

ZUSAMMENFASSENDE EMPFEHLUNGEN

1. Für sprachbasierte E-Government Dienste werden Komponenten für Dialogmanagement und Businesslogik benötigt. Die Businesslogik enthält das Domänenwissen, also die Informationen und Services, die durch einen bestimmten E-Government Dienst bereitgestellt werden. Das Dialogmanagement steuert den Dialogablauf mit der Benutzerin. Beide Komponenten sind eng miteinander verknüpft.
2. Sprachbasierte E-Government Dienste benötigen eine On-Premises Lösung. Sprachdaten sowie die aus den Sprachdaten extrahierten Informationen sind vertraulich und müssen unter der Kontrolle des Betreibers bleiben. Nutzerdaten sollten nicht auf anderen Servern gespeichert oder verarbeitet werden, um die Datensicherheit zu gewährleisten.
3. Bei der Einführung von Sprachbasierten E-Government Diensten sollte mit einfachen Leistungen begonnen werden. Die Statusabfrage der Steuererklärung oder einfache verwandte Anträge wie eine Fristverlängerung sind vergleichbar einfach umzusetzen.
4. Mittelfristig sollten sprachbasierte E-Government Dienste eingeführt werden, die einen Interviewmodus zur Vorbereitung größerer Anträge bereitstellen. Informationen werden hierbei eingangs in einem sprachlichen Dialog von der Benutzerin eingegeben und automatisch in das Antragsformular übertragen.
5. Langfristiges Ziel sollte es sein, für komplexe Anträge wie die Steuererklärung ein kontextbezogenes sprachbasiertes Ausfüllen zu ermöglichen. Eine wichtige Anforderung wäre hierbei, bei Fragen zu steuerlichen Begriffen und bei Unklarheiten im Zusammenhang mit gerade bearbeiteten Abschnitten, eine direkte Antwortmöglichkeit im Formular zu bieten.
6. Wir empfehlen eine intensive Beobachtung der internationalen Entwicklungen, um von Erfahrungen anderer Länder zu lernen und um einer Harmonisierung der technischen Prozesse sowie der behördlichen Verfahren entgegenzuarbeiten.

Schlagworte: Sprachsteuerung, Chatbot, E-Government, Steuer