

Fach-Chinesisch contra Bürgersprache - Wissensmanagement vermittelt

Wissen Sie, was eine "Personenvereinzelungsanlage" ist? Damit wird im amtsdeutschen Vokabular ein "Drehkreuz" bezeichnet. Babylon ist überall. Das Beispiel verdeutlicht die Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Seite, mit denen die Service-Agents eines kommunalen Call Centers jeden Tag konfrontiert sind. Der Wissenstransfer zwischen den beiden Sprachwelten "Amtsdeutsch" und "Bürgerdeutsch" ist eine der zentralen Herausforderungen. Wie ein kommunales Call Center diesen Wissenstransfer zwischen den beiden Sprachwelten "Amtsdeutsch" und "Bürgerdeutsch" löst, beschreibt der Beitrag am Beispiel der Stadt Köln - einer der Modellregionen für die geplante einheitliche Behördenrufnummer D115.

Erfolgsrezept aus Köln

Großes Lob zollen die Bürger aus Köln und Umgebung den Services ihres kommunalen Call Centers. Dankeschreiben zieren die Wände der Büros, regelmäßige Kundenbefragungen bescheinigen der Bürgerhotline Schnelligkeit, Freundlichkeit und hohe Antwortkompetenz. In Schulnoten: 1,6. Und auch andere Zahlen und Fakten sind beeindruckend: Etwa 120 Mitarbeiter meistern im Front- und Backoffice ein tägliches Anrufvolumen von ca. 5.600 Calls, also etwa 1,65 Millionen Telefonate pro Jahr. Die durchschnittliche Annahmezeit beträgt unter 15 Sekunden, und 95 Prozent der angenommenen Bürgeranrufe werden im Front-Office abschließend bearbeitet. Die Schwerpunktthemen der Anrufer liegen in den Bereichen Öffentliche Ordnung (25 Prozent), Pass- und Meldewesen (15 Prozent), Soziales (12 Prozent) und Standesamt (5 Prozent). Rund 1,5 Millionen Bürger profitieren in der Region vom Service des städtischen Call Centers. Denn inzwischen nutzen auch die Nachbarstädte Bonn und Leverkusen die Dienste der Kölner. Das Leistungsspektrum umfasst die Information und Beratung zum kompletten Produktportfolio der Stadtverwaltungen – insgesamt etwa 4.000 Einzelthemen. Des Weiteren werden Terminvereinbarungen, das Beschwerdemanagement und Sonderservices erbracht, z.B. spezielle Hotlines, Urkundenbestellung, Wunschkennezeichen oder die Auskunft bei Großschadensereignissen. Erfolgskritisch für den Umfang und die Güte dieser Services sind motivierte, gut qualifizierte Mitarbeiter. Entscheidende unterstützende Faktoren sind das Wissensmanagement und die Qualitätssicherung.

Sprachbarrieren überwinden

Das Problem ist augenscheinlich – viele Bürger sind nicht in der Lage, ihr Anliegen entsprechend dem amtsdeutschen Vokabular exakt zu benennen. Oder ist Ihnen die exakte amtsdeutsche Bezeichnung für Ihre Sickergrube im Garten präsent? Sie besitzen eine Kleinkläranlage. 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. In Köln helfen eine intelligente Suchtechnologie und eine selbstlernende Wissensdatenbank.

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 80 Prozent aller Fälle ganz oben. Durch den täglichen Gebrauch lernte das Kölner System anfangs über 100 Begriffe neu, später durchschnittlich 70. Heute sind es zwischen 50 und 60, darunter 5-10 Antworten, 10-15 neue Begriffe, 30-40 Tippfehler sowie 1 neue Wortschöpfung. 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“. Schreibvarianten sind z.B. „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.

Wissenscontrolling für hohe Qualität

Ein zentraler Aspekt der Qualitätssicherung ist ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Über einen „Not found-Button“ können die Service-Agents nachgefragte, aber nicht gefundene Themen auflisten, zum Beispiel ein Dokument, wo sich Behindertentoiletten im Innenstadtbereich befinden. Auch neue Inhalte wie „Feinstaubplakette“ können gezielt eingepflegt werden. Administratoren sind entsprechend 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. Darüber hinaus hospitieren die Mitarbeiter von Wissensmanagement und Qualitätssicherung regelmäßig und arbeiten immer wieder selbst in der Beauskunftung mit. Dadurch werden beispielsweise die Beschreibungen immer praxisnäher.



Bürgerservice in Zeiten von D115

Das Service Center von Köln ist aufgrund des hohen Reifegrades im Bereich Wissensmanagement optimal gerüstet für das Projekt D115 einer einheitlichen Behördenrufnummer. Ob Termine beim Standesamt, Fragen zu Formularen, der Müllabfuhr oder zum Elterngeld - unter der Rufnummer 115 wird künftig Auskunft erteilt, unabhängig davon welche der drei Verwaltungsebenen betroffen ist. Das Projekt steht beispielhaft für eine partnerschaftliche ebenenübergreifende Zusammenarbeit. Dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und Bund sollen intelligent vernetzt werden, so dass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind. Der Pilotbetrieb in Modellregionen wie Köln ist ab Frühjahr 2009 geplant. Er wird inhaltlich und räumlich stufenweise ausgebaut. Es ist vorgesehen, dass die Bürgerinnen und Bürger in den teilnehmenden Modellregionen in einer ersten Stufe Auskunft zu etwa 100 kommunalen Leistungen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Für Auskünfte, die die Bundes- und Landesebene betreffen, werden in der ersten Stufe jeweils 25 Leistungen zur sofortigen Beantwortung vorgehalten. Da für ein Leistungsobjekt (z.B. Führerschein) unterschiedliche Szenarien nachgefragt werden (beantragen, verloren, umgeschrieben etc.), rechnen die Verantwortlichen mit mehreren tausend Wissensbeiträgen. Die Inhalte dieses Leistungskataloges werden für den Wissenszugriff als XML-Bericht oder die semantische Auszeichnung von Internetseiten bereitgestellt. Ergänzt werden diese Daten durch Kataloge, die innerhalb von D115 standardisierte Strukturinformationen enthalten. Die D115-Suchapplikation greift auf diese zentralen Informationen zu, wobei die Treffer wahlweise im HTML- oder XML-Format angezeigt werden. Auf diese Weise können alle D115-Servicecenter Auskünfte innerhalb der TOP-Leistungen auch für jede andere teilnehmende Verwaltung abschließend beantworten.

Autor: Dr. Thomas Gerick, USU AG