

NEGZ

Sprachsteuerung als Chance

[28.05.2020] Um den Einsatz sprachgesteuerter E-Government-Dienste in der Verwaltung dreht sich eine jetzt veröffentlichte Kurzstudie des Nationalen E-Government Kompetenzzentrums (NEGZ).

Eine aktuelle Kurzstudie des Nationalen E-Government Kompetenzzentrums (NEGZ) behandelt die Möglichkeiten und Voraussetzungen des Einsatzes sprachgesteuerter E-Government-Dienste in der Verwaltung. Sprachsteuerung bietet laut NEGZ großes Potenzial, um einen barrierefreien und niedrigschwelligen Zugang zu E-Government-Diensten zu schaffen – von der Beantragung eines Anwohnerparkausweises bis hin zur Steuererklärung. Einfache mündliche Statusabfragen würden sich schon heute realisieren lassen. Für komplexere Interaktionen wie Sprachdialoge, die Bürger beispielsweise Schritt für Schritt durch eine Behördendienstleistung oder durch einen Antrag führen, würden in Deutschland jedoch noch zentrale Grundlagen fehlen. Notwendig sei eine Infrastruktur, die den Aufbau staatlicher Sprachsteuerungsangebote unter Berücksichtigung der hohen Datenschutzanforderungen ermöglicht.

Viele der in der Kurzstudie beschriebenen Szenarien lassen sich laut NEGZ auf weitere Leistungen des Umsetzungskatalogs zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (OZG) übertragen.

(co)

Zur NEGZ-Kurzstudie „Sprachsteuerung von E-Government Diensten in Deutschland“

Stichwörter: Panorama, Sprachsteuerung, NEGZ, Barrierefreiheit, OZG