

Support-Team

Aufgaben und Tätigkeit

Reinhard Kraasch

Kontor HH

Donnerstag, 9. Juni 2022





- Was ist das Support-Team?
 - Geschichte
 - Wie wird man Mitglied?
 - Znuny-Ticketsystem (ehemals OTRS, jetzt „VRTS“ genannt)
- Aufgaben
 - Freigaben (Permission-Queue)
 - Anfragen (Info-Queue)
 - Zugeseordnete Fotos (Photosubmission-Queue)
 - Benutzerverifikation (Info-v-Queue)
 - Benutzersperrungen (Sperrungen-Queue)
- Problembereiche
 - Persönlichkeitsrechte
 - Urheberrechte



Was ist das Support-Team?



- Das Support-Team ist eine Gruppe von Wikipedianern, die außerhalb von Wikipedia E-Mail-Anfragen zu den verschiedenen Wikimedia-Projekten bearbeitet
 - Wikipedianer: Keine Vereins-Mitarbeiter, keine Externen
 - Außerhalb von Wikipedia: Znuny (VTRS)
 - Per E-Mail: Kein anderweitiger Kontakt (Ausnahmen: Weiterleitungen vom Verein, gelegentliche Telefon-Kontakte, Verweis auf Wikipedia-Diskussionsseiten)
 - Wikimedia-Projekte: Nicht nur Wikipedia (Commons – aber auch andere Projekte, z.B. Wiktionary oder Wikivoyage)



Geschichte des Support-Teams



- seit 2003 existiert eine deutsche Wikipedia-Mail-Kontaktadresse, zunächst per Mailingliste verwaltet
- September 2004: Ticket-System (OTRS) mit Queues info-en, info-de, press-de und wm-de wird eingerichtet
- Oktober 2004: Auch die Foundation nutzt das Ticket-System
- 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, wirklich aktiv sind aber nur wenige



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-Mitarbeiter [\[1\]](#)
- 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





- Arbeitsmittel: Znuny = Fork von OTRS [\[1\]](#)
 - Aus rechtlichen Gründen jetzt „VRTS“ genannt (oder halt „Support“)
 - Mail-Ticketsystem
 - Eingehende Mails werden über die Ticketnummer bestehenden Tickets zugeordnet oder bekommen eine neue Ticketnummer
 - Problem: Massenmails (z.B. Massenfreigaben)
 - Problem: Fehlender Bezug auf Ticketnummer
- Das System wird nur in Teilen benutzt
 - Keine Telefon-, keine „Papier“-Tickets
 - Keine Wiedervorlagen usw.
- Znuny wird auch vom Verein, den Oversightern usw. benutzt
 - Ca. 300 Queues insgesamt – mehr Statistik: [\[2\]](#)



VRTS / Bearbeitungsmöglichkeiten



- E-Mail-Antwort (meist pseudonym, insbesondere in info-de)
 - Normale E-Mail-Optionen (CC, BCC, Weiterleitung usw.)
 - Bearbeitung oft mit Standardtexten („boilerplate messages“)
 - Absenden 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 VRTS-Admins möglich



VRTS / Arbeitsweise



- Jeder kann jedes Ticket bearbeiten
- Jeder macht nur das, wozu er Lust hat
- Man darf auch fremde Tickets bearbeiten (geschieht aber selten)
- Mit den Kunden ist man per „Sie“ (außer es sind bekannte Wikipedianer)
- Die Antwort schließt das Ticket
- Eine neue Mail des Kunden öffnet es wieder
 - Problem: Unliebsame Tickets bleiben liegen
 - Problem: Unliebsame Kunden kommen immer wieder



(Selbst)verständnis



- „Zwischen Baum und Borke“
 - Keine Vertreter der Foundation oder des Vereins (aber irgendwie doch...)
 - Keine Vertreter der Community (aber irgendwie doch...)
 - Keine Vertreter der Kunden (aber irgendwie doch...)
 - Kein offizielles Mandat (aber irgendwie doch...)
 - Keine Juristen (~~aber irgendwie doch...~~)
- In aller Regel langjährige Wikipedianer (meist auch Admins)
 - Immer wieder Anfeindungen und Wiederwahlstimmen
 - Die Mitarbeit ist transparent, siehe [\[1\]](#)



Arbeitsgebiet „Permissions“



- Vor allem Freigabeerklärungen durch Dritte, typischerweise [\[1\]](#)
- Akkreditierungen
- Anfragen zur Weiternutzung
- Nicht geeignet für: Persönlichkeitsrechtliche Erklärungen (Modelverträge und dergleichen)
- Beispiel: [\[2\]](#)



Probleme im Freigabebereich



- Bearbeitungsprobleme
 - Freigebender und Uploader verwenden verschiedene Dateinamen
 - Freigabe erfolgt, obwohl das Bild noch gar nicht hochgeladen wurde
 - Freigebender verwendet nicht den Standardtext / Freigabeassistenten
 - Freigebender möchte eine nicht nutzbare Lizenz (NC / ND) verwenden



Probleme im Freigabebereich



- Inhaltliche Probleme
 - Freigebender versteht die Prinzipien von Commons bzw. die Anforderungen des Urheberrechts nicht (speziell: Bearbeitbarkeit, Nachnutzbarkeit)
 - Sehr häufig (auch von Wikipedianern): „Was stellt ihr euch so an“ bzw. „Es wird sich schon keiner beschweren“ („Vorbeugendes Prinzip“ [\[1\]](#))
 - Wikipedianer bereiten Uploads von Fremdbildern mangelhaft vor (obwohl eigentlich alles unter WP:BR steht [\[2\]](#))
 - Identität des Freigebenden ist fraglich (Freigebender ist nicht Urheber oder Erbe, Freemailer-Adressen usw.)



Bildrechte im Unternehmensbereich (Bearbeitung durch Praktikanten)

Probleme im Freigabebereich



- Rechtliche Probleme
 - Recht am eigenen Bild [1] – persönlichkeitsrechtliche Belange
 - Normalerweise keine Aufgabe des Supports, sondern Binnenverhältnis zwischen Fotograf und Fotografiertem
 - Support wird gelegentlich vermittelnd tätig [2]
 - Recht am Bild der eigenen Sache [3]
 - Gibt es eigentlich nicht: Aufklärungsarbeit
 - Grenzfälle: Urteil „Stiftung Preußische Schlösser und Gärten“ [4], Hausrecht
 - Support wird auch hier gelegentlich vermittelnd tätig
 - Gelegentlich: Verpixeln von Kennzeichen und dergleichen



Probleme im Freigabebereich



- Rechtliche Probleme

- „mittelalte“ Bilder

- Commons: Gemeinfreiheit in den USA **und** im Ursprungsland erforderlich [\[1\]](#)
 - de-Wikipedia: „100 Jahre-Regelung“ nicht kompatibel mit Commons (dort: 120 Jahre) [\[2\]](#)

- Abbildungen von Kunstwerken (auch: Gebäuden)

- Normalerweise zusätzliche Freigabe durch den Künstler erforderlich
 - Ausnahme: Panoramafreiheit (nicht in allen Ländern, nicht überall für Innenräume) [\[3\]](#)

- Logos

- „Geringe Schöpfungshöhe“ gilt praktisch nie [\[4\]](#)
 - Grauzone alter Logos



Arbeitsgebiet „Info“



- Anfragen aller Art zu den de-Projekten (nicht nur Wikipedia)
 - Änderungsvorschläge
 - Beschwerden / persönlichkeitsrechtliche Fragen
 - Anmelde-Probleme: Verlorenes Passwort, Probleme mit Captcha
 - Sehr viele Irrläufer (Google), Spam und Querulanten
- Sperren
- Benutzerverifikation
- Selten: Ablage von Dokumenten (Sterbeurkunden o.ä.)



Info: Änderungsvorschläge



- Kleine Änderungen werden meist vom jeweiligen Agenten eingearbeitet
 - Hinweis: „Hätten Sie auch selbst machen können“ (immer seltener...)
- Größere/problematische Änderungen
 - Hinweis auf Diskussionsseite setzen
 - Kunden auf Diskussionsseite / 3M verweisen
- „Dauerkunden“, „Honigtöpfe“ (Ganser usw.)
 - Bleiben oft liegen
 - Werden irgendwann kommentarlos geschlossen



Info: Beschwerden



- Vielfältiger Art, oft unsachlich oder falsch zugeordnet
 - Hakenkreuz gefunden
 - Falsches Bild bei Google
 - Falsches Wappen
 - Unternehmen möchte eigene Webseite aktualisieren, wird aber gesperrt
 - Auch hier: Honigtöpfe ...
- Verweis auf Wikipedia-Funktionsseiten
 - Oft Unverständnis: „Ich habe keine Zeit, mich in Wikipedia-Prozeduren einzuarbeiten“



Buchbinder-Wanninger-Syndrom

Info: Persönlichkeitsrechte



- Wikipedianern ist die Rechtslage oft nicht bekannt (oder sie wird ignoriert)
 - Resozialisierung von Straftätern
 - Einstellung von Strafverfahren gegen Auflagen
 - Wikipedia-Relevanz bedingt nicht „Persönlichkeit des öffentlichen Lebens“
 - Es ist nicht abschließend geklärt, wieweit Presserecht gilt (Recht auf Gendarstellung usw.)
- Der Support kann hier oft nur erklären oder versuchen, zu vermitteln



Verweis auf [\[WP: BIO\]](#)

Info: Benutzersperren



- Unterscheidung je nach Ursache [\[1\]](#)
 - Artikelsperre: Erklärung, Verweis auf Diskussionsseite / Ablauf
 - Fehlende Benutzerverifizierung (Verifizierung nachholen)
 - Range-Sperren und andere Kollateralschäden (Hinweis: Angemeldete Benutzer nicht betroffen)
 - Echte Benutzersperren: Verweis auf Sperrprüfung, Sperrprüfungswunsch auf A/A
 - Beratungsresistente Benutzer



Info: Benutzeranmeldung



- Konto für Kunden anlegen
- Wenn keine E-Mail angegeben und Passwort vergessen: Konto verloren
- Kontolöschung nicht möglich
- Kontostillegung, -umbenennung: Verweis auf die entsprechenden Funktionsseiten in Wikipedia



Info: Benutzerverifizierung



- Verfahren [\[1\]](#)
 - „Verifizierungsaufforderer“ setzen Baustein auf Benutzerdiskussion
 - Benutzer soll sich im Support melden (Queue „info-de-v“)
 - Support-Mitarbeiter setzt dann Vorlage „Benutzer verifiziert“ auf die Benutzerseite [\[2\]](#)
 - „Verifizierungsaufforderer“ bearbeiten die Liste der aufgeforderten Benutzer
 - Benutzer, die sich nicht im Support melden, werden gesperrt



Info: Benutzerverifizierung



- Probleme
 - Keine verifizierungsfähige E-Mail-Adresse (Freemailer)
 - Asynchronität von Aufforderung und Abarbeitung
 - Überflüssige Aufforderungen
 - Überflüssige Sperren
 - Löst ein Problem, das vermutlich gar keines ist (Identitätsmissbrauch)



Support-Team

Aufgaben und Tätigkeit

Reinhard Kraasch

Kontor HH

Donnerstag, 9. Juni 2022



Die letzte Folie

