



Erfahrungen aus dem ediarumHELPDESK



Lou Klappenbach

Mitarbeit: Luise Schlachter und Steven Sobkowski

TELOTA, Berlin-Brandenburgische Akademie der Wissenschaften

ediarum-Entwickler-Workshop 09. – 11. März 2020

- Hintergrund und Workflow des Helpdesks
- Ein paar Zahlen...
- Beispiele
- Fazit: Was lässt sich aus der Arbeit des Helpdesks lernen?

- Seit 2018
- First-Level-Support zur Forschungssoftware *ediarum* für Projekte an der BBAW
- Fragen und Probleme:

Installation
und
Einrichtung

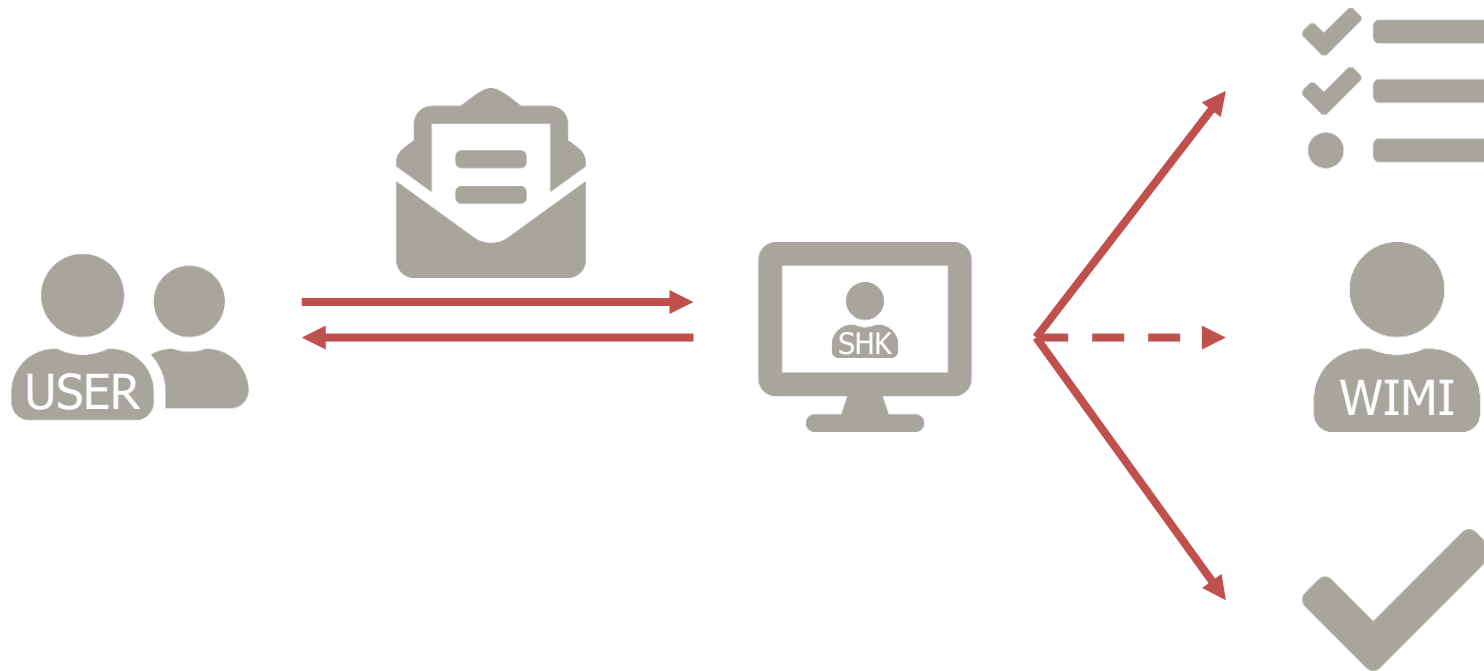
Nutzung
der
Oberfläche
in oXygen

Anzeigen
auf der
Projekt-
webseite

Fehlende
Features

- Funktion:
 - Ansprechstelle für Nutzer*innen
 - Unterstützung der Arbeit der Entwickler*innen

Workflow



Ein paar Zahlen...



13 Projekte



249 Aufträge



3-4 SHKs

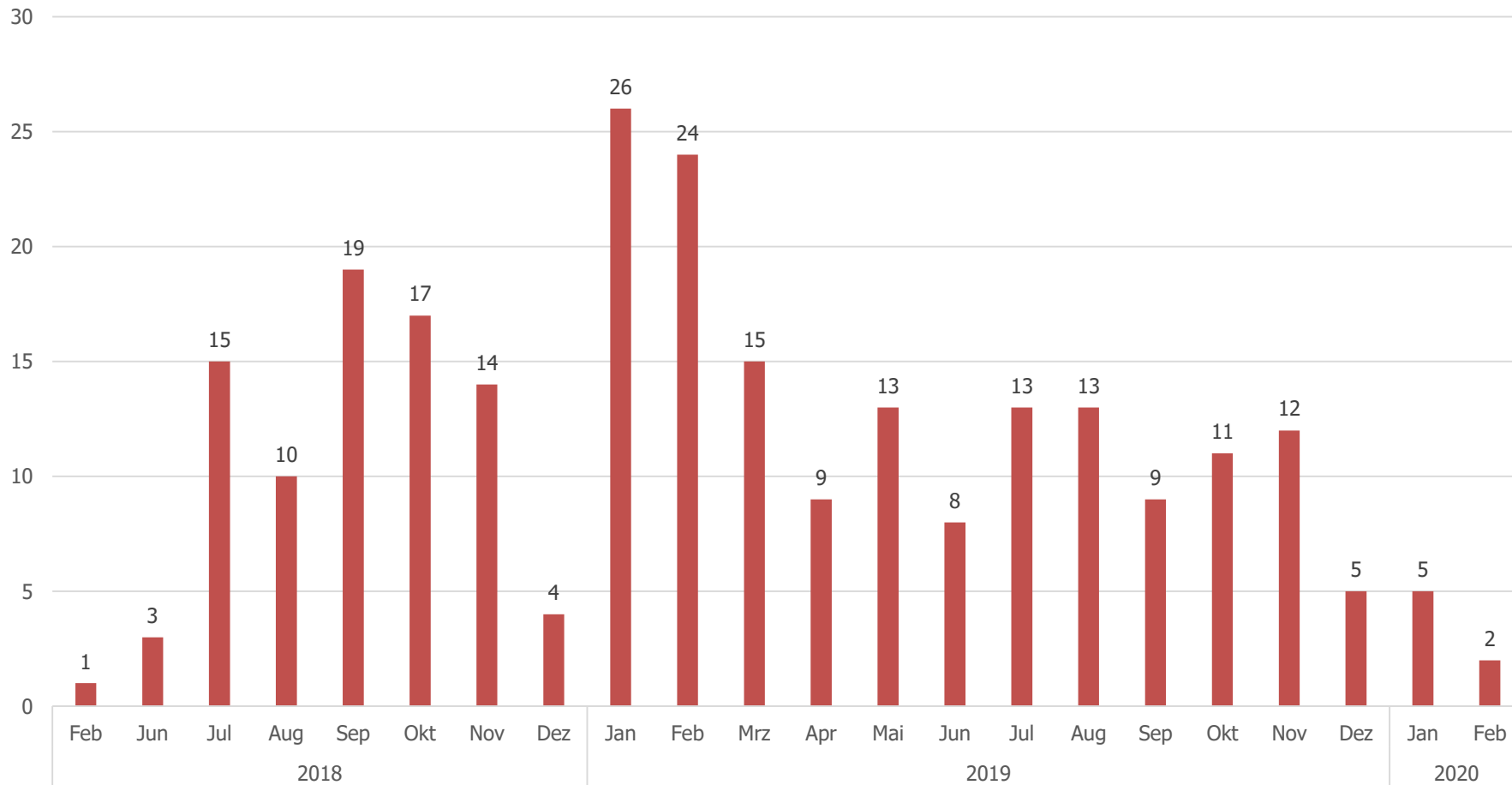


1,3 Tage Antwortzeit

Ein paar Zahlen...



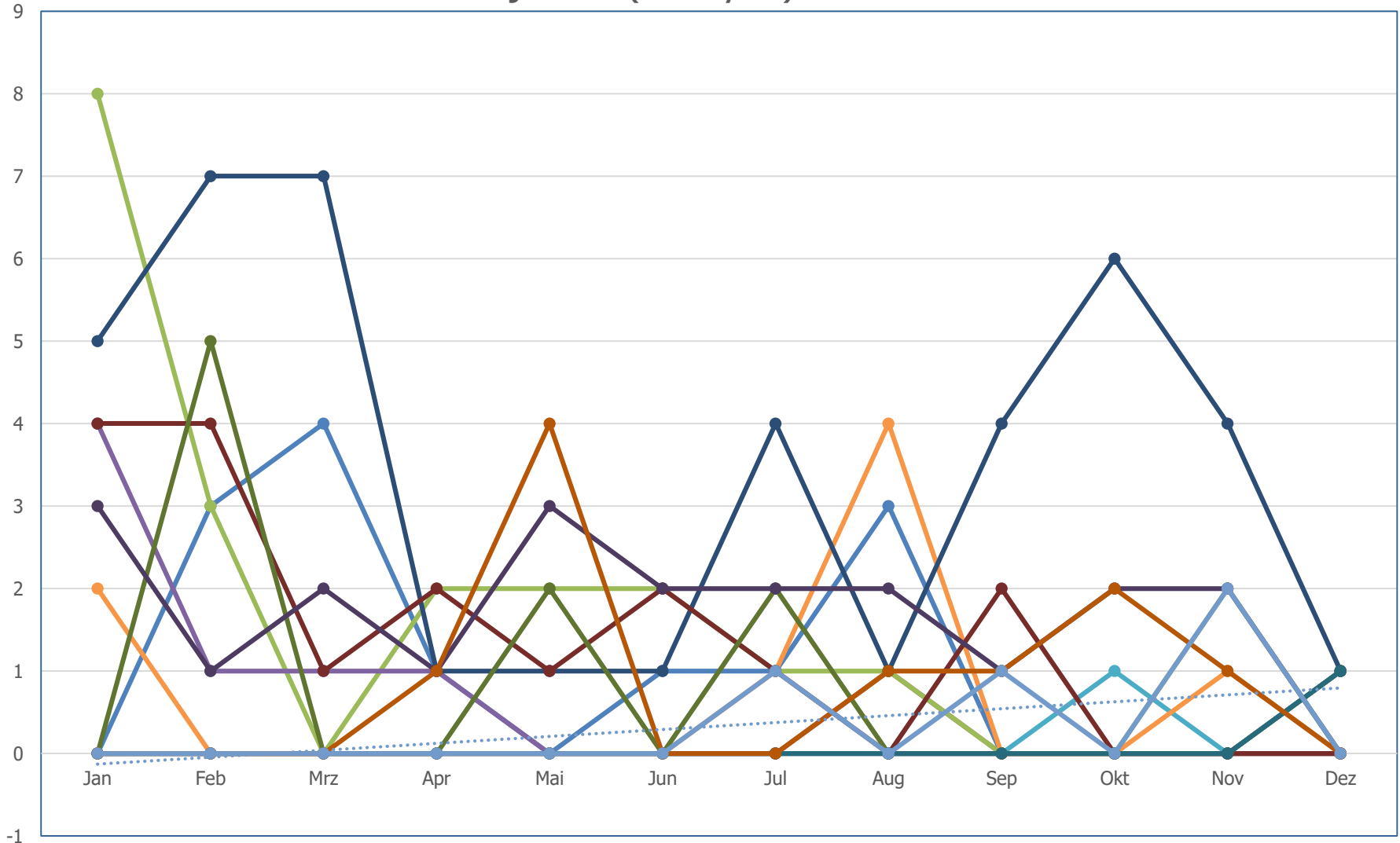
Anzahl der Tickets pro Monat seit Beginn



Ein paar Zahlen...



Anzahl der Tickets nach Projekten (anonym.) im Jahr 2019



Fehlersuche = Übersetzungsleistung



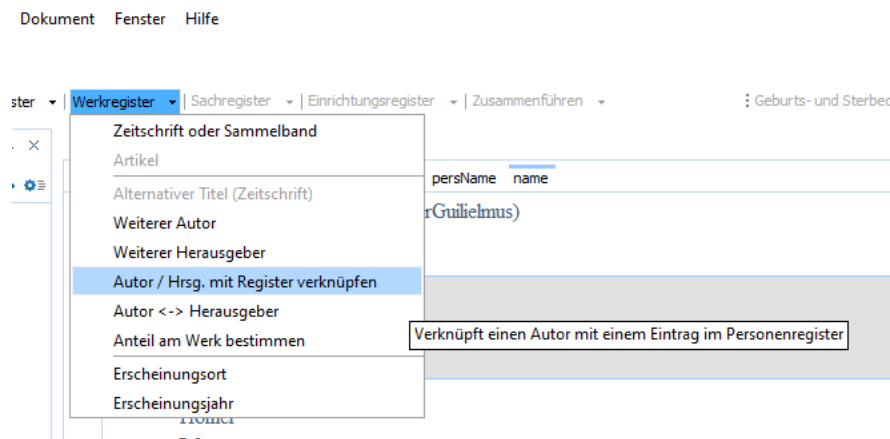
- (Editions)Wissenschaftler*innen
- Projektspezifische Bedürfnisse
- Bisherige Erfahrung
- Wo tritt das Problem auf?
- Gibt es Beispiele?
- Durch welches Vorgehen ist der Fehler entstanden?
- Technische Umsetzung
- Technische Möglichkeiten
- Aufwand

Wichtig: gemeinsames Vokabular finden!

Beispiel 1 – Anfrage verstehen

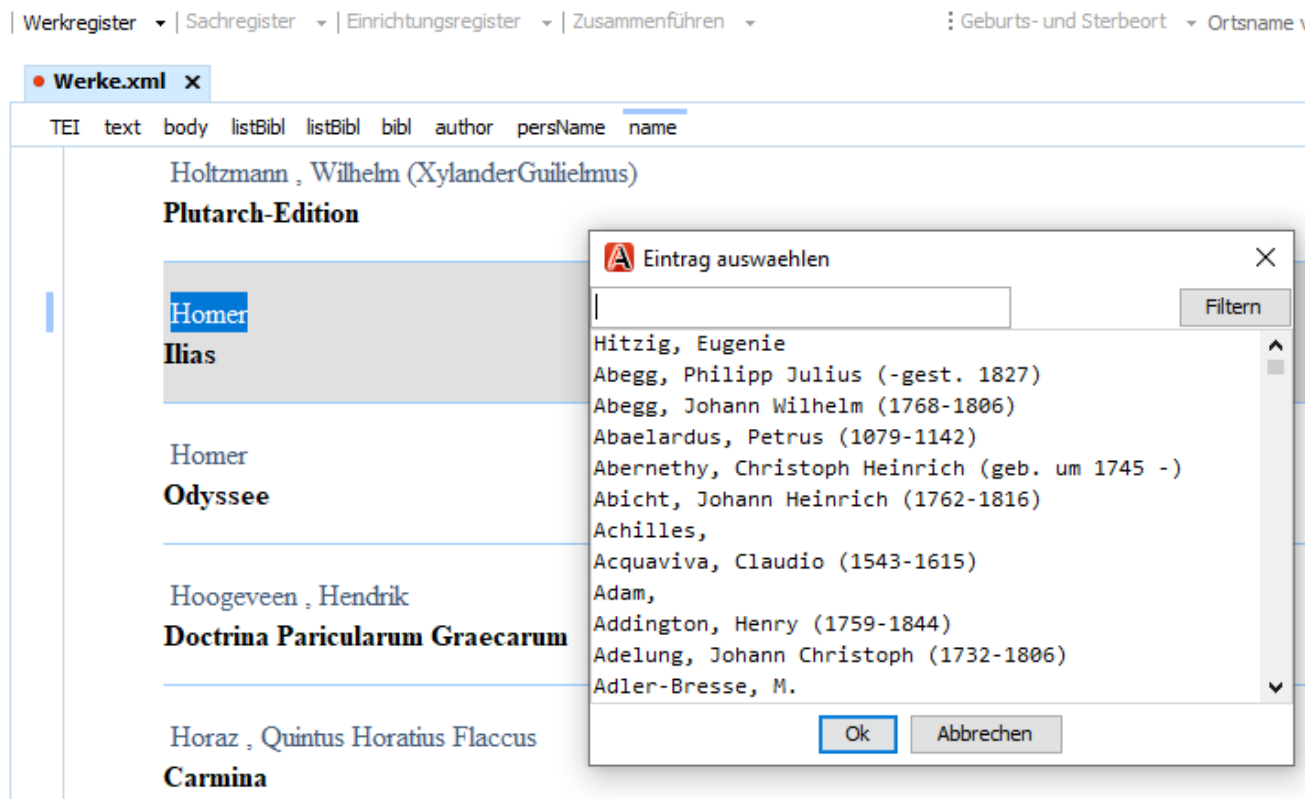
„ Ich kann zwischen Werkregister und Personenregister keine Verknüpfung herstellen. “

- Herausforderung:
 - allgemeine Beschreibung
 - keine Beispieleinträge, Screenshots o.ä.
- Konsequenz: persönlicher Besuch, Vorgehen zeigen lassen



Beispiel 1 – Anfrage verstehen

” Ich kann zwischen Werkregister und Personenregister keine Verknüpfung herstellen. “



The screenshot shows a web-based TEI XML editor interface. At the top, there are navigation menus: 'Werkregister', 'Sachregister', 'Einrichtungsregister', 'Zusammenführen', 'Geburts- und Sterbeort', and 'Ortsname'. Below these is a tab labeled 'Werke.xml'. The main content area displays a list of works with the following structure:

- TEI text body listBibl listBibl bibl author persName name
- Holtzmann, Wilhelm (XylanderGuilielmus)
- Plutarch-Edition**
- Homer
- Ilias**
- Homer
- Odyssee**
- Hoogeveen, Hendrik
- Doctrina Paricularum Graecarum**
- Horaz, Quintus Horatius Flaccus
- Carmina**

An 'Eintrag auswaehlen' dialog box is open over the 'Homer' entry. It contains a search input field, a 'Filtern' button, and a list of authors with their birth and death dates:

- Hitzig, Eugenie
- Abegg, Philipp Julius (-gest. 1827)
- Abegg, Johann Wilhelm (1768-1806)
- Abaelardus, Petrus (1079-1142)
- Abernethy, Christoph Heinrich (geb. um 1745 -)
- Abicht, Johann Heinrich (1762-1816)
- Achilles,
- Acquaviva, Claudio (1543-1615)
- Adam,
- Addington, Henry (1759-1844)
- Adelung, Johann Christoph (1732-1806)
- Adler-Bresse, M.

The dialog box has 'Ok' and 'Abbrechen' buttons at the bottom.

” Ich kann zwischen Werkregister und Personenregister keine Verknüpfung herstellen. “

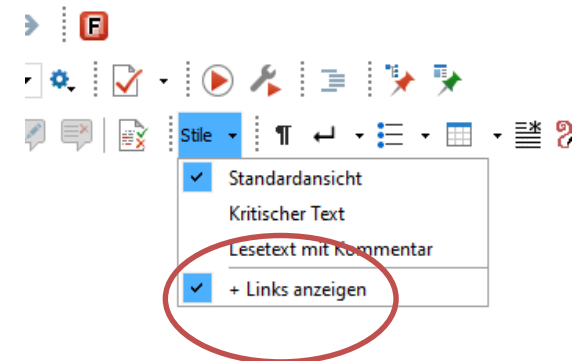
- Problemanalyse:
 - XML fehlerhaft
 - Beim Erstellen/Korrigieren von Personenregistereinträgen wurden teilweise Vornamen entfernt und dadurch auch das <forename/>-Tag gelöscht.
 - Eintrag wurde daher als fehlerhaft angesehen und wurde somit nicht mehr in der Dropdown-Auswahl zur Verknüpfung angezeigt.
- Lösung:
 - Helpdeskler*in fügt Tags manuell wieder ein
 - Hinweis für die Zukunft: Tag nicht komplett löschen, wenn etwas korrigiert werden muss.

Beispiel 2 – Fehler finden

“ In *ediarum* kann ich nicht mehr auf das Personenregister zurückgreifen, wenn ich eine Person ausgezeichnet habe. ”

- Herausforderung:
 - „Wo“ tritt der Fehler auf (Webseite, XML)?
- Konsequenz: Weiterleitung an WiMi
- Problemanalyse:
 - Kein „Fehler“
 - Links innerhalb der angepassten Nutzeroberfläche (oxygen Author) ausgeblendet
 - Nutzung der Aktionsleiste unklar
- Lösung: Hinweis auf die entsprechende Aktion („Stile“)

den. Auch Datumsang
i, hier Mustermann ↗,



Problemlösung vs. Problemverwaltung



berlin-brandenburgische
AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN

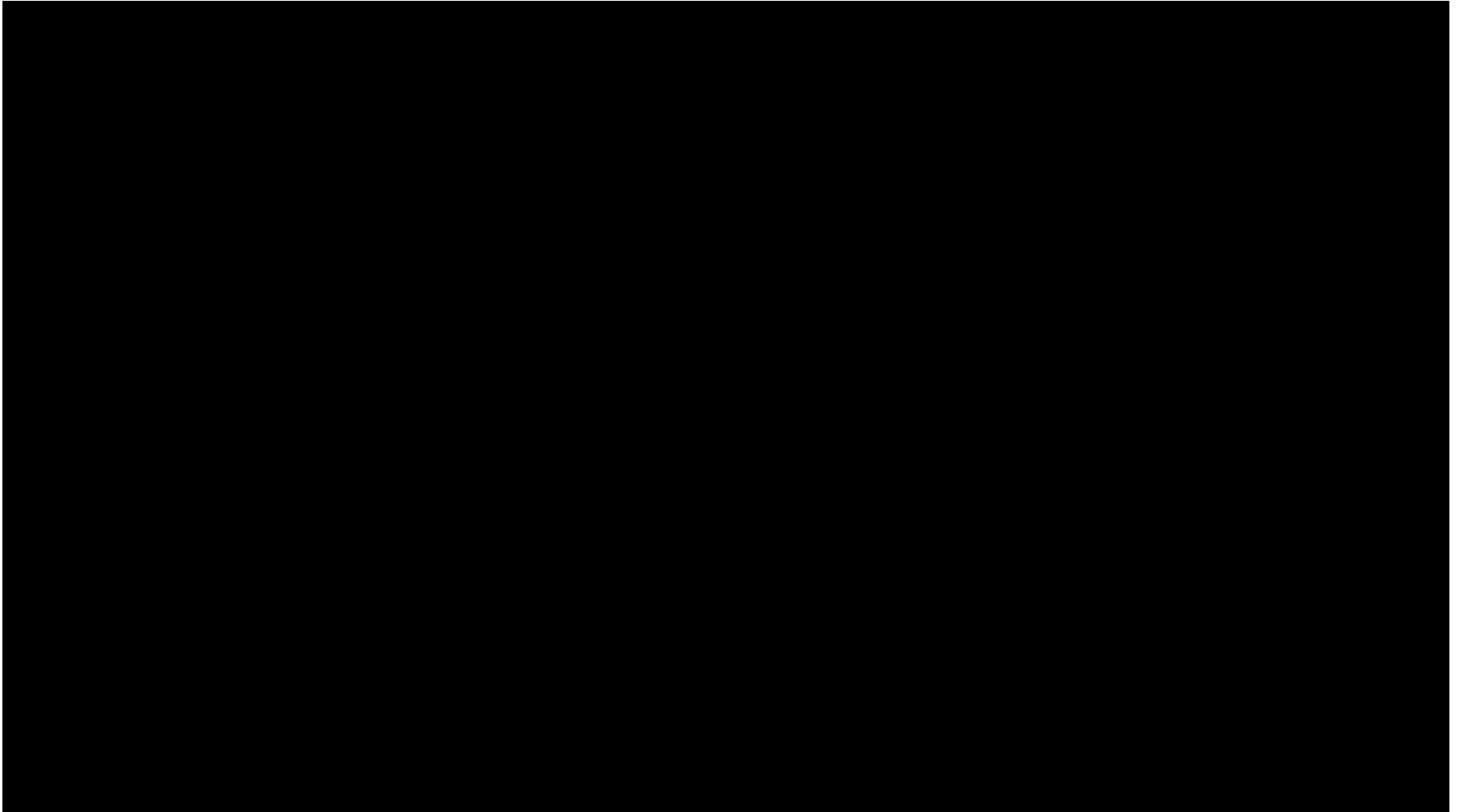
Vom Helpdesk lösbar 

- Installation und Einrichtung
- Kein Zugriff auf die Datenbank
- Kleinere manuelle XML-Korrekturen
- Nutzungshinweise
- Häufig auftretende Fragen

An WiMi eskalieren 

- Strukturelle XML-Probleme
- Fehlerhafte Aktionen in oXygen
- Neue Features
- Datenbankprobleme

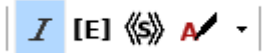
Murphy's Law



Quelle: https://youtu.be/wmbdiMO5z_s

Beispiel 3 – Unvorhergesehene Nutzung

” Die verlinkten Namen in den kursiven Textteilen werden im Register nicht angezeigt. “

- Problemanalyse: 
- User*in wollte eine Sachanmerkung auszeichnen und hat auf das Symbol „I“ geklickt, da diese Aktion den auszuzeichnenden Textteil wie gewünscht kursiv darstellte
- Der Textteil wurde so falsch getaggt, denn das *I* steht in *ediarum* nicht für eine Sachanmerkung sondern für <ex> (Editorial Expansion)
- Lösung: Hinweis auf korrekten Menüpunkt
- Folgerung:
 - Häufiges Missverständnis: Darstellung ≠ Auszeichnung
 - Designprinzipien (Konformität)

Beispiel 4 – Neue Feature



“ Ich habe Probleme mit dem Ortsregister. Bei einer Korrektur muss mir ein Fehler unterlaufen sein: bei der Verzeichnung des Ortes Berlin werden sämtliche Unterorte nicht mehr angezeigt und können deshalb auch nicht verlinkt werden. ”

- Problemanalyse:
 - Suche nach Nutzungsfehler (in Backups) vergeblich
 - Systemfehler: Unterorte haben sich verschachtelt
 - Ansammlung von Problemen, späte Kommunikation

```
<listPlace>
  <place xml:id="ed_kjy_vv2_ykb">
    <placeName type="reg">Berlin</placeName>
    <listPlace>
      <place xml:id="ediarum_icr_5x2_ykb" type="building">
        <placeName type="reg">Brandenburger Tor</placeName>
        <listPlace>
          <place xml:id="ediarum_wsk_vx2_ykb" type="building">
            <placeName type="reg">Bundestag</placeName>
          </place>
        </listPlace>
      </place>
    </listPlace>
  </place>
</listPlace>
```


“ Ich habe Probleme mit dem Ortsregister. Bei einer Korrektur muss mir ein Fehler unterlaufen sein: bei der Verzeichnung des Ortes Berlin werden sämtliche Unterorte nicht mehr angezeigt und können deshalb auch nicht verlinkt werden. ”

- Lösung:
 - Händische Korrektur des Registers durch Helpdeskler*in
 - Korrektur der Aktion und neue Feature durch WiMi
- Folgerung:
 - Neue Feature durch Nutzungen motiviert

Was lässt sich aus der Arbeit des Helpdesks lernen?

- Kommunikation verbessern:
 - Beispiele, Screenshots, Links
 - Wo tritt das Problem auf? (oxygen, Webseite etc.)
 - Beschreiben, wie vorgegangen wurde
 - Helpdesk bewerben
- Eigenständigkeit fördern?
 - Schulungen? (z.B. XML-Grundlagen, *ediarum*-Nutzung etc.)
 - *ediarum*.BASE.manual bewerben
- *ediarum* verbessern?
 - Von Nutzer*innen lernen? Gemeinsam diskutieren?
 - Erfahrungsaustausch zwischen Nutzer*innen?



Vielen Dank!



Links und Quellen



- ediarum.BASE.manual:
<https://www.ediarum.org/docs/ediarum.BASE.manual/>
- Icons: <https://fontawesome.com/>
- Video: https://youtu.be/wmbdiMO5z_s