Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

FAKULTÄT
FÜR GEISTESWISSENSCHAFTEN

HANNA HEDELAND, TOMMI ANTERO PIRINEN, HEIDEMARIE SAMBALE

NUTZERSUPPORT IN DIGITALEN FORSCHUNGSINFRASTRUKTUREN FÜR DIE GEISTES- UND SOZIALWISSENSCHAFTEN

DIE DIGITALE FORSCHUNGS-INFRASTRUKTUR CLARIAH-DE

EIN NETZWERK FÜR DIE FORSCHUNG

In Deutschland sind zwölf Zentren, mit jeweils verschiedenen Schwerpunkten und Beständen an digitalen Ressourcen und Werkzeugen, direkt in **CLARIAH-DE** eingebunden und mit weiteren Institutionen über **CLARIN-D** und **DARIAH-DE** vernetzt. Forscher erhalten über diese distribuierte digitale Forschungsinfrastruktur Zugang zu Angeboten für die **Aufbereitung**, **Auswertung** und **Archivierung** von Forschungsdaten, z. B.:

- vielfältige Arten von Korpora
- lexikalische Ressourcen
- Sprachmodelle
- manuelle und automatische Annotation
- Signalanalyse
- komplexe Suchen
- Visualisierung von Daten

STEIGERUNG DER NUTZERFREUNDLICHKEIT

Das Ziel der digitalen Forschungsinfrastrukturen ist es, Wissenschaftlern einen **leichteren Zugang** zu solchen Angeboten zu gewähren und deren **Nutzung** zu **vereinfachen**, denn diese war – und ist zum Teil noch – nur mit fortgeschrittenen technischen Kenntnissen möglich. Um dies zu erreichen werden mehrere Arten der Unterstützung angeboten:

- Entwicklung neuer **Werkzeuge** und Anwendungsszenarien
- umfassende **Dokumentation** in Form von Anwenderhandbüchern und Video-Tutorials
- allgemeine sowie projektbezogene **Schulungen** in der Anwendung relevanter Werkzeuge für Anfänger und Fortgeschrittene
- **persönliche Hilfestellung** durch einen Helpdesk, über den Anwender auf ein weitreichendes Expertennetzwerk aus Mitarbeitern in den Zentren zurückgreifen können

6 JAHRE SUPPORT

Der **CLARIN-D-Helpdesk** wird vom Hamburger Zentrum für Sprachkorpora (HZSK) an der Universität Hamburg betrieben. Hier arbeiten auch entsprechend ausgebildete studentische Hilfskräfte im sogenannten **1st Line Support** mit der Beantwortung von einfacheren Fragen. Komplexere Anfragen werden an die entsprechenden **Experten** im jeweiligen Zentrum delegiert. Für die zuverlässige und effiziente Abwicklung der Support-Workflows wird seit mehreren Jahren das **Ticketing-System OTRS** eingesetzt. Ein stetiger Zuwachs von Anfragen ist jährlich erkennbar.

95% aller Tickets werden spätestens in den ersten beiden Tagen nach Eingang beantwortet

779 eingehende Tickets im Jahr 2018

CLARIN SERVICES UND WEITERE NUTZER DER INFRASTRUKTUR

- **FEDERATED CONTENT SEARCH**
  contentsearch.clarin.eu
- **VIRTUAL LANGUAGE OBSERVATORY**
  vlo.clarin.eu
- **DARIAH-EU HELPDESK**

HAMBURGER ZENTRUM FÜR SPRACHKORPORA
CORPORA.UNI-HAMBURG.DE

CLARIAH-DE
CLARIAH.DE

CLARIN-D
CLARIN-D.DE

hzsk hamburger zentrum für sprachkorpora

CLARIAH-DE

CLARIN-D