신의 직업인 건축가에 대해 쓰고 싶었던 한국의 건축가는 "위키백과는 사실을 토대로 작성해야 합니다. 사실이 뭔지는 저도 알고 있지만, 어떻게 서술해야 조건에 맞는지는 모르겠습니다."라고 말했습니다. 체코의 언론인 기자 겸 숙련된 콘텐츠 제작자는 객관적인 문서를 만드는 것이 편집 과정에서 가장 큰 문제라고 말했고, 다른 언론인들도 위키백과를 편집해 보면 좋은 연습이 될 거라고 생각했습니다.

"위키백과는 사실을 토대로 작성해야 합니다. 사실이 뭔지는 저도 알고 있지만, 어떻게 서술해야 조건에 맞는지는 모르겠습니다."라고 말했습니다.

-명규, 건축가, 서울

- **저작권(특히 사진 관련):** 새 사용자들은 왜 CCL이 적용된 사진들만 사용해야 하는지, 어디서 구하거나 업로드해야 하는지 모릅니다. 한 오류 수정자는 체코어 위키백과에 한 사진을 올리고 싶었지만 무료 라이선스 사진을 구해야 한다는 걸 깨달자 실망했고, 또 그걸 찾는 데에 시간을 쓰고 싶지 않았습니다. 체코의 은퇴한 오르간 연주자는 위키미디어 커먼즈와 위키백과에 사진을 올리는 법을 배우기 위해 멘토의 20단계 지침을 따라야 했습니다.

또한 새 사용자들은 자신이 다른 곳에 배포한 콘텐츠를 위키백과에 올리고 싶어하지만, 그럴 수 없다는 걸 알면 실망합니다. 체코의 역사가는 그녀가 썼던 글과 자신의 조직 웹사이트에 올렸던 사진을 재사용하려고 했지만, 다른 사용자가 그녀의 편집을 비판했습니다. 그녀는 이 문제를 회피하기 위해, 조직의 사진을 사용해도 좋다는 허가 메일을 직접 자신에게 보냈습니다.

몇몇 새 사용자들은 시행착오(발견 7 참고)를 겪거나, 다른 사용자들로부터 적극적인 피드백을 받고(발견 11 참고) 이러한 개념적 문제를 성공적으로 극복했습니다.

가능성: 쉽게 요약되고 문맥을 고려한 안내문을 통해 정책과 기여에 필요한 자격을 명료하게 정리해야 합니다. 쉽게 요약할 수 있는 포맷(예: 따라하기 영상, 시각적 표시)으로 정책과 예시를 명확하게 제공하여 새 사용자들에게 알려진 오해를 바로잡아야 합니다. 이러한 개념적 안내문을 기술적 편집 인터페이스와 결합하여 문제가 생긴 사용자들에게 시기적절한 도움을 주고, 보다 자세한 사례와 안내문을 쉽게 참고할 수 있게 해야 합니다.

발견 9. 새 사용자들에게 제공되는 편집 과정과 메커니즘(예: 다른 사용자와 소통하는 기능, 도움말 페이지)은 비직관적이고 이해하기 어려워서 배우기 힘듭니다.

많은 비활동 새 사용자들은 편집의 기초(예: 로그인 방법, 닉네임, 편집 인터페이스의 위치)를 기억하지 못하다 보니 편집 활동이나 에디터를 반복해서 사용하지 못합니다. 또한 활동 및 비활동 새 사용자들 모두 추가적인 편집 기능과 도움을 받는 과정(예: 다른 사용자와 대화하는 방법, 수신된 메시지를 확인하거나 도움말을 확인하고 질문하는 곳의 위치)에 대해 모르거나 혼란을 겪습니다.

시각편집기는 직관적이고 편집을 쉽게 시작할 수 있지만, 새 사용자들이 어떤 기능들을 사용할 수 있는지는 명확하지 않습니다. 새 사용자들은 시각편집기와 소스 에디터라는 2가지 종류의 인터페이스 중 가장 편안한 것을 골라 편집할 수 있습니다. 대다수의 새 사용자와 숙련된 사용자들은 시각편집기가 훌륭하고, 디지털 사용 능력이 매우 부족한 초보자들이나 다른 온라인 플랫폼에서 비슷한 기능을 사용한 사람들이 쓰기에 쉽다고 말합니다. 디지털 사용 능력(예: 코딩 및 프로그래밍 지식)이 높은 새 사용자들은 문법과 콘텐츠의 세부사항을 보다 자세하게 조작할 수 있는 종종 소스 에디터가 더 편하다고 생각합니다.

하지만 더 복잡한 편집(예: 표 고치기, 문서 구조 만들기, 이미지 크기 조정하기) 기능을 사용하려는 새 사용자들은 해당 기능을 시각편집기에서 어떻게 써야 할지 잘 모릅니다. 대다수의 새 사용자들은 시각편집기에선 이런 기능을 사용할 수 없다고 생각하고, 위키문법을 이해하고 사용하기 위해 도움말이나 멘토의 조언에 따라 더 정교하게 편집할 수 있는 소스 에디터로 옮겨갑니다. 비록 이러한 추가 기능들은 시각편집기에서도 사용할 수 있으나, 새 사용자들은 그게 어디 있는지, 무엇이 유용한지 잘 알지 못합니다. 체코어 위키백과의 멘토는 시각편집기에 있는 각 기능을 12단계에 걸쳐 새 사용자들에게 설명할 수 있다고 말했습니다. 새 사용자들이 편집에 성공하려는 욕구가 있다면, 그들은 자신의 문서에 넣고 싶어하는 구조나 기능이 있는 문서에서 위키문법을 복사해 붙여넣는 식으로 추가 기능들을 확인할 수 있는 자신만의 작업장을 만들 것입니다.

가능성: 새 사용자들이 성취하고 싶어하는 목적에 따라 시기적절한 안내를 해야 합니다. 새 사용자들이 어려움을 겪거나 하고 싶어하는 작업이 무엇인지 파악하고 그들이 선호하는 편집 에디터로 해당 작업을

어떻게 성취할 수 있는지 시각적인 안내문을 제공하여 새 사용자들이 어느 에디터를 선택하더라도 정교한 작업을 완료할 수 있도록 지원해야 합니다. 예를 들어 이 안내문은 시각적 안내를 통해 새로운 작업을 하려는 사용자에게 어떤 기능이 필요할지 짚어주며, 문제가 생겼을 때 숙련된 사용자와 대화하는 기능을 제공합니다.

새 사용자들은 위키백과 내의 다른 사람과 소통하는 법을 모릅니다. 소통 기능이 눈에 띄지 않거나 숨겨져 있기 때문입니다. 모든 유형의 새 사용자들은 토론 페이지를 찾아서 사용하는 데 어려움을 겪고 있고, 비교적 성공한 새 사용자들을 포함한 대다수가 위키 내에서 다른 사용자와 소통할 수 있다는 점도 모르고 있습니다. 위키백과의 토론 페이지와 그것을 작성하는 기능(예: 위키문법 사용하기)이 새 사용자들이 지금까지 사용해 왔던 통신수단(예: 이메일, 메시지 앱)의 기준과 매우 다르고 독특하기 때문입니다. 다른 사용자로부터 메시지를 받았을 경우 이메일 알림을 통해 확인할 수 있지만 거기에 어떻게 답변하는지, 위키에서 메시지를 확인하려면 어디로 가야 하는지는 모릅니다.

이러한 문제로 인해 새 사용자들은 도움을 찾거나 받지 못하고, 그들을 도와주려는 사용자에게 대답하지 못합니다. 그 결과 새 사용자가 기여 활동을 촉진하고 강화시킬 수 있는 핵심 요소임에도(발견 5 참고), 대다수가 위키백과 편집의 커뮤니티 기능을 찾지도 경험하지도 못합니다. 새 사용자들은 위키백과의 도움말과 게시판이 너무 크고 혼란스럽거나 도움이 안 된다고 생각합니다. 대다수의 새 사용자들은 위키백과 내에서 도움말을 찾지도 않고 먼저 구글에서 검색하거나 친구에게 물어봅니다. 그들이 위키백과의 도움말이나 정책 설명 페이지를 알려주더라도, 그것을 위키 내에서 찾지 못합니다. 위키백과의 도움말 인프라는 검색과 사용이 어렵고, 위키 안팎에서 새 사용자들을 도와주는 숙련된 사용자들이 위키백과의 규칙과 정책에 대해 설명하려면 많은 노력을 기울여야 하기 때문입니다. 숙련된 사용자의 대다수는 이것을 자신들의 역할이 아니라고 여기거나, 시간이 없다고 생각합니다.

가능성: 사람들이 다른 분야에 있는 다른 사람들과 소통하도록 위키백과에 소통 기능을 추가해야 합니다. 사용자들이 위키백과의 소통과 공지사항을 주고받을 수 있도록, 자신에게 친숙하고 자주 확인할 수 있는 통신 수단(예: 이메일, 메시지 앱, 소셜 미디어 등)을 선택할 권리를 주어야 합니다.

도움 구하기 및 피드백 받기

발견 10. 새 사용자들은 요약되고, 경우에 따라서는 사적인 도움을 선호하기 때문에 위키백과 밖에서 도움을 청합니다.

새 사용자들은 위키 내의 안내문과 도움말이 너무 방대하여 시간이 부족하고 요약하기도 힘들다고 생각하기 때문에, 위키백과 밖의 온라인이나 오프라인에서 도움말을 찾습니다(혹은 아예 있는지도 모릅니다. 발견 9 참고). 위키 내에서 도움말을 페이지를 찾거나 검색 엔진을 통해 발견한 사람도 자신에게 필요한 정보를 찾는 데에 지장이 있습니다. 도움말 페이지를 찾으려고 노력할 때 다른 사용자에게 물어보지 않을 수도 있는데, 물어볼 수 있는지의 여부나 방법을 모르기 때문입니다(발견 9 참고). 필요한 도움말을 찾지 못한 새 사용자들은 실수나 잘못된 편집을 방치하고, 결국 나중에 합류한 사용자들의 부담이 늘어나게 됩니다.

가능성: 새 사용자들은 문제가 바로 생긴다는 걸 염두에 두고 위키백과의 도움말을 찾기 쉽게 만들어야 합니다. 위키 내의 도움말을 사용할 수 있고, 수많은 포맷 중 마음에 드는 것(예: 토론 페이지에서 질문을 통해 도움말 페이지와 게시판 중 어디로 갈지)을 선택할 수 있는 명확한 신호를 사용자들에게 제공해야 합니다. 그리고 사용자들이 자신들의 독특한 문제를 해결하는 데에 필요한 도움말을 정확히 찾아볼 수 있도록 하고, 큰 무리 없이 필수적인 도움말을 이해하고 활용할 수 있도록 지원해야 합니다.

몇몇 사용자들은 “시스템”보다 사람으로부터 도움을 받는 걸 선호합니다. 새 사용자들은 최적화된 도움을 줄 수 있는 사람과 곧바로 연결되는 것을 선호합니다. 이러한 새 사용자들은 기술에 대해 잘 아는 친구나 개인적으로 아는 사용자에게 먼저 물어봅니다. 다른 사용자가 개입할 경우, 그들은 이러한 메시지가 어디서 오는지 모르고(발견 9 참고), "시스템"이 보냈다고 생각합니다. 이렇게 자동완성된 메시지를 사용하는 위키백과의 소통과 도움말에 대한 인식은 새 사용자들에게 비인간적으로 보일 수도 있습니다.

개인적으로 신속한 도움을 받을 수 있는 사람을 알고 있는 새 사용자들은 공개된 도움말 게시판보다는 사적으로 물어보기를 원합니다. 또한 그들은 문제가 생기면 자신들의 멘토에게 전화나 이메일, 메시지로 연락만 하면 도움을 받을 수 있는 편리성을 좋아합니다. 이러한 새 사용자들은 (문서 더미를 뒤지기보다는) 자신들의 문제를 해결할 수 있는 명확한 정보가 담긴 신속하고 유용한 답변을 기대합니다.

체코어 위키백과에서는 이렇게 강좌를 이수한 새 사용자들에게 그때그때 즉각 답변을 해주는 위키 강좌의 강사들을 크게 칭찬합니다. 이러한 강사들은 학생들의 편집을 검토하여 적극적인 피드백을 주고, 이메일이나 메시지, 위키클럽 모임 등을 통해 그들과 자주 연락을 합니다. 하지만 체코 지부는 이런 강사들에게 많은 지원을 해줘야 하고, 강좌나 멘토 관계에 적합한 역량을 보유한 사람들을 찾는 데에 어려움을 겪고 있습니다.

가능성: 새 사용자들을 위해 사적인, 일대일 지원팀을 마련해야 합니다. 공통된 관심사나 숙련된 사용자의 의견에 따라 새 사용자와 숙련된 사용자를 맺어주고, 보다 개인적인 직통 채널을 만들어 숙련된 사용자들이 신속하고 개인적으로 도움을 주게 해야 합니다. 또한 새 사용자들과 사제관계를 맺고 있는 숙련된 사용자들을 지원해야 합니다.

발견 11. 피드백의 프레임이 새 사용자들에게 위키백과에서의 모험을 계속하도록 장려하는지, 미래의 기여 활동을 하지 못하도록 실망시키는지의 여부가 매우

중요합니다.

새 사용자들은 각자의 동기와 피드백의 프레임에 따라, 자신들의 편집에 대한 피드백이나 비평을 다르게 받아들입니다. 협력적 편집 과정을 즐기거나 적극적인 피드백을 받은 새 사용자들은 자신들의 편집을 향상시키는 새로운 방법을 배우게 됩니다. 명확한 목표를 향해 노력하는 새 사용자들은 쉽게 절망하는 경향이 있기에, 비판적인 피드백을 받았을 때, 특히 위키 밖에서 상당한 시간을 들여 편집을 했을 때 상처를 받거나 화를 냅니다.

왜 새 사용자의 편집이 잘못됐는지나 수정해야 하는지를 명확하게 설명하는 다른 사용자들의 적극적인 피드백은 어떻게 편집 시스템을 개선하고 새 사용자들에게 보내는 피드백과 안내문을 모으는 채널을 만들지에 관한 대책이 됩니다.

왜 새 사용자의 편집이 잘못됐는지나 수정해야 하는지를 명확하게 설명하는 다른 사용자들의 적극적인 피드백은 어떻게 편집 시스템을 개선시키고 새 사용자들에게 보내는 피드백과 안내문을 모으는 채널을 만들지에 관한 대책이 됩니다. 대부분의 숙련된 사용자들이 이렇게 새 사용자들에게 피드백을 보내는 이유는 그들이 비슷한 문제를 겪어봤고, 그들의 대응에 따라 새 사용자들이 분발할 수도 실망할 수도 있기 때문입니다. 그래서 그들은 이런 작업을 할 때 더욱 공감하는 편입니다. 새 사용자들은 자신의 문서의 품질을 향상시킬 수 있고, "위키백과다운" 방식으로 편집하는 방법을 알려주며, 사용자로서의 활동을 계속할 수 있도록 힘을 주는 적극적인 피드백이나 편집 내용들을 믿는 편입니다.

아무 설명 없이 편집을 복구시키는 경우, 방법을 가르쳐 주지도 않고 규칙에 맞게 다른 사람의 편집을 고치는 경우, 새 사용자의 성장보다는 정책을 준수했는지의 여부나 품질 관리에만 치중하는 경우와 같은 피드백은 실망을 줄 수 있습니다. 일반적으로 이런 유형의 피드백은 아무 정보도 주지 않고, 지나치게 기술적이며 규칙에만 연연하는 것으로 평가됩니다. 위키백과의 품질 관리에 상당히 기여했거나 그들의 반응이 새 사용자들에게 어떤 영향을 주는지 모르는 멘토와 관리자들이 이런 피드백을 보내는 경향이 있습니다. 한국의 한 숙련된 사용자는 아무 설명 없이 복구를 반복하다가 모임에서 새 사용자를 만나 얘기를 하고 나서야, 소통 없이 새 사용자들의 편집을 복구시키는 건 그들에게 상처를 주고 미래의 편집 활동을 막는 것임을 깨달았다고 합니다.

**“[위키백과에서는] 모든 게 싸움이에요.
양복을 입고 한 번에 한 방씩 날리는 사람들 같아요.”**

-한국의 한 새 사용자

또한 인간관계보다 기술에 치중한 피드백을 보낼수록, 많은 관리자와 멘토들이 관리해야 하는 위키 내의 작업량과 몇몇 새 사용자들이 느끼는 부정적인 인식이 많아집니다. 몇몇 숙련된 사용자들은 새 사용자들을 지도하기 위해 헛고생을 한다고 생각하는데, 들이는 노력에 비해 돌아오는 대가가 적다고 생각했기 때문입니다. 일시적인 사용자들이 대규모로 왔다가 떠나거나 도움을 줘도 응답이 없거나 적대적일 때마다, 그들은 새 사용자들의 잠재성보다는 문제를 일으키는 새 사용자들이 끼치는 손해에 집중하게 됩니다. 새 사용자들 역시 숙련된 사용자들의 자발적인 도움을 이용하거나 답변하지 않는데, 복구되거나 삭제된 편집 내용의 요약본처럼 그 피드백들을 모아둔 장소를 새 사용자들이 찾지 못하기 때문입니다(발견 9 참고). 이러한 경험 때문에 숙련된 사용자들의 일부는 도움을 주기를 꺼리게 되고, 새 사용자가 도움을 청하기 이전에 위키백과를 편집하기 위해 강한 노력을 하겠다는 열의가 확인될 때까지 기다리게 됩니다.

또한 숙련된 사용자들은 점점 새 사용자들의 경험과 괴리가 생기기 때문에 개인적이고 적극적인 피드백을 보내기가 힘들어집니다. 그 결과 그들은 자신의 "기여 능력"을 발전시키고, 기여 활동을 쉽게 생각하며, 왜 새 사용자들이 난관에 봉착하는지 잘 이해하지 못합니다. 반면 새 사용자들과 긴밀한 관계를 맺어온 숙련된 사용자들은 새 사용자들이 맞닥뜨리는 문제들을 명확하게 이해합니다. 그들을 통해 커뮤니티(와 WMF)가 어떻게 하면 새 사용자들을 더 잘 지원할 수 있을지를 알 수 있습니다.

가능성: 새 사용자들을 위해 피드백은 (기술적 내용보다) 개개인에 맞추고, (비판보다) 적극적인 말투를 사용하도록 기준을 정해야 합니다. 숙련된 사용자들에게 새 사용자들을 지도하고 피드백을 보내면 그들의 편집 활동을 격려하는 것임을 알려주고, 이미 그렇게 하고 있는 사람들에게겐 보상을 주어 인정하며, 숙련된 사용자들이 이러한 피드백을 제공하고 그것을 적극적으로 받아들이는 새 사용자들을 찾을 수 있는 간편한 도구를 제공해야 합니다.

IV. 결론

위키미디어 재단과 전반적인 운동 참여자들은 세계적인 명성과 열성적인 자원봉사 집단, 안정적인 협력관계, 발전을 향한 방침 등 다양한 장점들을 이미 지니고 있으므로, 이를 새 사용자들의 모집과 유치의 강화에 활용할 수 있습니다.

본 연구는 새 사용자들의 활동상의 다양한 어려움에 집중되어 있지만, 이미 한국과 체코에서는 현지의 위키백과 집단들이 새 사용자의 모집 및 양성에 노력을 들여 대성공을 이룬 바가 있습니다.

이 연구에서의 발견점과 최근의 가능성에 따르면, 새 사용자들의 성공을 위해 고안된 계획들은 다음의 원칙에 따라 변경되어야 합니다.

- **새 사용자들의 다양한 동기에 호소하기:** 위키미디어가 그들의 다양한 기술과 욕구들을 고려해야, 위키백과에 귀중한 기여를 할 가능성이 높은 다양한 유형의 새 사용자들에게 권리와 혜택을 제공할 수 있습니다.
- **시기적절하고 간단한 안내를 제공하기:** 새 사용자들이 점점 편집 기술과 자신감을 익힐 수 있게 됩니다.
- **친절한 개인별 소통을 중시하기:** 새 사용자들이 집단적인 기여 활동에 쉽게 참석할 수 있게 됩니다.
- **보다 알기 쉽고 직관적인 편집 시스템 만들기:** 새 사용자들이 위키백과에 기여하겠다는 자신들의 목표를 쉽게 달성하고 그 이상을 해낼 수 있게 도와줍니다.

이러한 원칙과 가능성은 더 많은 인터뷰의 출발점을 의도한 것이므로, WMF는 추가적인 조사를 진행하여 어떤 가능성이 더 중요한지와 가까운 시일 내에 무엇을 진행할 것인지에 대해 확인해야 할 것입니다. Reboot의 통합 과정과 함께, WMF는 더 많은 가능성을 확인하기 위해 발견점들을 연구하는 추가적인 분석을 진행하고 사용자의 관찰과 인터뷰에서 드러난 가능성에 초점을 맞추고 있습니다.

부록 1: 환경 비교

[번역되지 않은 단락입니다]

부록 2: 가능성 평가 기준

[번역되지 않은 단락입니다]

부록 3: 공개 접속 관련

위키미디어 재단은 모든 사람이 어디에서든 지식을 접할 기회를 증가시키는 데에 전념해 왔습니다. 저희는 저희의 [공개 접근 정책](#)에 따라 위키미디어의 자료에 근거한 연구 및 참고 자료와, 대중에게 완전히 공개되어 위키미디어 프로젝트에서 자유롭게 재사용할 수 있는 지원 기능을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

그러나 몇몇 경우, 저희는 참여자의 사생활을 보호 및 존중하기 위해 저희가 수집한 자료를 전부 공개하지 않습니다. 예를 들면 이 연구가 있습니다. 수집된 데이터에는 사용자의 편집 습관, 학력, 취미, 일일 활동 등 참여자를 식별할 수 있는 정보가 포함되어 있기 때문입니다. 또한 몇몇 사례의 경우 사용자의 가족관계, 논란이 되는 사회적 이슈에 관한 식견, 위키백과에 기여했으나 공개될 경우 나중에 참여자의 신원이 밝혀져 피해가 발생할 수 있는 곤란한 상황의 경험 등 조사자의 민감한 사안을 알게 될 수도 있습니다.

저희는 사용자의 사생활을 적극적으로 보호한다는 정책에 따라, 참여자에 대해선 제한된 정보만 제공하기로 동의했습니다. 따라서 위키미디어 재단과 Reboot는 새 사용자 경험에 관한 핵심 조사 결과의 요약본으로서 이 보고서를 준비했습니다. 현재 저희는 이 보고서만 배포하고 인터뷰에 관한 자세한 기록은 공개에서 제외할 계획입니다. 차후 해당 기록도 배포될 경우, 참여자들에게 정보 공개에 대해 상세히 통보한 후 추가적인 동의를 구할 것입니다.