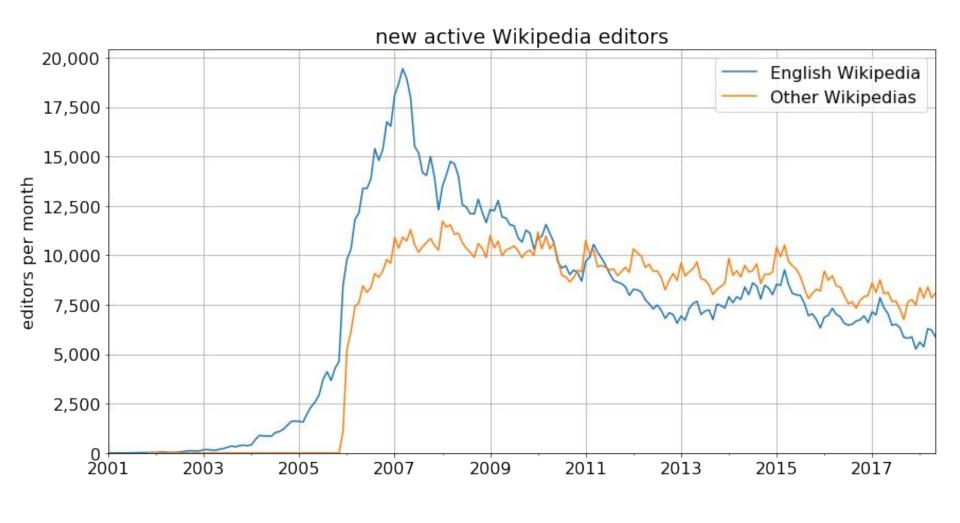
# Beyond the meat grinder

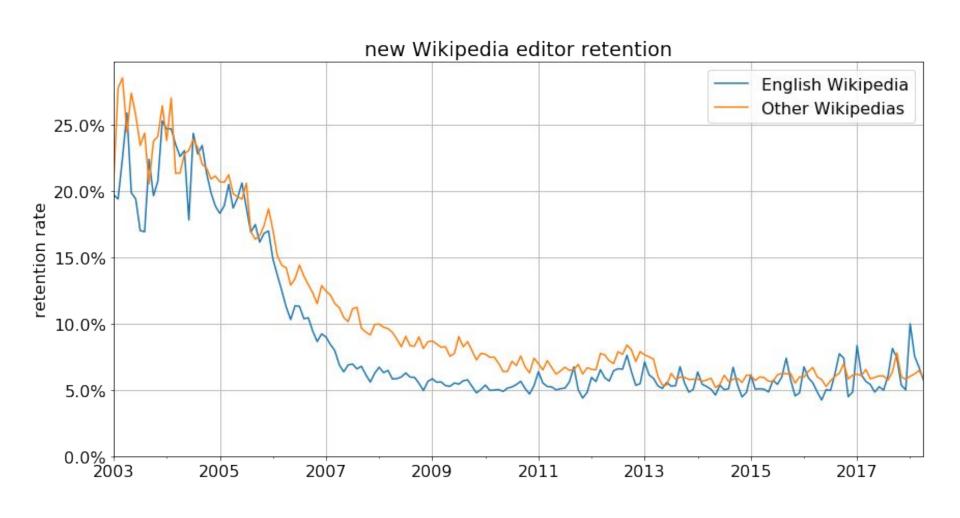
building better new editor experiences through research and dialogue



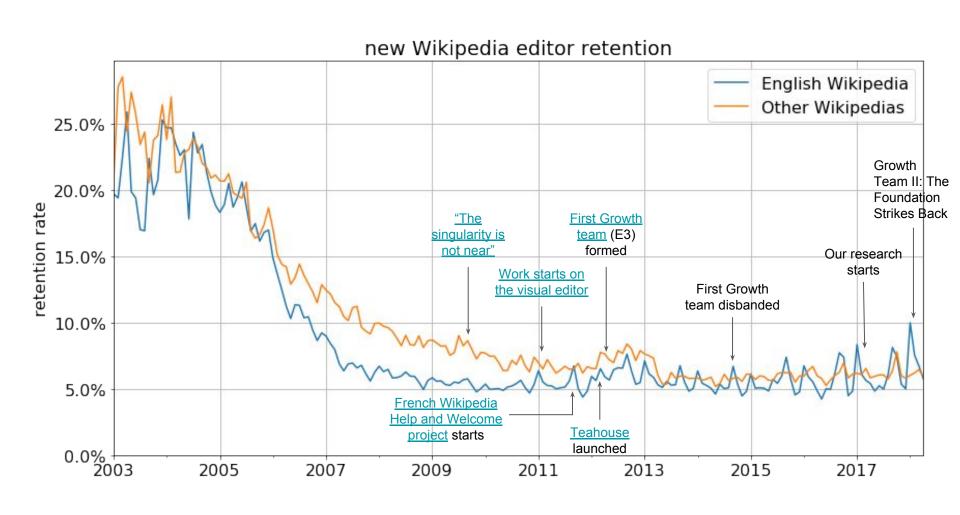
# The meat grinder, explained











# The context of our research

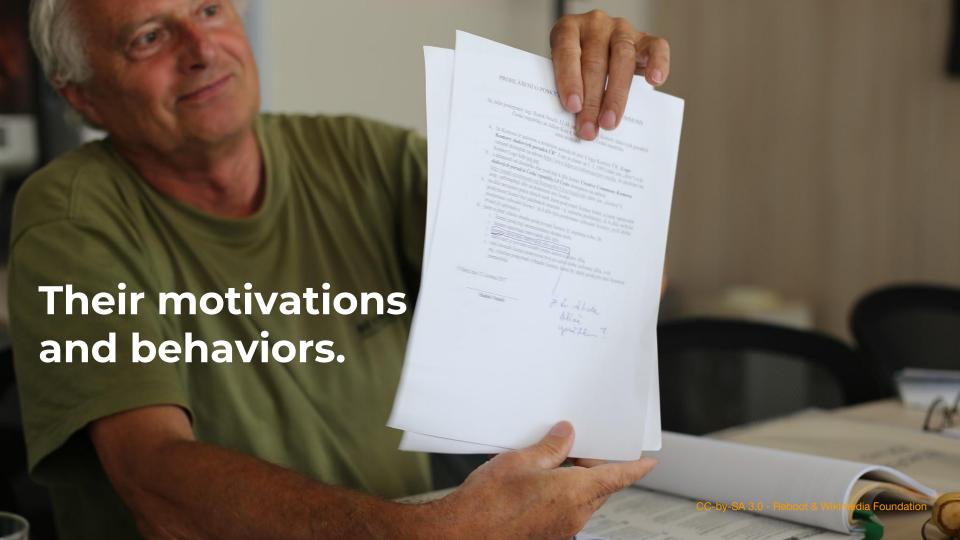


# Goal Retain more new editors in midsize Wikipedias













# Eleven findings

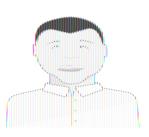


B Editing processes and the mechanisms that support them are not intuitive or discoverable, making it difficult for new editors to learn and progress.	33	3	~	2	*	1	*	2	*		*	2	•	2	*	2	*	4	•	4	•		¥	2	*	1	~	
New editors' greatest challenges are not technical but conceptual. They <b>struggle to learn Wikipedia's policies</b> and how to shape content "the Wikipedia way".	23	4	•		*	3	<b>~</b>	1	¥	1	*		*	4	•		*	3	·	2	•		*	3	*	2	•	4
7 Successful editors tend to build their 'contribution skills' through iterative, progressive learning in safe spaces where the stakes are lower.	22		~	3	•		•		*	3	•		*	1	▼		*	1	•	3	•	4	•	4	•	3	•	1
New editors <b>go outside Wikipedia for help</b> because they prefer targeted, and sometimes personal, support.	16		~	1	•		~		•		~		•		~	1	•		•		~	1	•		•		*	
2 Wikipedia's prominence is both its greatest strength and greatest weakness for attracting new editors.	11	1	¥	•	*	2	•		-		~	1	-		·		*		Ţ		•		¥		•		~	
The complexity and separation of how wikipedia is made, and the complexity behind it, make it difficult to complete editors to experienced editors.	9	0		1	t		Z			7			*			n				n	-	g	Į.	5	*		•	
The way in which feedback is framed is critical to whether it encourages new editors to continue the Wikipedia journey or disempowers and discourages them from further contributions.	9		*		*		•		•		*		*		*	3	·*		•		<b>~</b>	2	•		•		*	3
People edit Wikipedia for diverse reasons, most of which serve purposes beyond editing Wikipedia.	8		•		•		~	3	•		~		•		•	4	•		*	1	•		•		•		•	
People must be <b>confident in their content knowledge</b> to edit Wikipedia.	8		*		•		~		-	2	~	3	•		~		*		~		~		~		•		•	2
Inspiring, trusted, and well-connected intermediaries are a critical asset in recruiting and supporting new editors.	6		•		•		•	4	•		¥		-	3	•		•		•		~	3	•		•	4	•	
4 Many editors see the <b>Korean and Czech Wikipedia as limited</b> , and seamlessly supplement their information with more	5	2	•		•		*		•	4	<b>~</b>	4	-		*		•		•	Wiki	me	edia Fo	our	ndatio	n/	CC-E	3Y-S	A

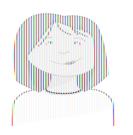
# New editors have diverse motivations



Reactive Cor Josef



Audience B Gong-Yoo



Box Checker



Joiner-Inne Helena



Knowledge Sl Janko



Social Change Jae-Hee



### **Basic info**

Name Languages spoken Education Technology used

### **Narrative**

Background Tech habits Perceptions of Wikipedia





#### Macbook Pro PRIMARY USE: Graphic design work, maintaining her website, writing.



#### IPad PRIM

PRIMARY USE: Reading, looking for inspiration for her work, and quick internet browsing when she's not at home



#### IPhone 6S

PRIMARY USE: Calling, messaging friends on Kakao Talk, Twitter

#### Background

Jae-Hee graduated from university two years ago and currently works as a freelance graphic designer. She lives in the subrubs of Seoul, with her parents and younger sister. In her spare time, she works on her digital art and photography, which she publishes on her personal website, through WordPress. She loves reading, particularly fantaxy and science fiction stories in both Korean and

Japanese. While in university, she took a class on design and sustainability and became interested in environmental issues. Now she volunteers for an environmental advocacy non-profit which educates people about living a sustainable lifestyle, and shares similar lifestyle tips on her personal blog.

#### Tech Habits

She first started using a computer in grade school, and got her first smartphone in high school. She uses social media avidly, particularly Twitter to share her work and writing, and to follow other

environmental groups. She is well-known by her online username, "Jigu". She learned basic HTML to run her website, and uses Adobe software for her graphic design and art.

#### Perceptions of Wikipedia

She first used Wikipedia in university, and then started to use it more frequently while researching fantasy iterature and inspiration for her art. She mostly uses English and Japanese Wikipedia, because she often finds incorrect

translations or limited information on Korean Wikipedia. She sees Wikipedia as a formal, proper source of information, compared to other websites like Namuwiki which is more opinionated, but also more relaxed and collaborative.

#### Experience Goals

 To freely share her opinions and knowledge without conflict or rebuk like she does elsewhere online

#### **End Goals**

- To raise awareness on environmental issues
- To collaborate with other environmentalists

#### Challenges

- Understanding Wikipedia policies like verifiability and notability. Frustrates her that she can't just write what she knows, like on her own website
- Social conflict seen and experienced on Wikipedia. Has received strongly negative
- Translation takes a long time. The machine translation tool on Wikipedia only does so much, and she has to trans late most of the content on her own.

#### **Editing Journey**



#### **Comfort levels**

Writing Technology

#### Goals

## Challenges

### **Editing journey**

## **Knowledge Sharer**

#### Yanko

AGF:

17 years old

OCATION

Olomouc, Czech Republic

OCCUPATION:

Student

EDUCATION:

High School

ANGUAGES:

Czech (fluent)
German (conversational)

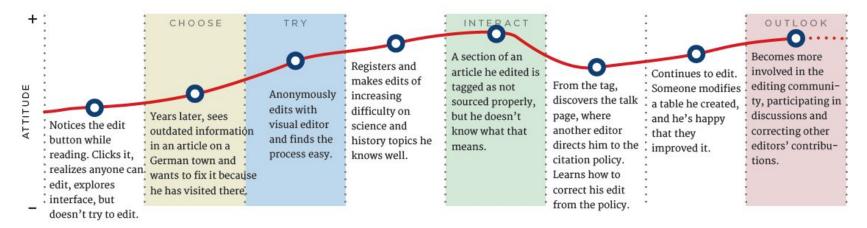
Slovak (basic) English (basic) Technology comfort level

Low High

Writing comfort level

Low

\_\_\_\_

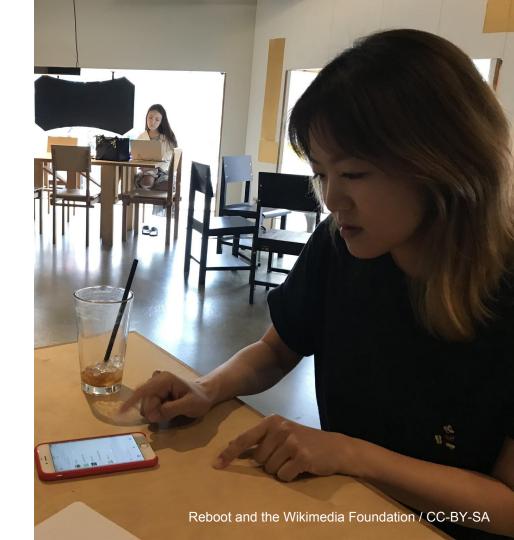


High

New editors... are confused about how Wikipedia works and separated from its community.

Reboot and the Wikimedia Foundation / CC-BY-SA

New editors...
struggle with
Wikipedia's
policies.



#### Goal

Retain more new editors in midsize Wikipedias

## Strategic focuses

# Conceptual understanding of Wikipedia

findings #5 and #8

New editors...
benefit from
progressive
learning.



New editors...

have trouble discovering and easily using editing tools.



#### Goal

Retain more new editors in midsize Wikipedias

## Strategic focuses

Conceptual understanding of Wikipedia

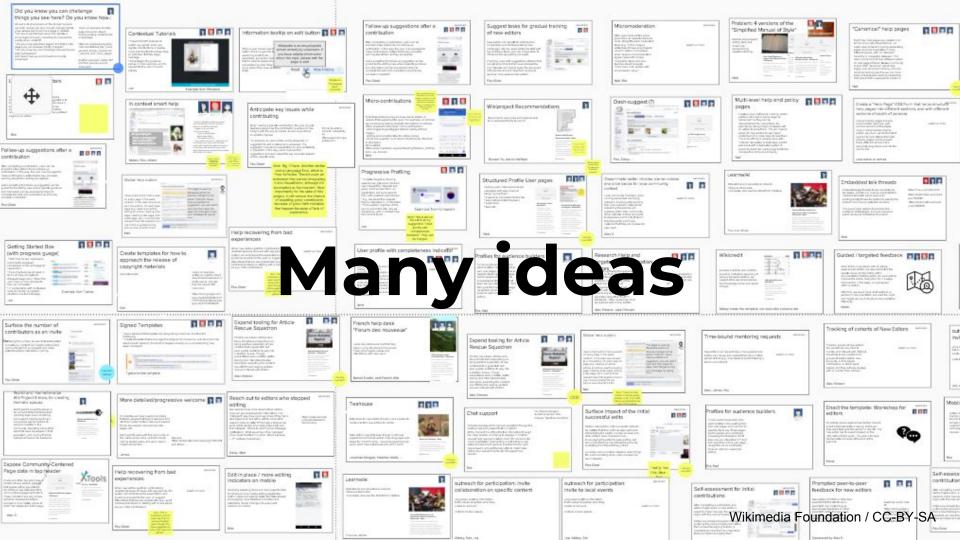
findings #5 and #8

Progressive pathways to editing

findings #7 and #9

# What we recommend





#### Goal

## Retain more new editors in midsize Wikipedias

### **Strategic focuses**

Conceptual understanding of Wikipedia

findings #5 and #8

Progressive pathways to editing

findings #7 and #9

## **Tactics**

Human to human help and mentorship In-context help Task recommendations



Roan Kattouw
Principal Software Engineer



<u>Stephane Bisson</u> Senior Software Engineer (Contractor)



Kosta Harlan
Senior Software Engineer



Jazmin Tanner, Program Manager



Elena Tonkovidova QA Engineer



Benoît Evellin
Community Relations
Specialist (Contractor)



Marshall Miller
Product Manager, Growth



Ryan Kaldari
Director of Engineering

# What you can do













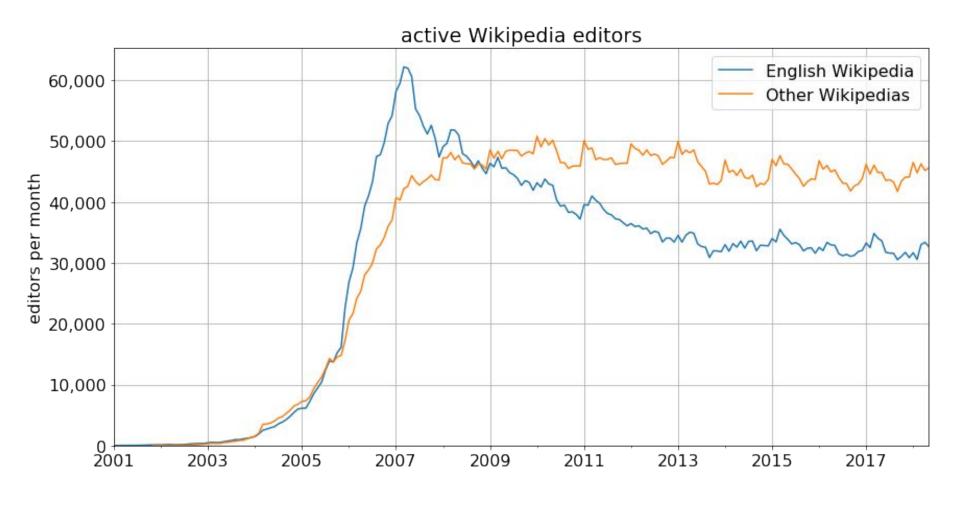


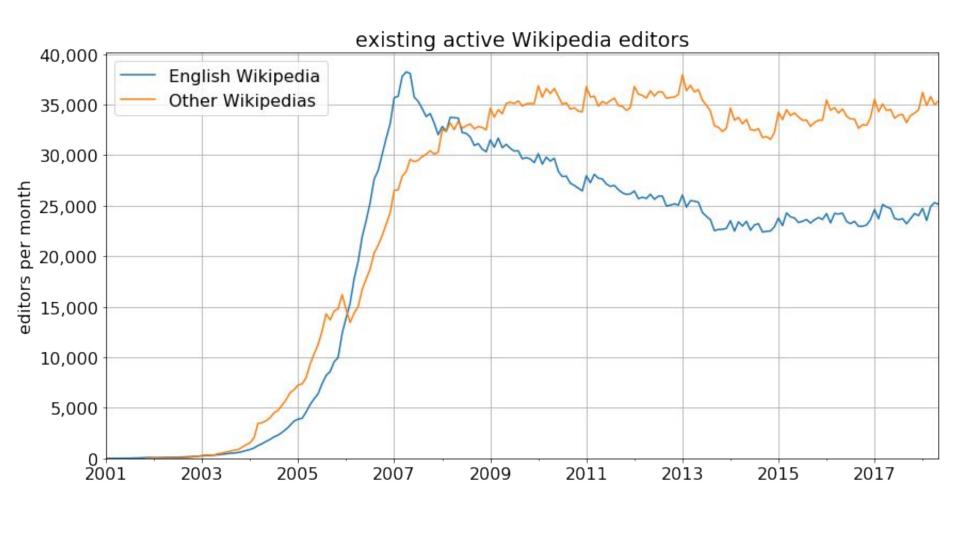
# Questions?



# Appendix







이제는 위키미디아가 무엇인지에 대해 따로 설명할 필요는 없다. 인터넷 에서 배로운 혼아를 검색할 경우 위기파디아 내용이 항상 처음은 아니라 도 위쪽에 빠져되는 것을 보아 왔다. 그리고 위키피디아가 가장 믿을 만 한 핵과사건에라고 생각한다. 그러나 위키피디아의 내용이 어떻게 만들 어지는지, 누구나 편집할 수 있다고 하는데 어떻게 내용을 고칠 수 있는 지불이는 사용자는 생각만큼 많지 않다. 또 자주 듣는 이야기 중 하나는 영어 위키파이이는 내용이 충실한데 비해 한국어 위키피디아는 영어에 바해 내용이 부족하다는 것이다. 부족한 내용은 이부분에 대해 잘 아는 사용자가 위키피디아 편집에 직접 참여해서 내용을 채워줄 것을 권한다.

에도 음성으로 검색이 가능한 기기가 속속 등장하고 있 다. 이런 인공지능 기능을 탑재한 음성인식 서비스를 구 내용을 분석하고 결과를 제시할 수 있는 형태의 지식을 스를 구현하기 위해 새롭게 지식사전을 만드는 것은 현

실적으로 불가능하며 기존의 백과사전 지식을 활용하는 수밖에 없다. 내용이 디지털로 저장되어 있고 누구나 특별한 제한 없이 사용할 수 있 는 백과사전은 위키피디아가 유일하며 그런 의미에서 위키피디아의 중

위키피디아와는 성격이 다르나 널리 알려진 다른 사전인 나무위키가 있다. 나무위키에 포함된 지식은 내용을 100% 신뢰하기 어렵기에 상업 목적의 서비스에 활용하기 어렵다. 위키피디아의 저작권은 CC-BY-SA 라는 저작권을 사용하며 이는 출처를 밝히고 텍스트 내용을 사용할 경

우 타인에게 동일한 권리를 부여해야 한다는 것을 의미한다. 대부분이 다른 사전은 여기에 NC(No Commercial) 라는 조건이 추가되어 있어 상업적사용을 하지 못하게 되어 있다

위키피디아는 위키미디어 재단에서 포용한다. 운용한다고 해서 위키페 디아 내용을 재단의 직원이 만드는 것은 아니며 모든 편집은 개인의 자방 적인 참여로 이루어진다. 위키미디어 개단은 위키피디아 및 이와 관련되 서비스를 제공하기 위한 서버 유지 및 관련 소프트웨어 개발을 담당한다. 그리고 위키피디아에 거여하는 사람을 돕는 활동을 하고 있다. 위키미디 어 재단은 위키피디아 외에도 인류의 자식을 모아 모든 사용자에게 제공 하기 위해 <그림1>에 표시된 자매 프로젝트를 추진하고 있다



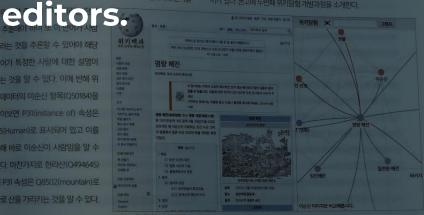
<그림1> 위키미디어 재단 운영 프로젝트

미디어 위키는 위키미디어 재단에서 사용하는 소프트웨어를 개발하고 유지하는 프로젝트다. 위키낱말 사전은 위키피디아와 같이 언어별로다 른 표현을 정리한 다국어 사전이며 위키문헌은 저작권이 소멸된 문헌들 을 정리 보관하는 프로젝트다. 위키미디어 공용은 사진이나 소리와 같 은 멀티미디어 자료를 보관하고 있어 서로 다른 언어판에서 자료가 중 복되는 것을 방지한다. 위키스피시즈 프로젝트에서는 언어마다 다르게 표시된 동식물의 이름을 정리한다. 위키책은 자유로운 사용이 보장된 교과서 형태의 책을 만드는 프로젝트다.

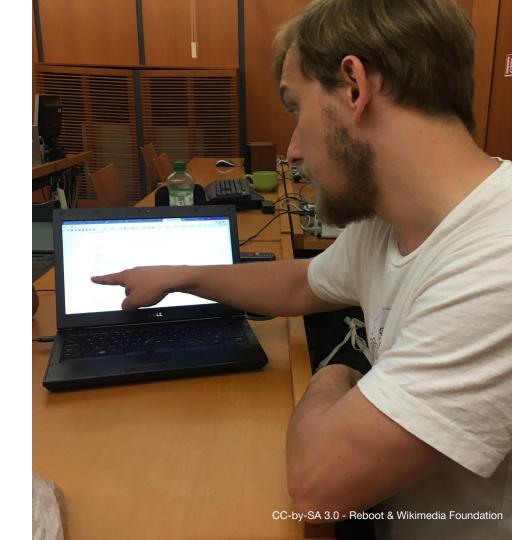
이다. 위키피니아마는 글도도 시도 정보를 제공하는 서비스이며 순수하 <u> 크 두 차다면 어느 아이퍼링크를 따라가는 것이 좋은 자를 쉽게 판</u> 단할 수 있을 것이라 생각했다. 위키데이터가 아직 전면에 등장하기 이 게 참여자의 노력에 의해 유지된다. 구글과 같은 기업에서 제공하는 서 전 '위키팅함'이라는 프로그램을 개발하고 결과를 논문으로 발표했다. 인터넷 논문 접근이 쉽다면 "위키 탐험: 위키피디아 링크 정보를 이용한 Wikipedia's prominence is both its greatest strength and its greatest weakness

for attracting new

키데이터의 이순신 항목(Q50184)을 통해 바로 이순신이 사람임을 알 수



Inspiring, trusted, and well connected intermediaries are a critical asset in recruiting and supporting new editors.



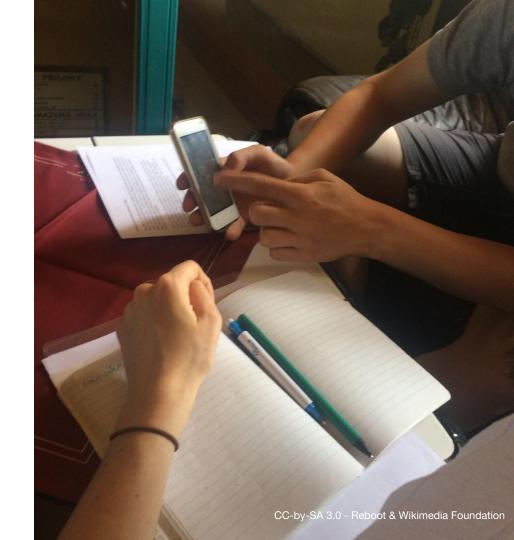
Many editors see Korean/Czech Wikipedia as limited, and seamlessly supplement its information with other sources.



People must be confident in their content knowledge to edit Wikipedia.



New editors go outside Wikipedia for help because they prefer targeted and sometimes personal, support.



New editors... are strongly affected by the tone of the feedback they receive.

