

A photograph of a long, brightly lit hallway with a blue carpet and white walls. The text 'Prignitzer Netzwerk Kinderwohl Zi. 334, 336' is overlaid on the right side of the image.

Prignitzer Netzwerk
Kinderwohl
Zi. 334, 336

Jugendarbeit
Zi. 335

Anwenderbericht Allgemeiner Sozialer Dienst des Landkreises Prignitz

„Die Zeitersparnis ist deutlich spürbar.“

Im Gespräch mit Michael Pingel (EDV-Verantwortlicher) und Katrin Bergmann (Allgemeiner Sozialer Dienst) vom Landkreis Prignitz über die erste SpeaKING-Installation für das Sozialwesen

Im Sozialmarkt ist die Arbeit mit Spracherkennung noch Neuland: Wie ist bei Ihnen die Idee entstanden, die Technologie zu nutzen?

Katrin Bergmann: Der Impuls kam bei mir, da ich schon seit Längerem die Spracherkennung auf meinem Smartphone nutze. Und warum sollte etwas, was mir privat das Leben erleichtert, nicht auch auf Arbeit funktionieren? Also sprach ich irgendwann einfach mit unserem IT-Verantwortlichen.

Michael Pingel: So war das – und Frau Bergmann war nicht die einzige Mitarbeiterin, die mich nach einer Sprachsoftware fragte. Wir haben dann erst mit einem Konkurrenzprodukt gearbeitet – dessen flächendeckende Anwendung aber scheiterte, weil es nicht CITRIX-fähig war. Von Kollegen aus dem örtlichen Krankenhaus hörte ich, dass man sehr zufrieden mit MedialInterface sei. Da habe ich dann den Kontakt hergestellt.

Dass das Vorhaben Pioniercharakter hatte, hat sie offensichtlich nicht gestört?

Katrin Bergmann: Nein, darüber habe ich mir gar keine Gedanken gemacht. Ich hatte nicht das Gefühl, dass wir ein Risiko eingehen.

Michael Pingel: Mich hat es auch nicht gestört. Die technischen

Anforderungen waren überschaubar, unsere IT gut aufgestellt. Ich war von Anfang an zuversichtlich, dass wir das hinbekommen. Und ich wusste, dass MedialInterface schon seit fast 20 Jahren im Gesundheitsmarkt etabliert ist.

Wie sehen denn die typischen Anwendungsszenarien für SpeaKING in Ihrem Alltag im Allgemeinen Sozialen Dienst aus?

Katrin Bergmann: Die Dokumentationspflichten wachsen immer weiter an, und mit ihnen ist eine große Verantwortung verbunden: Denn was nicht im Bericht steht, hat nicht stattgefunden – mit allen daraus erwachsenden Konsequenzen für die Betroffenen und für uns. Wir nutzen SpeaKING u. a. für die Erstellung von Gerichtsunterlagen, für die Sozialpädagogische Begutachtung und Berichte zur Kindeswohlgefährdung.

Haben Sie komplett auf Diktieren statt tippen umgestellt?

Katrin Bergmann: Nein, das war auch gar nicht das Ziel – aber ich habe jetzt die Wahl. Bei allen standardisierten Dokumenten diktiere ich. Die Inhalte kann man jetzt, wo das System gut eingestellt ist, richtig schnell runtersprechen. Wenn ich beim Dokumentieren noch

viel nachdenken muss und wenn es sich um freiere Formate handelt, dann schreibe ich lieber.

Wie hat sich Ihre Arbeit durch die Anwendung von SpeaKING verändert?

Katrin Bergmann: Ich kann die Zeitersparnis nicht messen, aber sie ist deutlich spürbar. Und auch die Qualität hat sich verbessert. Wenn ich spreche, dokumentiere ich ausführlicher – und das ist in unserem Bereich ein Plus.

Was waren die größten Herausforderungen aus IT-Sicht?

Michael Pingel: So richtig große Herausforderungen gab es eigentlich gar nicht. Wie schon gesagt ich glaubte anfangs, die Virtualisierung sei eine Herausforderung – wir arbeiten ja mit 60 % Virtual Desktops in einer Citrix-Umgebung mit Igel Thin Clients. Aber für MediaInterface war das eher Alltag und aus verschiedenen Klinik-Installationen bekannt. Auch die Einspeisung des Audiosignals funktioniert über USB ganz simpel.

Und wie sieht es mit dem Dauerbrenner-Thema Datenschutz aus?

Michael Pingel: Auch kein Thema. Die Spracherkennung läuft über einen eigenen Server, sodass man die Hoheit über die eigenen Daten behält. Und an der von MediaInterface vorgelegten Datenschutzvereinbarung hatte unser Experte nichts auszusetzen.

Welche zeitlichen Ressourcen nahm das Projekt in Anspruch?

Michael Pingel: Der Aufwand war insgesamt eher gering. Die „heiße“ Projektphase waren letztlich ca. vier Wochen, in denen wir intensiv an der Installation gearbeitet haben. Die Testphase für Server und Software erstreckte sich dann über vier Monate. Seitdem läuft SpeaKING zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Sind Sie mit den Erkennungsraten bei der Spracherkennung zufrieden?

Katrin Bergmann: Ja, bin ich. Man muss natürlich das „Einsprechen“ ernst nehmen, die Phase, in der sich SpeaKING auf die eigene Sprechweise mit all ihren Eigenheiten einstellt. Aber das wurde uns ja vorher auch so kommuniziert.

Michael Pingel: Es hat sich bewährt, dass wir zunächst mit einem Key-User-Team von drei Mitarbeitern begonnen haben, die besonders offen und interessiert waren. Zunächst gab es auch einige Probleme, aber mit der Anpassung des Wortschatzes wurde es dann schlagartig besser.

Welchen Wortschatz nutzen Sie denn und wie wurde dieser angepasst?

Michael Pingel: Wir haben den Fachwortschatz Psychiatrie als Stamm genutzt und diesen mit dem Feature „Lernen aus Dokumenten“ individuell ergänzt. Dazu haben wir SpeaKING mit alten Berichten in Form von Word-Dokumenten gefüttert und die entsprechenden Fach-



Allgemeiner sozialer Dienst Prignitz

Sozialpädagogische Fachkräfte des Allgemeinen sozialen Dienstes des Landkreises Prignitz beraten Familien in Bereichen der Kindererziehung, Trennungssituationen der Eltern, aber auch in Sicherung der Lebensgrundlagen. Gemeinsam wird geprüft, welche konkreten Probleme gelöst werden können und welche Beratungs- und Unterstützungsleistungen dazu notwendig und geeignet sind.

vokabeln dem Wortschatz hinzugefügt. MediaInterface hat da sehr professionell und schnell agiert. Das Ergebnis: Jeder Nutzer hat in gewisser Weise seinen eigenen Wortschatz und seinen eigenen Erkennungskontext.

Wo sehen Sie die Stärken der Lösung?

Michael Pingel: Neben technischen Aspekten finde ich es wichtig, dass man Dinge direkt und auf kurzem Weg klären kann. Als ich beispielsweise das erste Mal bei MI anrief, gab es noch gar keine Installation im Bereich Sozialmarkt. Trotzdem hat man sich gekümmert und binnen kurzer Zeit eine Lösung gefunden. Während es zum Thema CITRIX bei der Konkurrenz einfach hieß: „Nö, geht nicht.“

Und was finden Sie noch verbesserungswürdig?

Katrin Bergmann: SpeaKING mag Konjunktivformen nicht so gern, die ich hin und wieder in Berichten verwende. Das wäre aber schon das Einzige.

Michael Pingel: Bei mir sind momentan keine Wünsche offen. Wir sind super zufrieden.

Sehen Sie Potenzial für eine weitere Verbreitung der Lösung im Sozialwesen?

Katrin Bergmann: Brauchen könnten es viele – die Frage ist eher, ob die finanziellen Mittel dafür vorhanden sind. Zusätzliche Unterstützung für das Projekt gab es von unserem technikbegeisterten Amtsleiter, der uns bei diesem Vorhaben den Rücken gestärkt hat.

Michael Pingel: Bei mir haben sich inzwischen schon andere Abteilungen nach SpeaKING erkundigt. Grundsätzlich hilft es allen, die in irgendeiner Form regelmäßig Berichte schreiben müssen.