

NEUBER, Baldur / PIETSCHMANN, Judith (Hg.) (2017): *Dialogoptimierung in der Telekommunikation* (= Schriften zur Sprachwissenschaft und Phonetik 9). Berlin: Frank & Timme. 222 S.

Der von Baldur NEUBER und Judith PIETSCHMANN herausgegebene Sammelband stellt einen Beitrag der Sprechwissenschaftlerinnen und Sprechwissenschaftler der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg auf dem Gebiet professioneller Telefonie dar. In dem Werk wird der aktuelle Stand der zehnjährigen transdisziplinären Untersuchung der Telekommunikation im Rahmen des an der erwähnten Universität durchgeführten Projekts zusammengefasst.

Die Erarbeitung und Entwicklung von datenbasierten Ansätzen zur Dialogoptimierung in der Telekommunikation in Callcentern ist heutzutage vor allem deswegen eine wichtige Aufgabe, weil sich diese Wirtschaftsbranche rapide entwickelt. Die Zeiten der Sprecher- und der Produktzentrierung in der professionellen Telefonie sind vorbei; heutzutage hängt die Kundenzufriedenheit vor allem von der Gesprächsqualität ab. Der Kunde nimmt aktiv am Gespräch teil und gestaltet es mit, deshalb ist er mit dem Einsatz von Gesprächsskripts durch Kundenbetreuer sowie der Verwendung von Stereotypen und Automatismen in der Gesprächsführung oft nicht zufrieden. Da die professionelle Telefonie immer größere Gebiete des Alltags beherrscht, ist es nötig, datenbasierte Analysen zur Verbesserung der Gesprächsqualität durchzuführen.

Im einleitenden Beitrag zur Optimierung der (Sprech-)Kommunikation in medialen Kontexten (*Optimierte (Sprech-)Kommunikation? Ist- und Sollwerte*) konzentriert sich Baldur NEUBER auf die Motivationen bei der Erforschung kommunikativer Abläufe sowohl in der Telekommunikationsindustrie als auch in der Sprechwissenschaft. Der Autor weist darauf hin, dass die Aufmerksamkeit bisher bedauerlicherweise überwiegend auf die technische und wirtschaftsstrategische Forschung und Entwicklung gelenkt wurde und „die zwischenmenschliche Kommunikation, die eigentlich das zentrale Geschäftsfeld ist“ (S. 10), zurückgeblieben sei. Die Mündlichkeit in der Telekommunikation ist für Sprechwissenschaftler nicht nur wegen der inhaltlichen Aspekte interessant, sondern auch aus didaktischen Gründen, weil Vertreter dieses Forschungsgebiets der Implementierung wissenschaftlich gestützter Lehr- und Lernkonzepte beim Training und Coaching der Arbeitskräfte großen Wert beimessen. In seinem Fazit hält Neuber die Optimierung der multimedial gestützten zwischenmenschlichen Kommunikation für die größte Herausforderung der nächsten Jahre.

Josefine MÉNDEZ untersucht die Konzeptualisierung der Begriffe ‚Effektivität‘ und ‚Effizienz‘ im Alltagsverständnis und ihre Bewertung, um anschließend die Frage nach der Anwendbarkeit dieser überwiegend ökonomisch verstandenen Begriffe in Callcentergesprächen zu stellen. In ihrem Beitrag *Effiziente Kommunikation: Begriffsannäherung, Alltagskonzepte und Überlegungen zur Callcenterkommunikation* berichtet die Autorin über ihre Forschungsergebnisse und betont, dass Gespräche von Callcenterunternehmen „als Produkt ihres wirtschaftlichen Handelns“ (S. 36) betrachtet werden. Die Probanden verstehen die Effizienz sowohl quantitativ („kurz und knapp“) als auch qualitativ („klar und eindeutig“) und beziehen dabei auch den Fokus auf den Gesprächspartner und das Gesprächsziel mit ein. Das verändert die Auffassung von Callcentergesprächen, die eine Schnittstelle zwischen der

Betriebswirtschaftslehre und der Kommunikationswissenschaft bilden, und zwingt Linguisten gewissermaßen dazu, ihre Untersuchungsentwürfe entsprechend zu operationalisieren. Die Frage liegt nahe, was ein gutes Callcentergespräch ausmacht und wie dies optimiert werden könnte, denn es ist vor allem die Produktqualität, die für die Wirtschaftlichkeit ausschlaggebend ist, und diese wiederum hängt von der von Kunden empfundenen Gesprächseffizienz ab.

Im nächsten Beitrag *Forschungsbasiertes Qualitätsmanagement im Callcenter – Ein Weg von der Empirie in die Praxis* beschäftigt sich Judith PIETSCHMANN mit der Qualität der Gespräche im Callcenter, die im Rahmen von zwei an der Martin-Luther-Universität in Zusammenarbeit mit dem Forschungspartner „davero dialog GmbH“ durchgeführten Forschungsprojekten untersucht wurde. Nach der Erfassung von erfolgs- und qualitätsrelevanten Faktoren der Gesprächsführung schlägt die Autorin in weiteren Schritten vor, wie die Forschungsergebnisse in die unternehmerische Praxis umgesetzt werden können, damit ein ganzheitliches forschungsbasiertes Qualitätsmanagement entsteht, das sowohl die institutionellen Struktur- und Rahmenbedingungen als auch die prozessorientierte und interaktive Gesprächsperspektive berücksichtigt. Aufbauend auf den in der Pilotphase bestimmten und operationalisierten Qualitätskriterien für den Gesprächserfolg: *Authentizität* (hier: Individualität und Flexibilität), *Dialogizität* (hier: Kooperativität, Transparenz und Verständlichkeit), *Beziehungsgestaltung* (hier: Nähe-Distanz-Verhalten, Höflichkeit und Empathie) (S. 47) wurden in der Hauptprojektphase 73 Gesprächsaufzeichnungen analysiert. Dieses umfangreiche Forschungsprojekt, das zugleich Pietschmanns Promotionsprojekt ist, wurde sehr gründlich und in allen Einzelheiten korpus- und zielgerecht unter Einbeziehung von unterschiedlichen qualitativen und quantitativen Methoden konzipiert und durchgeführt.

Eileen LÄGEL setzt sich mit den prototypischen Thesen und Gesprächsstrategien in der Ratgeberliteratur der professionellen Telefonie auseinander (*Fundiertheit, Plausibilität und Anwendbarkeit von prototypischen Thesen und Gesprächsstrategien in der Ratgeberliteratur der professionellen Telefonie*). Aus insgesamt 23 Ratgebern wählt die Autorin drei sich wiederholende Thesen und Strategien, die für die Aus- und Weiterbildung von Callcentermitarbeitern eingesetzt werden, und analysiert sie hinsichtlich ihrer Fundiertheit, Plausibilität und Anwendbarkeit. Die Autorin zeigt auf, dass diese Thesen und Strategien der Ratgeberliteratur nicht hinreichend plausibel begründet werden. Es lassen sich teils widersinnige Darlegungen sowie eine reduktionistische und mechanische Herangehensweise an die extrem komplizierten Kommunikationsprozesse beobachten. Die Strategien werden oft lediglich als Mittel zum Zweck, d. h. zur Manipulation von Kunden betrachtet. Das ermöglicht der Autorin zu dem Schluss zu kommen, dass die Zusammenarbeit von Praktikern und Sprechwissenschaftlern bei der Vermittlung von kommunikativen Kompetenzen in der professionellen Telefonie unentbehrlich ist: Sie könnte auf den kommunikationswissenschaftlichen Hintergrund zurückgreifen, um hierdurch der Spezifik der Kommunikationssituation gerecht zu werden.

Kerstin OHNEMUS und Lisa ENGELBRECHT von der „davero dialog GmbH“ stellen in ihrem Beitrag *Dialog 3.0 als neuer Ansatz in der operativen Qualitätssicherung der professionellen Telefonie* das Problem der Qualitätssicherung in der professionellen Telefonie dar, die im Zeitalter der sich rapide entwickelten Callcenterbranche eine wahre Herausforderung bildet. Sie berichten von den Bemühungen ihres Unternehmens, einen neuen Qualitätsstandard einzuführen, der zeitgemäß und an „die Erwartungen, Motive und Haltungen der Kunden“

(S. 128) angepasst ist. Im Rahmen des Projekts *Dialog 3.0* wurden neue, die Situation, die Ziele des Kunden und das Setting mitbeachtende „Kriterien für die Qualität der Dialoggestaltung entwickelt“ (S.128), die auf einer kommunikationstheoretischen Basis und bisherigen Forschungsergebnissen fußen. Als Grundlage für die Entwicklung der Bewertungsstruktur für diese Kriterien (Normenbereich der Umsetzung, nachlässige Umsetzung und übertriebene Umsetzung) dienten die im Beitrag von Pietschmann (in diesem Band) definierten und validierten Kriterien. Es sei vielversprechend, dass es eine starke Nachfrage nach angewandter Gesprächsforschung gibt und dass die Forschungsergebnisse der Sprechwissenschaftler in der Wirtschaft implementiert werden können. Aus diesem Beitrag ist auch ersichtlich, dass die Tendenz der Agenten, sich an starre Leitfäden zu halten, langsam ad acta gelegt und durch eine individualisierte Kommunikation ersetzt wird, die sich flexibel an den Gesprächspartnern orientiert und den Fokus auf die Authentizität der Kommunikation legt.

Der Beitrag von Frances Theres BEIER und Judith PIETSCHMANN *CRM-basierte Sprechwirkungsforschung im Kontext der professionellen Telefonie – eine Pilotstudie* ist im Bereich der Sprechwirkungsforschung zu verorten. Die Untersuchung wurde als ein Dreischrittverfahren konzipiert. Sowohl bei der zunächst intuitiven als auch bei der anschließenden „reflektierten Wirkungserhebung wurde auf die Vorlage von Antwortkriterien [...] verzichtet“ (S. 137), was sicherlich der Spontaneität und Authentizität der ausgelösten Empfindungen und Wirkungen diene. Nachdem die Hörurteile in einem Wertebereich von 0 bis 255 erfasst worden waren, erfolgte in unmittelbarem Anschluss die verbale Kommentierung der zuvor empfundenen Wirkung. Dadurch sollten die möglichen Gründe der negativen, neutralen oder positiven Bewertung von bestimmten Gesprächsstellen ermittelt werden. Im dritten Schritt unterlagen vier Gesprächsstellen der Expertenanalyse, in der die Zusammenhänge zwischen den von Laienprobanden meistkommentierten Gesprächsstellen und der phonetischen Struktur dieser Sequenzen (Sprechgeschwindigkeit, Pausierungen, Artikulation, Akzentuierung etc.) ermittelt werden sollten. Diese methodische Vorgehensweise scheint nachvollziehbar zu sein und ist für die Ermittlung der Korrelation zwischen der Sprechwirkung und den phonetischen Auffälligkeiten vielversprechend. Ein großes Potenzial sehe ich in der Abstimmung der Untersuchung auf unterschiedliche Zielgruppen (je nach Alter, Geschlecht, Beruf etc.) und der Evaluierung besonders auffälliger Sprechereigenschaften, die für die jeweilige Zielgruppe von Bedeutung sind.

Mathias WALTER und Taïeb MELLOULI präsentieren in ihrem Beitrag *Intelligente Systeme zur Bewertung der Gesprächsqualität im Callcenter – Stand der Forschung und experimentelle Ergebnisse* eine prototypische intelligente Software zur Verbesserung der Gesprächsqualität im Callcenter. Aufbauend auf den von MEISSNER et al. (2012) erarbeiteten Bewertungskriterien eines Sprechausdrucks schlagen die Autoren die Idee einer zweistufigen Modellierung von Persönlichkeitseigenschaften und Gesprächsqualität vor. Diese setzt „eine hierarchische Anordnung von Sprechausdruck und Persönlichkeits-/Qualitätsmerkmalen sowie die

¹ CRM (Continuous Response Measurement) ist ein methodisches Verfahren, das ursprünglich im Bereich der Musikwirkungsforschung benutzt und später auch in der rhetorischen und sprechwissenschaftlichen Wirkungsforschung eingesetzt wurde, und das kontinuierliche und in Echtzeit vorgenommene Bewertung erfassen kann.

Ursache-Wirkungsbeziehungen zwischen Sprechausdruck und Qualitätsmerkmalen“ (S. 161) voraus. Dies sollte einem Computersystem ermöglichen, die Gesprächsqualität in Echtzeit zu bewerten und einem Callcenteragenten Verbesserungsvorschläge anzubieten. Es ist jedoch anzumerken, dass die vielversprechenden Ergebnisse der prototypischen Software nur für das ausgewählte Korpus gelten. Wird auf eine Automatisierung abgezielt, bleibt unklar, wie Persönlichkeitsmerkmale oder Emotionen, die in hohem Maße individuell oder kulturell empfunden werden, absolut erfasst werden können, weil die Generierung der Regeln von mehreren externen Faktoren abhängen kann. Im Beitrag fehlen leider die Nummern der herangezogenen Abbildungen und Tabellen, was dem Leser die Orientierung im Text erschwert.

Im Beitrag *Rückschlüsse aus Perzeptionsexperimenten zu prosodischen Merkmalen auf eine kundenorientierte Sprechweise im Callcenter* konzentriert sich Wieland KRANICH auf die Einschätzung der Natürlichkeit, der antizipierten Sachlichkeit von Äußerungen und auf die Bewertung der Akzentuierungsgrade. In seinem Beitrag greift der Autor auf seine früheren Experimente zurück (vgl. KRANICH 2015) und sucht aus diesen die für die Callcenterkommunikation relevanten Ergebnisse heraus, aus denen sich Hinweise für die Schulung von Callcenteragenten ableiten lassen. Aufgrund einer Reihe von Experimenten, in denen ein und dieselbe Äußerung nach verschiedenen phonetischen Kriterien, wie Modulationsbreite, Äußerungsdauer, Akzentstruktur etc. verändert wurde, stellt der Autor fest, dass eine angemessene Modulationsbreite, ein reduziertes Sprechtempo und eine angemessene Pausierung das in Callcentern praktizierte reproduzierende Sprechen (d. h. das Vorlesen von Gesprächsskripts) in die Nähe der Sprechweise von frei produzierten Äußerungen rücken, wodurch dieses als natürlich empfunden wird. Wenn es um Fokusbildung geht, wird hier bewiesen, dass eine korrekte Akzentverteilung (an den syntaktisch erwarteten Positionen) einen großen Einfluss auf die empfundene Wichtigkeit des ausgedrückten Inhalts hat und im Zusammenhang mit der Beurteilung der Sprechweise als sachlich-neutral steht. Darüber hinaus scheint Kranichs Schlussfolgerung, dass „die Erkennung verbaler Elemente im Vergleich zu prosodischen Merkmalen vergleichsweise spät vorkommt“ (S. 184), für den eingeschränkten Übertragungskanal in der professionellen Telefonie (nur auf akustischem Wege) von großem Belang zu sein. Die Entwicklung von Schulungsprogrammen für Callcenteragenten sollte Kranichs Forschungsergebnisse zweifelsohne im Auge behalten, da Sachlichkeit und die damit verbundene Seriosität Eigenschaften sind, die Callcenterkunden von Callcenteragenten erwarten.

Im letzten Beitrag *Sprechwissenschaftliche Ansätze zur Untersuchung der interkulturellen institutionellen Telekommunikation* gehen Ursula HIRSCHFELD und Eberhard STOCK auf Kommunikationsstörungen im institutionellen Umfeld ein, die aus dem unterschiedlichen kulturellen Hintergrund der Gesprächsbeteiligten resultieren. Die Autoren stellen die Ausgangspositionen der interkulturellen institutionellen Telekommunikation dar und umreißen die Forschungsfragen und Forschungsmethoden dieses Arbeitsfelds. Anschließend konzentrieren sie sich auf eine der schon vorher aufgeworfenen Forschungsfragen (vgl. HIRSCHFELD / NEUBER 2012), nämlich auf die Rolle der Emotionalität in der interkulturellen Kommunikation und auf ihre Sprechwirkung. Die Forschungsergebnisse entstammen der Analyse von zwei Korpora, die im Rahmen des Moduls „Sprechwissenschaft“ im MA-Studiengang an der Universität Halle-Wittenberg und in Abschlussarbeiten (vgl. SEISSLER 2009) sowie in der Dissertation von ZAREND (2015) untersucht wurden. Die Autoren knüpfen an die Ergebnisse der oben

erwähnten Analysen an und stellen fest, dass die Effektivität der interkulturellen Telefongespräche nicht nur von der sprachlichen Formulierung, sondern auch vom Sprechausdruck abhängt, der wiederum einen wesentlichen Einfluss auf die Wahrnehmung des Inhalts sowie der „Sprecherpersönlichkeit und ihrer emotionalen Befindlichkeit“ (S. 202) haben kann. Aus diesem Grunde sehen die Autoren ein großes Forschungspotential im Bereich der Sprechwissenschaft und glauben, dass wissenschaftlich fundierte Ansätze zur Behebung von in der interkulturellen institutionellen Telekommunikation auftauchenden Problemen wesentlich beitragen können.

Der interkulturelle Blickwinkel in der sprechwissenschaftlichen Forschung der Telekommunikation ist umso wichtiger, als viele Institutionen ihren Kundenservice aus ökonomischen Gründen ins Ausland verlagern. Die Kundenbetreuung wird also von Callcenterunternehmen übernommen, die in nicht nur geographisch, sondern auch kulturell weit entfernten Ländern platziert sind. Das halleche interdisziplinäre, in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftswelt konzipierte Forschungsvorhaben ist sehr umfangreich und zeichnet sich durch eine komplexe Herangehensweise an die Problematik aus. Es zielt auf Ergebnisse hin, die sich in die Praxis umsetzen lassen. Diese praktische Anwendung des wissenschaftlichen Ertrags halte ich für die größte Errungenschaft dieses Projekts.

Über den Zwischenstand der Forschung wird zudem laufend online berichtet (<http://www.sprechwiss.uni-halle.de/forschung/telekommunikation/>).

Bibliographie

- HIRSCHFELD, Ursula / NEUBER, Baldur (2012): Optimierungsmöglichkeiten der Telekommunikation aus Sicht der Sprechwissenschaft – Überblick über Fragestellungen und Untersuchungsansätze. In: HIRSCHFELD, Ursula / NEUBER, Baldur (Hg.): *Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation*. Berlin: Frank & Timme, 9–27.
- KRANICH, Wieland (2015): *Sprechwissenschaftliche Grundlagen der Prosodieperzeption*. Berlin: Frank & Timme.
- MEISSNER, Swetlana et al. (2012): Innovative IT-gestützte Ansätze zur Bewertung der Gesprächsqualität in Telefonverkaufsgesprächen. In: HIRSCHFELD, Ursula / NEUBER, Baldur (Hg.): *Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation*. Berlin: Frank & Timme, 195–214.
- SEISSLER, Lilian (2009): *Bedarfsermittlung gesprächstheoretischer Schulung von russischen Callcenter-Servicemitarbeiter/-innen/-n mit Berufssprache Deutsch*. Diplomarbeit Universität Halle (unveröff. Mskr.)
- ZAREND, Anne (2015): *Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation Russisch – Deutsch*. Berlin: Frank & Timme.

Monika Szafrńska
Universität Gdańsk

DOI: <https://doi.org/10.26881/sgg.2019.41.28>