

Fallstudie: Das Bezirksamt Berlin-Neukölln führt digitale Spracherkennung Dragon NaturallySpeaking ein

Mit der Einführung digitaler Spracherkennung schaffte es das Berliner Bezirksamt Neukölln, innerhalb von sechs Monaten in die technologische Neuzeit zu springen und Arbeitsstrukturen deutlich zu verbessern. Zum Vorteil der Bürger, denn es bleibt mehr Zeit für ihre Anliegen und aktuelle Fälle werden zeitnah bearbeitet. Partner des Bezirksamtes war die Firma ABITZ.COM, Lieferant und Dienstleister für digitale Sprachtechnologien.

Moderne Technologie für mehr Bürgernähe und weniger Bürokratie

Anlässlich der Preisverleihung zur Unternehmerin des Jahres wurde Heinz Buschkowsky, Bezirksbürgermeister von Neukölln, im Oktober 2006 auf Dieu Hao Abitz, Geschäftsführerin der ABITZ.COM, aufmerksam. Bei einem Besuch im Unternehmen lernte der Bürgermeister die IT-Lösungen des Unternehmens kennen. „Unserer Präsentation der digitalen Spracherkennung folgte Herr Buschkowsky von Anfang an sehr aufmerksam und interessiert“, weiß Dieu Hao Abitz noch genau. „Im Laufe der Erläuterungen wurde er immer nachdenklicher.“ Schnell stellte sich heraus, dass das Bezirksamt dringend nach einer Lösung suchte, um immer mehr Bürgeranliegen bei wachsendem Dokumentationsaufwand zu bewältigen. Erschwerend kam wie in vielen Verwaltungen auch in Neukölln hinzu, dass die steigende Arbeitsbelastung aufgrund des Einstellungsstopps des Finanzsenators nicht durch zusätzliche Mitarbeiter abgebaut werden konnte. „Unser System“, so Dieu Hao Abitz, „schien den Weg aus einem scheinbar unlösbaren Konflikt zu weisen.“

Mitarbeiter bescheinigen neuem System hohe Effektivität

Kurzfristig wurde eine Testphase verabredet, in der das Bezirksamt die Wirksamkeit des Systems testen wollte. Die Erwartungen des Bürgermeisters waren eindeutig: mit geringem Finanzaufwand wollte er ungleich höhere Betreuungskapazität gewinnen.

„Anfangs war ich skeptisch“, meint Tester Michael Lux, Mitarbeiter in der Verwaltung für Jugend. „Meine ersten Erfahrungen mit digitaler Spracherkennung vor einigen Jahren hatten mich eher enttäuscht. Das jetzt eingeführte Dragon NaturallySpeaking Professional 9 hat mich dagegen schnell überzeugt. Die Software ist leicht zu be-

dienen und sehr praxistauglich. Schreibarbeiten lassen sich nun wesentlich einfacher und schneller erledigen.“

Große Benutzerfreundlichkeit, hohe Effektivität und unmittelbare Arbeiterleichterung – dies waren Vorteile, die die Testpersonen immer wieder benannten. Der notwendige zusätzliche Zeiteinsatz zum Erlernen der neuen Software wurde schnell abgelöst von der Zeitersparnis bei der Bearbeitung von Dokumenten und Berichten.



V.l.n.r.: Dieu Hao Abitz (Geschäftsführerin von ABITZ.COM), Heinz Buschkowsky (Bezirksbürgermeister von Berlin-Neukölln), Michael Lux (Jugendamt-Mitarbeiter), Gabriele Vonnekold (Bezirksjugendstadträtin) - Foto: ABITZ.COM GmbH/Mirzanli

Moderne Technik hilft Verwaltungen bei der Entwicklung zu effektiven Dienstleistungsunternehmen

Das einstimmig positive Urteil aller Beteiligten von der IT-Leitung über den Personalrat und vor allem der Tester sprach sich herum. Bei einer Umfrage des Amtes nach Interessenten an der neuen Technik meldeten sich weitere 55 Interessierte, die ab September 2007 geschult wurden. Seit Ende 2007 arbeiten insgesamt 157 Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter in allen Bezirksabteilungen mit der digitalen Spracherkennung.

Mit der Einführung ist Neukölln bundesweit das erste Bezirksamt, das digitale Spracherkennung flächendeckend einführt. Für Bürgermeister Buschkowsky bedeutet die neue Technologie einen Schritt hin zu einer modernen Verwaltung, die er als effektives Dienstleistungsunternehmen für den Bürger versteht.

Intensive Schulung und individuelles Sprachprofil sind Basis des Erfolgs

Jeder Nutzer der Software trainiert sein individuelles Sprachprofil. Hierfür liest der zukünftige Anwender jeweils einen 10 minütigen Beispieltext. Die Software analysiert und speichert daraus anwenderspezifische Feinheiten zur Aussprache, Lautstärke und Intonation. Rund zwei Stunden dauert es durchschnittlich, bis ein Nutzer mit dem System vertraut ist. Dann kann er oder sie mit der Software Texte korrigieren, per Sprachbefehl beliebig lange Textbausteine einsetzen, in Texten navigieren sowie komplexe Programmabfolgen allein mit seiner Sprache ausführen. Nach kurzer Zeit wird auch der Umgang mit Headset und Diktiergerät zur Routine. Im Rahmen der Testphase führte die Firma ABITZ.COM alle involvierten Teilnehmer in die Technologie ein und konnte bei auftretenden Fragen unmittelbar kontaktiert werden.

Zeitnahe und detailgenaue Dokumentation der Fälle schafft mehr Gerechtigkeit

Bezirksstadträtin für Jugend, Gabriele Vonnekold, erläuterte in einer Pressekonferenz Mitte September 2007 die Bedeutung der neuen Technologie für ihren Arbeitsbereich: „Speziell bei Fällen, die den Kinderschutz betreffen, brauchen wir eine detailgenaue Dokumentation, damit diese vor Gericht Bestand haben.“ Mit einem Hilferuf hatten sich Anfang 2007 ihre Mitarbeiter an die Öffentlichkeit gewandt. Bis Ende August 2007 mussten sie über 30 Prozent mehr Kinderschutzfälle im Vergleich zu 2006 bearbeiten. Angesichts der ständig wachsenden Aktenberge konnten sie nur noch erschöpft resignieren.

Mit der digitalen Spracherkennung diktieren die Mitarbeiter des Jugendamtes jetzt unmittelbar nach einem Hausbesuch

ihre Beobachtungen, Informationen und Empfehlungen. Die Software wandelt den gesprochenen automatisch in geschriebenen Text um. „In der Vergangenheit“, so die Stadträtin, „wurde erst im Büro mit dem Bericht begonnen oder musste das Diktierte mühsam abgeschrieben werden. Neue Krisenfälle oder ein nicht still stehendes Telefon kamen immer wieder dazwischen und haben die Dokumentation auf Tage hinausgeschoben.“ Dass auf diesem Wege wichtige Informationen verloren gehen, liegt auf der Hand. Je frischer der Eindruck, desto genauer und realitätsnaher fallen die Berichte der Sozialarbeiter aus. Und je mehr Informationen ein Richter über das häusliche Umfeld erhält, desto gerechter kann er zum Wohl der Kinder entscheiden. Das Interesse an Dragon NaturallySpeaking Professional 9 ist im Bezirksamt Neukölln ungebrochen. Weitere Mitarbeiter stehen in der Warteschlange, um sich mit dem neuen System zu entlasten und den Sprung in moderne Arbeitsorganisation und höhere Effektivität zu sichern.

Partner des Bezirksamtes: die ABITZ.COM GmbH

Die seit 1989 bestehende und auf digitale Sprachtechnologien spezialisierte Firma ABITZ.COM GmbH bietet sämtliche Leistungen von der Installation der Spracherkennungssoftware über Schulungen bis zum Hotline-Service an.

ABITZ.COM GmbH ist Nuance - Dragon Dictation Solutions - Certified Premier Solutions Partner und in Berlin der einzige zertifizierte Trainer für die Spracherkennungssoftware Dragon NaturallySpeaking.

Als Partner des Berliner Bezirksamtes Neukölln konnte die ABITZ.COM GmbH innerhalb eines halben Jahres den Testlauf mit zwölf Mitarbeitern inklusive Schulungen durchführen und mit der IT-Abteilung des Bezirksamtes sämtliche technischen Anforderungen klären. Die Rekordzeit des Projektes spricht für die Leistungsfähigkeit der Spracherkennung.



Kontakt

ABITZ.COM GmbH
spracherkennung@abitz.com
Tel.: +49 30 33775944-5