

Sprachbarrieren überwinden: Amtsdeutsch contra Bürgerdeutsch

„Guten Tag, Hermann Maier hier. Ich möchte für meine beiden Kinder gerne einen Freibetrag auf meiner Lohnsteuerkarte eintragen lassen. Meine Frau und ich sind geschieden, wir haben aber das Sorgerecht geteilt. Muss ich hierzu einen Antrag stellen oder ein Formular ausfüllen?“ Nun – wussten Sie´s? Der entsprechende Antrag nennt sich „Steuerliche Lebensbescheinigung“. Oder ist Ihnen die exakte amtsdeutsche Bezeichnung für Ihre Sickergrube im Garten präsent? Sie besitzen eine Kleinkläranlage.

Das Problem ist augenscheinlich – viele Bürger sind nicht in der Lage, ihr Anliegen entsprechend dem amtsdeutschen Vokabular exakt zu benennen. Babylonisches Sprachengewirr. Die Folge ist vielfach der bekannte Buchbinder Wanninger Orientierungslauf durch den Behördenschungel. Ein Wissenstransfer zwischen beiden Welten tut not.

Das Thema ist aufgrund der enormen Bannbreite der kommunalen Inhalte komplex. Behörden versuchen, mit unterschiedlichen Maßnahmen, die Schwierigkeiten der Informationsbeschaffung zu meistern. Eine Möglichkeit ist eine spezifische Ausbildung, zum Beispiel zum Verwaltungswirt. Für ein kommunales Call Center ist eine entsprechend lange Ausbildung allerdings nicht wirtschaftlich – hier beträgt die Ausbildungszeit in der Regel nur 3 Monate. Eine weitere Maßnahme ist die Definition so genannter Lebenslagen, z.B. Eheschließung, Umzug etc. Aber in größeren Städten summieren sich diese auf mehrere tausend Themenbereiche. Berlin beispielsweise kennt 3.200 verschiedene Lebenslagen, u.a. die so genannte „Verpartnerung“, die Umstände gleichgeschlechtlicher Lebensgemeinschaften beschreibt. Dahinter liegende Dokumente werden verschlagwortet. Dennoch - die Suche in diesen strukturierten und kategorisierten Themen und Dokumenten gestaltet sich sehr zeitaufwändig und führt oft nicht zum gewünschten spezifischen Ergebnis. Und im konkreten Fall hilft auch diese Übersicht nicht weiter. Wem melde ich, wenn der Schornstein meines Nachbarn zur rechten qualmt? Hier wäre der Bezirksschornsteinfeger die wohl richtige Adresse. Wen unterrichte ich, wenn der gewerbliche Schornstein meines Nachbarn zur linken qualmt? Wohl eher die Umweltbehörde? Detailfragen, die über eine Lebenslagenliste nicht befriedigend abgedeckt werden können.

Die Beispiele verdeutlichen die Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Seite, mit denen die Vision einer bundesweit einheitlichen Bürgerhotline D115 verbunden ist. 80 Prozent aller Fragen sind in der Regel durch die etwa 10 Prozent der relevanten Dokumente beantwortbar, beispielsweise Fragen zum Meldewesen oder Geburten.

Aber Anrufe zu „Kühlmöglichkeiten beim Ausfall der Kühlung eines Fleischtransports“ erfordern intelligente Findemechanismen und sind durch gängige Systeme nicht mehr beantwortbar, zumal der Agent die Suche im Rahmen eines Telefonates durchführen muss. Hinzu kommen die Herausforderungen der neuen europäischen Dienstleistungsrichtlinie, die beispielsweise für Gewerbetreibende nur noch einen Ansprechpartner für alle behördlichen Genehmigungen vorsieht. Service-Levels sorgen dafür, dass Anträge, denen innerhalb einer bestimmten Frist nicht explizit widersprochen wird, implizit als genehmigt gelten.

Aber es gibt bereits erfolgreiche Modelle für die Umsetzung einer zentralen Service-Nummer für alle Behördenfragen. So bearbeitet das kommunale Call Center der Stadt Köln jährlich über 1,5 Millionen Anrufe mit einer Erstlösungsrate von 95 Prozent – dank Wissensmanagement. Und in Berlin sind es gar 6,5 Millionen Anrufe. Die genannten Herausforderungen werden durch den Einsatz einer intelligenten Suchtechnologie und einer kommunalen Wissensdatenbank gemeistert.

Durch die Interaktion mit den Service-Mitarbeitern lernt die Maschine die Verbindung der beiden „Sprachen“ Amtsdeutsch und Bürgerdeutsch. Zu Beginn muss die Genauigkeit der einzugebenden Begriffe höher sein. Die gefundenen und relevanten Dokumente werden durch den Lernalgorithmus in der Ergebnisliste immer weiter nach oben gerankt. Das funktioniert durch eine Feedbackschleife des Service-Agenten über einen Button, der bestätigt, dass ein gefundenes Dokument hilfreich war. Bereits nach wenigen Tagen findet das System auf diese Weise auch Begriffe im Kontext bzw. lernt Synonyme. So wird der Suchmodus weiterentwickelt und man findet mit dem Begriff „Straßenbelag kaputt“ auch die Dokumente für „Fahrbahndecke beschädigt“. In der Praxis steht das richtige Dokument in weit über 80 Prozent aller Fälle ganz oben. Durch den täglichen Gebrauch lernte das Kölner System anfangs über 100 Begriffe neu, später durchschnittlich 70. Das liegt an immer neuen Themen, die aufkommen, z.B. politische Änderungen wie das Rauchverbot oder umgangssprachliche Wendungen wie „Knöllchenschreiben“ bzw. Abkürzungen wie „Verkaufssonntage“ statt „Verkaufsoffener Sonntage“. Hinzu kommen aber auch Schreibfehler, Buchstabendreher oder Schreibvarianten wie „Au Paimädchen“ oder „Komiunities“. Die Wissensdatenbank des Kölner Call Centers hat inzwischen über 20.000 Standardfragen erlernt. Der Aufwand für die Betreuung des Selbstlernverfahrens liegt bei wenigen Stunden pro Monat. Damit sind die Agenten in der Lage, ihre Gespräche inklusive Dokumentation in ca. 100–120 Sekunden zu bearbeiten. Auch in den Spitzenzeiten des Vormittags erhalten Bürger somit umgehend eine zufriedenstellende und abschließende Antwort.

Über Wissenscontrolling-Mechanismen, die z.B. nachgefragte, aber nicht gefundene Themen auflisten, können zudem neue Inhalte wie „Feinstaubplakette“ gezielt eingepflegt werden. Administratoren sind in der Lage, neue wichtige Änderungen deklarativ vorzugeben, so dass relevante Dokumente nicht erst durch mannigfache Rück-Bestätigungen mühsam an die Spitze der Ergebnisliste klettern müssen. Eine weitere Möglichkeit ist, das „Findewissen“ der Service-Agenten zu exportieren und beispielsweise auch im Internet als Self Service System zur Verfügung zu stellen. Von einem solchen

Wissens-Transfer-Konzept profitieren alle: die Ausbildungszeit der Service-Agenten reduziert sich auf 2-3 Wochen, die städtischen Behörden werden nachhaltig entlastet, und nicht zuletzt erhalten die Bürger innerhalb weniger Sekunden eine qualifizierte Antwort auf ihre individuellen Fragen.

Die Service Center in Berlin und Köln sind Erfolgsgeschichten. Im Mittelpunkt der Aktivitäten steht der Kunde – der Bürger. Und Wissensmanagement dient in seiner Umsetzung als wissensbasierte Dienstleistung allein der optimierten Erfüllung der konkreten Aufgaben. Eindrucksvoll zeugt nicht zuletzt eine Vielzahl von Dankeschreiben vom positiven Feedback der Bürger, die den schnellen & freundlichen Service ebenso honorieren wie die kompetente und qualifizierte Beantwortung der Fragen.

Sprachbarrieren gibt es nicht nur im Öffentlichen Sektor. Mangelhafte Kommunikation ist eines der Hauptprobleme in der Zusammenarbeit zwischen Fachbereichen wie Entwicklung, Qualitätssicherung, Service/Vertrieb, Beschwerdemanagement und den Kunden. Häufig möchten diese Einheiten auf ähnliches Wissen zugreifen, aber jeder bezeichnet es anders. Gerade im technischen Umfeld ist man mit einer Fülle von Fachbegriffen, Stücklisten, Abkürzungen, englischen Bezeichnungen auf der einen, umständlichen, laienhaften Beschreibungsversuchen auf der anderen Seite konfrontiert. Eine Wissensmanagement-Technologie, die durch die Interaktion der Beteiligten die Zusammenhänge automatisch lernt, hilft, diese Sprachwelten effizient zu überbrücken.

Autor: Dr. Thomas Gerick, USU AG