

OTRS und Administration

Zum Spannungsfeld zwischen dem Support-Team und administrativen Handeln

Andreas F. Borchert

23. März 2018



The puzzle globe is a mark of the Wikimedia Foundation that is used here in compliance to the visual identity guidelines. The admin mop was added by Essjay, adapted by other authors, and converted to SVG by Billeininger with revisions by Connormah and McMetrox. The changes of the original mark were released under the terms of CC-BY-SA-3.0. Wikipedia and its associated marks are official trademarks of the Wikimedia Foundation in the United States and other countries. These marks are being used under license by the Wikimedia Foundation. This presentation is not endorsed by or affiliated with the Wikimedia Foundation.

Das deutschsprachige Support-Team

- ▶ besteht zur Zeit aus 44 Mitgliedern,
- ▶ darunter 32 Admins,
- ▶ darunter 25 Admins für de:wp und 15 Commons-Admins.

Im wesentlichen gibt es zwei Queues:

- ▶ info-de@wikimedia.org (allgemeine Anfragen für die Wikipedia; in einer untergeordneten Queue werden Benutzerverifizierungen behandelt)
- ▶ permissions-de@wikimedia.org (für Text- und Bildfreigaben sowohl in der Wikipedia als auch auf Commons)

Alle Mitglieder des Support-Teams müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen (siehe <https://phabricator.wikimedia.org/L32>).

Die Vertraulichkeit erstreckt sich ...

- ▶ auf die nicht-öffentlichen Informationen der gesamten Korrespondenz (sofern der Kunde nicht ausdrücklich die Öffentlichkeit wünscht),
- ▶ auf die Inhalte des OTRS-Wiki und
- ▶ auch auf die Inhalte in der zugehörigen Mailing-Liste.

Es gibt eine Reihe von Vorgängen, bei denen Mitglieder des Support-Teams auch als Admin tätig werden können. Der Bezug wird jeweils offengelegt mit einem Hinweis auf die OTRS-Ticketnummer.

- ▶ Wiederherstellung von Texten und Dateien nach dem Eingang einer ausreichenden Freigabe.
- ▶ Entsperrung für eine Sperrprüfung, Schiedsgerichtsverfahren oder nach einer freiwilligen Sperre.
- ▶ Entsperrung eines Kontos nach einer Verifizierung, wenn es zuvor wegen des Fehlens derselben gesperrt wurde.
- ▶ Anpassung einer IP-Sperre, so dass angemeldete Nutzer arbeiten können.

In all diesen Fällen kann jeder darum bitten, dass ein Vorgang von einem anderen Support-Team-Mitglied überprüft wird. Solche Anfragen werden auf [[WD:ST]] gestellt.

Das Support-Team ist

- ▶ keine Sperrprüfung 2.0,
- ▶ keine Löschrückmeldung 2.0,
- ▶ keine Vandalismusrückmeldung 2.0 und
- ▶ keine Instanz, die Löschanträge umsetzt,

obwohl solche Wünsche gelegentlich geäußert werden. Stattdessen erklären wir, welche Optionen on-wiki zur Verfügung stehen.

In einigen Fällen ist der öffentliche Bezug auf das OTRS-Ticket zulässig, aber eine Admin-Aktion nicht ohne einen Entscheidungsprozess in der Wikipedia möglich. Kürzlicher Beispielfall zu einem neuen Benutzer:

- ▶ Wurde gebeten, sich verifizieren zu lassen.
- ▶ Wurde danach gesperrt: „Fehlende Offenlegung bezahlter Edits gemäß Ziff. 4 der Nutzungsbedingungen“
- ▶ Nach dem Eingang einer E-Mail an das Support-Team mit Bitte um die Verifizierung des Kontos wird der sperrende Admin vom Mitglied des Support-Teams kontaktiert: „Eine Verifizierungsanfrage liegt vor, das könnte ich machen, jedoch behebt die nicht komplett den Sperrgrund. Genügt es für dich, wenn ich verifiziere und entsperre, oder sollte ich den Benutzer auf eine notwendige SPP hinweisen?“
- ▶ Auf Wunsch des sperrenden Admins wird eine Sperrprüfung eingeleitet. Hierzu wird das Konto vom Mitglied des Support-Teams entsperrt.
- ▶ Im Rahmen der Sperrprüfung fällt die Entscheidung, das Konto zu entsperren.

Gelegentlich melden sich Betroffene beim Support-Team. Typische Problempunkte sind die Nennung des Geburtsdatums, Details aus dem Privatleben (Liebschaften, Namen der Kinder), unbalancierte Biografien, die sich fast ausschließlich mit einem Skandal beschäftigen, und Namensnennung in Verbindung mit sehr lange zurückliegenden Straftaten.

Wir gehen normalerweise so vor:

- ▶ Wenn es von einem Anwalt kommt, beantworten wir das Ticket nicht, sondern leiten es an die Rechtsabteilung weiter.
- ▶ Wir überprüfen den konkreten Fall anhand unserer Richtlinien.
- ▶ Wenn eine Verletzung gesehen wird, greifen wir als normale Wikipedianer in den Artikel ein. Dies geschieht normalerweise ohne Hinweis auf ein existierendes Ticket.
- ▶ Ggf. wird in der Antwort begründet, warum wir keinen Anlass für eine Änderung sehen.

Änderungen aus Anlass von [[WP:Bio]] sind vielfach sehr problematisch:

- ▶ Nicht selten kommt es zu Reverts und recht aggressiven Reaktionen.
- ▶ Die Bestätigung, dass es dazu ein Ticket gibt, birgt das Risiko von persönlichen Angriffen gegen die betroffene Person und die Behauptung, dass Mitglieder des Support-Teams leichtfertig Änderungswünsche umsetzen.
- ▶ Für das Durchsetzen wird gelegentlich ein sehr langer Atem und kluges taktisches Vorgehen benötigt.
- ▶ Administrative Hilfe und Unterstützung ist nicht sichergestellt. Der Weg zu [[WP:VM]] ist riskant.

Da die Einschätzung von [[WP:Bio]]-Fällen nicht immer leicht ist, werden schwierige Fälle auf der Mailing-Liste besprochen.

Das hat viele Vorteile:

- ▶ Es kann offen über ein vertrauliches Problem gesprochen werden.
- ▶ Es hilft, andere Meinungen zu berücksichtigen. Fehlentscheidungen können so eher vermieden werden.
- ▶ Neue Mitglieder des Support-Teams bekommen so mit, wie wir mit solchen Fällen umgehen, und gewinnen dann auch die Erfahrung, die sie für schwierigere Tickets benötigen.

Der Nachteil ist hier, dass eine für die Wikipedia relevante Diskussion außerhalb in einem „Hinterzimmer“ geführt wird.

Es kam schon vor, dass sich folgendes Szenario entfaltete:

- ▶ Das Mitglied, das das Ticket bearbeitet, greift in den Artikel ein – mit einem Hinweis auf `[[WP:Bio]]` und ohne Verweis auf ein Ticket.
- ▶ Jemand, der den Artikel beobachtet, revertiert die Änderung.
- ▶ Andere, die die Diskussion auf der OTRS-Mailing-Liste verfolgten, greifen ebenfalls ein.
- ▶ Ein mitlesender Admin, der ansonsten unbeteiligt ist, schützt wegen des laufenden Edit-Wars spontan den Artikel in der „richtigen Fassung“.

Es kommt gelegentlich vor, dass wir durch Tickets auf Fälle aufmerksam gemacht werden, in denen die Nutzungsbedingungen oder die Grundprinzipien in schwerwiegender Weise verletzt wurden.

Welche Optionen haben wir hier?

- ▶ Typischerweise werden solche Fälle lang und breit in der Mailing-Liste diskutiert.
- ▶ Wenn der Fall sich in wiki-öffentlicher Weise nachvollziehen lässt, kann darauf normal reagiert werden. (Teilweise muss danach zuerst gesucht werden.)
- ▶ Wenn es noch nicht öffentlich ist, kann der Kunde gefragt werden, ob er selbst bereit ist, diese Information auf geeigneten Funktionsseiten zu veröffentlichen. Das ist möglicherweise nicht ohne Risiken.
- ▶ Wenn nichts davon zutrifft, müssen wir warten und weiter beobachten.

Unter Umständen eröffnet sich eine „passende Gelegenheit“ bezüglich des Benutzers, der die Nutzungsbedingungen oder die Grundprinzipien in schwerwiegender Weise verletzt hat.

- ▶ Die Verletzungen werden teilweise wiki-öffentlich bekannt.
- ▶ Es fallen andere schwerwiegende Verstöße auf.

Dann wird der Benutzer unter Umständen bei so einem Anlass von einem Admin aus dem Kreise des Support-Teams unter Ausnutzung des Ermessensspielraums gesperrt – aber mit dem Wissen von weiteren Fakten, die nicht öffentlich bekannt sind.

- ▶ Die ganz große Mehrheit der Tickets ist völlig unproblematisch und läuft entweder ohne Interaktion in der Wikipedia oder auf Commons ab oder im Rahmen wohl etablierter Prozesse.
- ▶ Das Durchsetzen von [[WP:BLP]]-Fällen ist für alle Support-Team-Mitglieder nicht einfach – egal, ob mit oder ohne Adminrechte. Für die Mitglieder des Support-Teams wurden hier schon durch WMDE-Anwälte Vorträge zur Rechtslage gehalten. Vielleicht wäre das auch mal eine gute Idee für den nächsten AdminCon.
- ▶ Es gibt (in seltenen Fällen) eine Grauzone administrativen Handelns, bei der die Hintergründe nicht alle transparent sind.