

Aufgaben des Support-Teams



Reinhard Kraasch, DCB, DaB.

WikiCon 2019
Wuppertal, 5. Oktober 2019

Worum soll es gehen?

- Organisation des Support-Teams
- Aufgabenbereiche
- Problemfelder
- Raum für Fragen / Diskussion

Organisation des Support-Teams



Organisation des Support-Teams

- erfahrene Ehrenamtliche beantworten Anfragen rund um die Wikimedia-Projekte
 - zu verschiedenen Sprachversionen der Wikipedia
 - zu Schwesterprojekten wie Wikimedia Commons, Wikisource, Wiktionary, ...
 - zu Projekten wie Wiki Loves Earth, Wiki Loves Monuments, ...
- Nutzung eines OTRS-Systems
 - webbasiertes Ticketsystem zur Bearbeitung von Anfragen
 - jede Korrespondenz ist ein Ticket
 - Ticketnummer dient als Vorgangsnummer
- Abstimmung innerhalb des Support-Teams
 - geschlossenes OTRS-Wiki
 - Mailingliste(n)
 - Workshops

Geschichte

- seit 2003 existiert eine deutsche Wikipedia-Mail-Kontaktadresse, zunächst per Mailingliste
- September 2004: OTRS mit Queues info-en, info-de, press-de und wm-de wird eingerichtet
- Oktober 2004: auch die Foundation nutzt das OTRS
- November 2004: ein Spamfilter wird eingerichtet
- März 2013: etwa 300 Queues, 550 Benutzer haben Zugang
- zu den „deutschen“ Queues info-de, permissions-de haben etwa 55 Benutzer Zugang, die aber sehr unterschiedlich aktiv sind

Wie wird man Mitglied?

- Mitglied im Support-Team kann werden, wer gute Kenntnisse über Wikimedia-Projekte hat und diese auch gegenüber der Öffentlichkeit vermitteln kann.
- Die Entscheidung über eine Aufnahme für den deutschsprachigen Bereich treffen die aktiven Support-Mitarbeitenden
- Voraussetzungen:
 - Volljährigkeit
 - umfangreiches Wissen über die Wikipedia und ihre Schwesterprojekte
 - Kenntnisse der in den Wikimedia-Projekten verwendeten Lizenzen
 - gute Kommunikationsfähigkeiten, Geschick im Umgang mit Menschen, Freundlichkeit und das Bewusstsein über die Verantwortung im Umgang mit externen Kontakten

siehe
[Wikipedia:Support-Team](https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Support-Team)

Support / OTRS

- **Arbeitsmittel: OTRS = *Open Technology Real Services***
früher *Open Ticket Request System*
 - Mail-Ticketsystem
 - Eingehende Mails werden über die Ticketnummer bestehenden Tickets zugeordnet oder bekommen eine neue Ticketnummer
 - Problem: Massenmails
 - Problem: oft kein Bezug auf Ticketnummer
- **Das System wird nur in Teilen benutzt.**
 - keine Telefon-, keine „Papier“-Tickets
 - keine Wiedervorlagen usw.
- **OTRS wurde bis 2018 auch von WMDE benutzt, wird gegenwärtig auch noch von den Oversightern usw. benutzt**
 - ca. 300 Queues insgesamt
 - mehr Statistik [hier](#) (2014, leider nicht mehr aktualisiert)

siehe [OTRS](#)

OTRS – Bearbeitungsmöglichkeiten

- E-Mail-Antwort (meist Pseudonym, insbesondere in info-de)
- normale E-Mail-Optionen (CC, BCC, Weiterleitung, Anhänge usw.)
- Bearbeitung oft mit Standardtexten („boilerplate messages“)
- Beantworten der Mail schließt das Ticket (es gibt auch andere Möglichkeiten)
- Notiz für andere Agenten bzw. den Bearbeiter
- kommentarloses/intern kommentiertes Schließen
- Zusammenfassen von Tickets (insbesondere bei Massen-Freigaben)
- Verschieben von Tickets in andere Queues
- Spam-Markierung (Verschieben in die Spam-Queue)
 - Blacklisting nur über OTRS-Admins möglich

OTRS – Arbeitsweise

- Jede*r kann jedes Ticket bearbeiten
- Jede*r macht nur das, wozu er/sie Lust hat
- Es dürfen auch fremde Tickets bearbeitet werden. Geschieht aber selten.
- Mit den Kunden wird per „Sie“ kommuniziert, außer es sind bekannte Aktive der Wikimedia-Projekte.
- Die Antwort schließt das Ticket.
- Eine neue Mail der Kunden öffnet es wieder.
 - Problem: Unliebsame Tickets bleiben liegen.
 - Problem: Unliebsame Kunden kommen immer wieder.

Aufgabenbereiche



Fragen rund um Wikipedia I

- **Anfragen rund um Wikipedia:** Hinweise auf nicht aktuelle Inhalte oder Fehler, häufige Antwort: „ändere das doch selbst“ (kann ehrlicherweise immer seltener gegeben werden)
- **Beschwerden über Inhalte:** Forderungen nach Entfernung, Forderungen nach „Richtigstellung“
- **Persönlichkeitsrechtliche Beschwerden/Änderungswünsche:** → eigene Folie
- **Anfragen zur Bearbeitung:** Probleme beim Editieren von Artikeln, Konflikte mit anderen Autoren
- **Auskunftsanfragen:** Informationen jenseits des Artikelinhalts werden angefragt, insbesondere E-Mail-Adressen („ihr wisst doch alles“)
- **Fragen zur Nachnutzung:** Verweis auf entsprechende Wikipedia-Seiten bzw. den Lizenzhinweisgenerator

Fragen rund um Wikipedia II

- **Forderungen nach Aufhebung von Sperren:** Sperrungen von Benutzerkonten, IP-(Range-)Sperren (Verweis auf Sperrprüfung, Sperre wird abgemildert, IP-Sperren-Ausnahme).
- **Konto anlegen:** Kunden kommen mit dem Captcha nicht zurecht/sind gesperrt
- **Kontakt zu Autor*innen gewünscht:** mehr als Verweis auf Diskussionsseiten/Versionsgeschichte nicht möglich
- **Mailadresse verwechselt:** „Mein Fernseher funktioniert nicht mehr.“, „Ich möchte die Waschmaschine reklamieren.“, ...
- **Wikipedia und Google verwechselt:** Wikipedia wird für Google-Suchergebnisse bzw. Knowledge-Panel verantwortlich gemacht (stimmt manchmal auch ...)

Probleme: eher wenige – es wundert nur manchmal ...

Urheberfreigaben

- Freigaben zu urheberrechtlich geschützten Inhalten
 - **Bildfreigaben** für Dateien auf Wikimedia Commons
 - **Textfreigaben** für Artikelinhalte in der Wikipedia

This work is [free](#) and may be used by anyone for any purpose. If you wish to [use this content](#), you do not need to request permission as long as you follow any licensing requirements mentioned on this page.

OTRS

Wikimedia has received an e-mail confirming that the copyright holder has approved publication under the terms mentioned on this page. This correspondence has been [reviewed](#) by an [OTRS member](#) and stored in our [permission archive](#). The correspondence is available to trusted volunteers.

[Dieser Artikel](#) stellt keine [Urheberrechtsverletzung](#) dar.

OTRS

Unter der [OTRS-Ticketnummer](#) [2001011210022851](#) liegt seit dem **28. September 2019** eine Erlaubnis des Urhebers bzw. Rechteinhabers zur Veröffentlichung vor.

Urheberfreigaben

Es gibt im Großen und Ganzen drei Arten von (Bild-)Freigaben:

- Triviale
- Schwere
- Ganz schwere

Was ist trivial?

Wenn die einreichende Person auf ihrem Grund und Boden etwas eigenhändig fotografiert was selbst **keinen** Urheberschutz hat.

Und sonst?

Na, sonst ist es schwer oder *sehr* schwer.

Beispiele

Wenn die einreichende Person auf fremden Grund und Boden etwas hat fotografieren lassen was selbst einen Urnehberschutz hat.

Jedes rote Feld macht eine Freigabe schwer oder sehr schwer.

Was braucht daher ein*e Bewerber*in?

Profunde Kenntnisse des Urheberrechts (oder der Wille sie sich schnell anzueignen) müssen daher vorhanden sein.

Gibt es Hilfe?

Ja.

- Mailingliste(n)
- John Weitzmann, Wikimedia Deutschland
- Workshops
- Lizenz- und Rechteschulung

Urheberfreigaben

- typischerweise mittels [Textvorlage](#) oder [Freigabeassistent](#)
 - oft Freigabeerklärungen durch Dritte
- Akkreditierungen
- nicht geeignet für: persönlichkeitsrechtliche Erklärungen (Modelverträge und dergleichen)
- Beispiel: → nächste Folie

Unformatierte Ansicht | Drucken | Teilen | Umleiten | Weiterleiten |

Von: 

An: permission-de@wikimedia.org

Betreff: freigabe »streckennetz_evs_2017.jpg«



Beispiel


Um die Links im folgenden Beitrag zu öffnen, kann es notwendig sein Strg oder Shift zu drücken, während auf den Link geklickt wird (abhängig vom verwendeten Browser und Betriebssystem). ✕

Sehr geehrtes Support-Team,

· [Ticket#: 2017112410006469]

· [Ticket#: 2017112410007048]

ich, , erkläre in Bezug auf das Bild »Streckennetz_EVS_2017.jpg«, dass ich », die Inhaberin/den Inhaber eines vollumfänglichen Nutzungsrechtes, rechtmäßig vertritt.

Der Fotograf des Bildes »Streckennetz_EVS_2017.jpg« heißt .

Ich erlaube hiermit jedermann die Weiternutzung des Bildes unter der freien Lizenz »Creative-Commons-Lizenz „Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 international“«. Ich genehmige somit in urheberrechtlicher Hinsicht Dritten das Recht, das Bild (auch kommerziell oder gewerblich) zu nutzen und zu verändern, sofern sie die Lizenzbedingungen wahren. Mir ist bekannt, dass ich diese Einwilligung üblicherweise nicht widerrufen kann. Mir ist bekannt, dass sich die freie Lizenzierung nur auf das Urheberrecht sowie verwandte Rechte bezieht und es mir daher unbenommen ist, aufgrund anderer Gesetze (Persönlichkeitsrecht, Markenrecht usw.) gegen Dritte vorzugehen, die das Bild im Rahmen der freien Lizenz rechtmäßig, auf Grund anderer Gesetze aber unrechtmäßig nutzen. Gleichwohl erwerbe ich keinen Anspruch darauf, dass das Bild dauerhaft in Wikipedia oder einem ihrer Schwesterprojekte eingestellt wird.

Vorgangs-Nummer: 1377-02c3440efa8fdb04.

Mit freundlichen Grüßen



Unformatierte Ansicht | Drucken | Teilen | Umleiten | Weiterleiten |

Von: Permissions - German Wikipedia

An: 

Betreff: Eingangsbestätigung (Re: freigabe »streckenne [...]«)

Photosubmissions

- **Bildspenden:** Upload von Bildern „im Auftrag“
- meist **Nachfragen** zur Lizenzierung erforderlich
- Bildspenden landen auch oft in anderen Queues
- meist ist es mit der Bildspende nicht getan, es wird um Einbindung des Bildes in bestimmte Artikel gebeten (bei manchen Bildern nicht unproblematisch)

Interessant: Rückkopplung mit Wikipedia wäre wünschenswert

- Wieso landen eigentlich immer noch Bilder in de: und nicht auf Commons?
- Wieso kommen viele mit den Upload-Prozeduren nicht zurecht?

Persönlichkeitsrechte

- **Aufforderung zur Korrektur von Inhalten:** Inhalte unaktuell, Inhalte (vermeintlich) falsch oder verzerrt, Inhalte unvorteilhaft
- **Aufforderung zur Entfernung von Inhalten:** Inhalte (vermeintlich) verleumderisch oder rechtswidrig, Inhalte widersprechen [\[\[WP:BI0\]\]](#), Inhalte unvorteilhaft
- **Anfragen nach der Datenschutz-Grundverordnung:** Auskunftsanfragen, Löschungsaufforderungen

Benutzerverifizierungen

- **Verifizierungen von Benutzerkonten**
 - gemäß des Verfahrens [\[\[Wikipedia:Benutzerverifizierung\]\]](#)
 - häufig nach Aufforderung zur Verifizierung des Benutzerkontos
 - bei erfolgreicher Verifizierung: Konto wird ggf. entsperrt, Baustein wird auf die Benutzerseite gesetzt:

Verifiziertes Benutzerkonto von: **Irgendeine Organisation**



Dieses Benutzerkonto wurde gegenüber dem [Support-Team](#) mit einer E-Mail-Adresse von **irgendeineOrganisation.com** verifiziert. Der zugehörige Vorgang ist für Support-Mitarbeiter unter der Ticketnummer [1234567890](#) abrufbar. Das Support-Team kann nicht sicherstellen oder überprüfen, ob der Benutzer dieses Kontos tatsächlich berechtigt ist, für **Irgendeine Organisation** zu sprechen.

Die Verwendung eines verifizierten Kontos entbindet weder von der [Pflicht zum Beibringen valider Belege](#) noch von der Pflicht, die [Regeln zu Interessenkonflikten](#) und zum [neutralen Standpunkt \(NPOV\)](#) zu befolgen, und gewährt keinerlei [Rechte an Artikeln](#).

Problemfelder



Allgemeine Problemfelder

- **Rückgang der Mitarbeitenden:** wenige Aktive im Support-Team
- daraus resultierender **Bearbeitungsstau** (längere Wartezeiten bis zur Beantwortung der Fragen)
- **Asynchronität** zwischen Freigabeprozess einerseits und Dateiüberprüfung / Löschprozess andererseits (eine Seite weiß nichts von der anderen)
- **zwischen Baum und Borke:** Support-Mitarbeitende versuchen einerseits die Interessen der Kunden gegenüber Wikipedia zu vertreten, andererseits den Kunden die Regeln von Wikipedia zu vermitteln

(Selbst)verständnis

- „zwischen Baum und Borke“
- keine Vertreter*innen der Wikimedia Foundation oder von Wikimedia Deutschland (aber irgendwie doch ...)
 - keine Vertreter*innen der Community (aber irgendwie doch ...)
 - keine Vertreter*innen der Kund*innen (aber irgendwie doch ...)
 - kein offizielles Mandat (aber irgendwie doch ...)
 - keine Jurist*innen (aber irgendwie doch ...)
- in aller Regel langjährige Wikipedianer*innen (nicht selten auch Admins)
 - Anfeindungen und Wiederwahlstimmen
 - die Mitarbeit ist transparent, siehe [Liste der Mitarbeitenden](#)

Probleme bei Freigaben I

- **Bearbeitungsprobleme**

- Freigebender und Uploader verwenden verschiedene Dateinamen
- Freigebender verwendet nicht den Standardtext/Freigabeassistenten
- Freigebender möchte eine nicht verwendbare Lizenz (NC/ND)

- **Inhaltliche Probleme**

- Freigebender versteht Prinzipien von Commons nicht (speziell: Bearbeitbarkeit, Nachnutzbarkeit)
- Identität des Freigebenden ist fraglich (Freigebender ist nicht Urheber oder Erben, Freemailer-Adressen usw.)
- Bildrechte im Unternehmensbereich (Bearbeitung durch Praktikant*innen)
- „Ihr kennt mich doch“ (einzelne Wikipedianer*innen beanspruchen Sonderrechte oder beklagen „Regelhuberei“)

Probleme bei Freigaben II

- **Rechtliche Probleme**
 - Recht am eigenen Bild – persönlichkeitsrechtliche Belange
 - normalerweise keine Aufgabe des Support-Team, sondern Binnenverhältnis zwischen Fotografierenden und Fotografierten
 - Support-Team wird gelegentlich vermittelnd tätig
 - Recht am Bild der eigenen Sache
 - gibt es eigentlich nicht: Aufklärungsarbeit
 - Grenzfälle (Urteil „Stiftung Preußische Schlösser und Gärten“, Hausrecht)
 - Support-Team wird auch hier gelegentlich vermittelnd tätig
 - gelegentlich: Verpixeln von Kennzeichen und dergleichen

Probleme bei Freigaben III

- **Rechtliche Probleme**

keine speziellen Probleme des Support-Teams, werden aber oft thematisiert:

- „mittelalte“ Bilder
 - Wikimedia Commons: [Gemeinfreiheit in den USA und im Ursprungsland erforderlich](#)
 - de-Wikipedia: [„100-Jahre-Regelung“ nicht kompatibel mit den Richtlinien von Wikimedia Commons](#) (dort: 120 Jahre)
- Abbildungen von Kunstwerken (auch: Gebäuden)
 - normalerweise zusätzliche Freigabe durch den Künstler erforderlich
 - Ausnahme: Panoramafreiheit (nicht in allen Ländern, [nicht überall für Innenräume](#))
- Logos
 - [„geringe Schöpfungshöhe“ gilt praktisch nie](#)
 - Grauzone alter Logos

Persönlichkeitsrechte

- **Probleme**

- Quellenlage (oft wird als Beleg „eigenes Wissen“ angebracht – aus der Sicht des Klienten: „Ich werde doch wohl wissen, wann ich geboren bin“)
- Nicht immer sind die Regeln von Wikipedia leicht mit geltendem Recht in Deckung zu bringen. (... und nicht alle Wikipedianer*innen halten sich an die Wikipedia-internen Regeln)
 - „relevant“ ≠ „Person der Zeitgeschichte“
 - Recht auf Vergessen/Resozialisierung
 - personenbezogene Daten (Geburtsdatum, Wohnort, Name der Kinder)

Benutzerverifizierung

- **Probleme**

- keine verifizierungsfähige E-Mail-Adresse (Freemailer)
- Asynchronität von Aufforderung und Abarbeitung
- überflüssige Aufforderungen
- überflüssige Sperren
- nicht geklärt: Stellt die Verifizierung auch eine „Offenlegung bezahlten Schreibens“ dar?
- Löst ein Problem, das vermutlich gar keines ist. (Identitätsmissbrauch)

Raum für Fragen und Diskussion



Aufgaben des Support-Teams

ENDE

Reinhard Kraasch, DCB, DaB.

WikiCon 2019
Wuppertal, 5. Oktober 2019