

Fachhochschule Berlin bewertet digitale Spracherkennung im Behördeneinsatz

Berlin, April 2009

Spracherkennungssoftware ist in Behördeneinrichtungen mittlerweile kein unbekanntes Thema mehr. Mitarbeiter unterschiedlichster Fachabteilungen setzen diese Technologie zur Erstellung von Berichten, Gutachten oder Stellungnahmen ein. Eine Projektgruppe der Fachhochschule für Technik und Wirtschaft (FHTW) Berlin hat nun eine Mitarbeiterbefragung in zwei Berliner Behörden durchgeführt, um den tatsächlichen Nutzen digitaler Spracherkennung im Behördenalltag zu bewerten.

Den Auftrag für eine unabhängige Wertanalyse erteilte die Firma ABITZ.COM GmbH, ein in Berlin ansässiger IT-Dienstleister für digitale Sprachtechnologien. Die Firma stattet neben Unternehmen aus der freien Wirtschaft auch Behördenkunden mit der Spracherkennungslösung Dragon NaturallySpeaking des Herstellers NUANCE Communications aus. Zwei Projektkunden von ABITZ.COM GmbH sollten von einem unabhängigen Dritten genauer unter die Lupe genommen werden: Das Bezirksamt Neukölln von Berlin sowie das Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin.

Die mit der Wertanalyse betraute Projektgruppe des Fachbereichs Wirtschaftsingenieurwesen der FHTW konzentrierte sich auf eine Kernfrage:

Ist mit dem Einsatz von Dragon NaturallySpeaking eine tatsächliche Zeitersparnis in Arbeitsabläufen nachweisbar?

Die eigentliche Datenerhebung erfolgte auf zwei unterschiedlichen Wegen:

- 1 Die Projektgruppe führte eigene Tests mit Dragon NaturallySpeaking durch
- 2 Die Projektgruppe ermittelte Werte von aktiven Anwendern in den Behörden

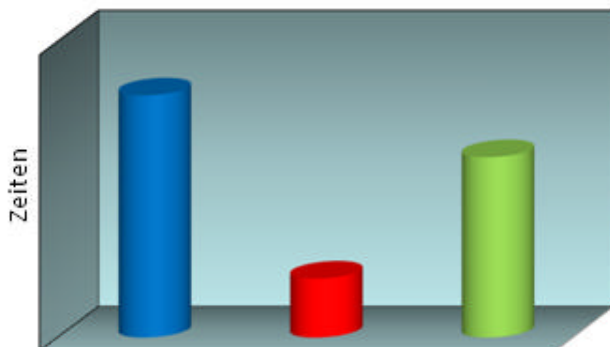
Zunächst ermittelten die Gruppenmitglieder der FHTW in eigenen Testreihen entsprechende Zeitwerte. Auf herkömmliche Weise tippten sie über die Tastatur zwei ausgewählte Texte in das Textprogramm Microsoft Word, korrigierten aufgetretene Schreibfehler und hielten die jeweilige Zeitdauer fest. Anschließend diktierten sie dieselben Beispieltex te mit Dragon NaturallySpeaking in Word und maßen die dafür benötigte Zeit. Zum Schluss ermittelten sie die benötigten Nachkorrekturzeiten für die mit der Spracherkennung diktierten Texte.

Folgende Werte hat die Projektgruppe auf diese Weise gewonnen:

	Text 1	Text 2
Wortzahl	249	467
Summe		716
Zeit fürs Tippen	12:10 min	17:17 min
Summe		29:27 min
Zeit fürs Diktat	2:33 min	4:37 min
Summe		7:10 min
Zeit inkl. Korrektur	9:13 min	12:43 min
Summe		21:56 min

Ergebnis:

Bereits ein **Erstanwender** von Dragon NaturallySpeaking erreicht eine durchschnittliche **Zeiteinsparung von mindestens 25%** im Vergleich zum Tippen per Tastatur! Ein **fortgeschrittener Anwender** kann sogar eine **Zeiteinsparung von bis zu 75%** erreichen, je genauer sein Sprachprofil trainiert und die Quote der Erkennungsfehler immer weiter gesunken ist!



Zeit für manuelles Tippen und Korrektur über Tastatur

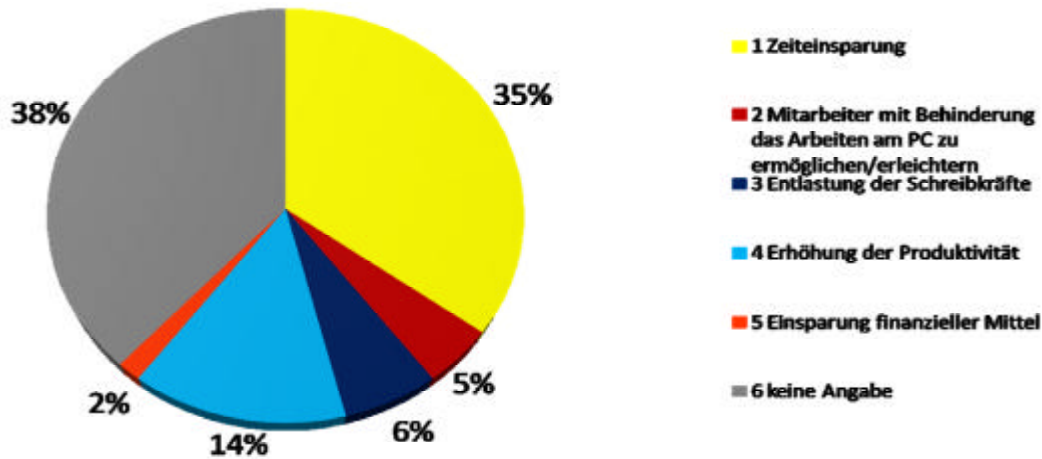
Zeit für Diktieren ohne Korrektur

Zeit für Diktieren und Korrektur

Im nächsten Schritt wollte die Projektgruppe auf Basis eines Fragekatalogs ermitteln, wie die beiden ausgewählten Behördenkunden der Firma ABITZ.COM GmbH die Software Dragon NaturallySpeaking ca. ein Jahr nach deren Einführung bewerten. Insgesamt 59 Mitarbeiter aus dem Bezirksamt Neukölln und dem Landesamt für Gesundheit und Soziales nahmen Stellung. Die Korrespondenz zwischen Projektgruppe und Behördenmitarbeitern fand auf vier unterschiedliche Arten statt:

- E-Mail-Korrespondenz
- Ausfüllen von Fragebögen
- Telefon
- Persönliches Gespräch

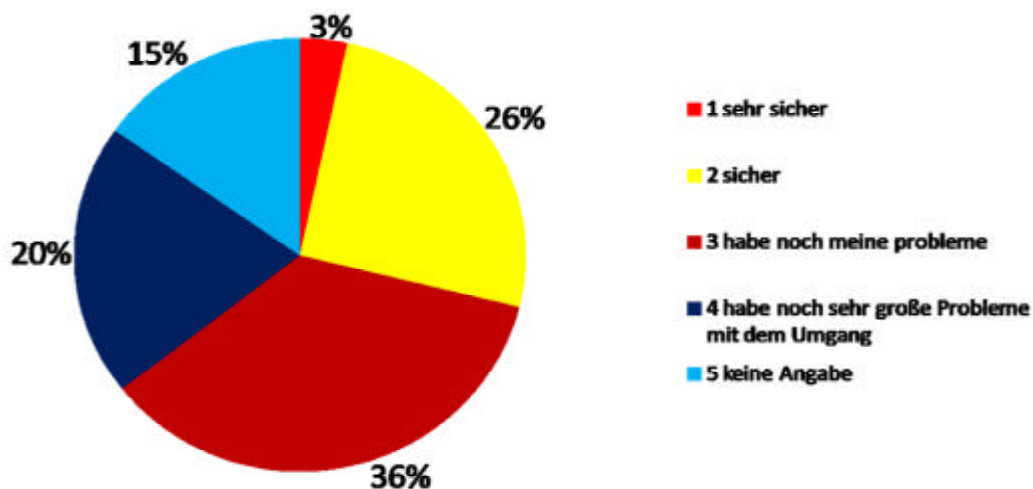
Was haben Sie sich von der Einführung der Spracherkennungssoftware erhofft?



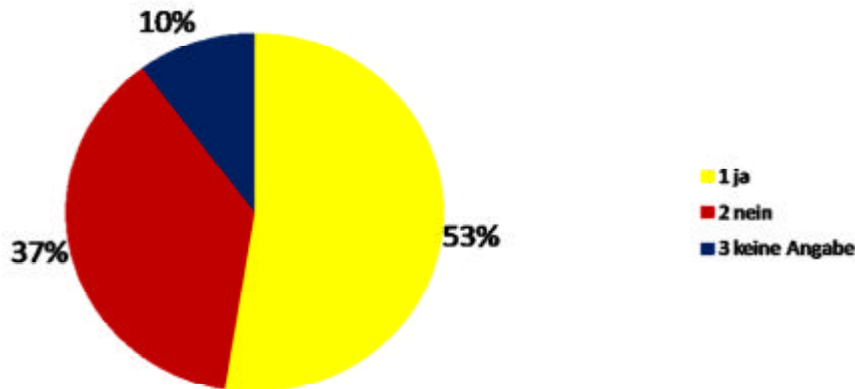
Ein hoher Anteil der Behördenmitarbeiter teilte mit, dass eine Zeitersparnis vor allem nach einer gründlichen Einarbeitungsphase von ca. 2 Wochen eintritt. Dieser positive Effekt wird vor allem bei Texten größeren Umfangs deutlich spürbar, während bei kürzeren Textpassagen (z.B. Kurzvermerke) sowie bei Zahlenberechnungen (z.B. in Excel) der Zeitunterschied in der Bearbeitung weniger deutlich bemerkbar wird.

Ein weiteres Hauptergebnis neben den analysierten Zeitwerten ist der ermittelte **Schulungsbedarf** von neuen Anwendern. Mehr als die Hälfte aller befragten Behördenmitarbeiter äußerte den Wunsch, zusätzlich zur Ersts Schulung eine weitere Nachschulung zu erhalten. Nach einigen Monaten aktiver Anwendung im Arbeitsalltag werden individuelle Anforderungen an eine Spracherkennungslösung deutlicher und das Bedürfnis nach Klärung von Detailfragen im Rahmen einer Folgeschulung wächst.

Wie sicher sind Sie mit dem Umgang der Software?



Würden Sie eine weitere Schulung als sinnvoll erachten?



Da die Spracherkennungssoftware Dragon NaturallySpeaking zu einer der interaktivsten Anwendungen auf dem heutigen Technologiemarkt gehört, hat sich die Firma ABITZ.COM GmbH auf spezielle Schulungs- und Supportkonzepte für unterschiedliche Kundengruppen spezialisiert. Neben den klassischen Gruppenschulungen führt die Firma seit mehreren Jahren individualisierte Einzelschulungen durch. Diese finden direkt am jeweiligen Arbeitsplatz des Anwenders statt und berücksichtigen neben der individuellen technischen Ausstattung des Arbeitsplatzes auch personenbezogene Faktoren (Stellung des Anwenders innerhalb Behörde/Unternehmen, Einzel- oder Mehrplatz-Zimmer etc.)

ABITZ.COM ist *Certified Premier Solutions Partner* sowie *Certified Instructor* von NUANCE Communications – Hersteller der Spracherkennungssoftware Dragon NaturallySpeaking. Die Firma betreut Kunden aus dem Behördenwesen und der freien Wirtschaft sowie zahlreiche Kanzleien und Arztpraxen.

Kontakt:

ABITZ.COM GmbH

Sebastian Prieß

Tel.: 030 33 77 59 44 – 2

E-Mail: sebastian.priess@abitz.com

Referenzen: www.abitz.com/referenzen