

Landesaktionsplan

Ressort:	Finanzministerium (FM)
Referat:	Amt für Informationstechnik Schleswig-Holstein
überg. Ziel:	Barrierefreier Zugang zu digitalen Leistungen des Finanzministeriums
Titel der Maßnahme:	Barrierefreie Gestaltung der Besteuerungssoftware - SteuerChatbot (Leichte Sprache, Vorlesefunktion)
Beschreibung:	<p>in normaler Sprache: Um die Zugangsmöglichkeit zu den Informationsangeboten der Steuerverwaltung Schleswig-Holstein zu erweitern, soll neben dem Onlineangebot zu Informationen und digitalen Leistungen sowie den Vor-Ort-Angeboten an Informationen der Finanzämter auch der Aufbau eines Chatbot - ggf. in Abstimmung mit dem bundesweiten Programmier-Verbund - erfolgen und betrieben werden. Fragestellungen aus dem steuerlichen Umfeld sollen damit in barrierefreier/-armer Form digital beantwortet werden können.</p> <p>in Leichter Sprache: Diese Maßnahme gehört zum Ziel: Bessere Info-angebote zur Steuer Das wollen wir als Finanz-ministerium machen: Viele Menschen haben Fragen zur Steuer. Und es gibt viele Infos und Angebote im Internet. Die Menschen sollen die Angebote noch leichter finden und verstehen können. Dazu soll es bessere Angebote im Internet geben. Zum Beispiel: Ein Online-Chat zu Steuerfragen. Der Online-Chat ist so ähnlich wie ein E-Mail-Programm. Die Menschen können Fragen im Internet schreiben. Und sie bekommen schnelle Antworten vom Finanzamt. Die Antworten sollen verständlich sein: In Leichter Sprache und mit einem Vorlese-programm.</p>
Zeitraumen:	ab 2021 bis 2024, danach Weiterentwicklung und fortlaufende Umsetzung
Umsetzungsstand:	<p>Maßnahme wurde von 2021 bis 2024 umgesetzt und wird nun mit Aktualisierungen und Ergänzungen von Themen, Verbesserung der Technik für Anwender weiterentwickelt und fortlaufend umgesetzt.</p> <p>Einzelmaßnahmen: Verzögerte Antwortausgabe (nach Usability-Experten-Empfehlung um 1 Sekunde) (abgeschlossen); Implementierung von Buttons, um zu weiteren (verwandten) Intents zu verzweigen (in Umsetzung); Laufende Nachtrainings und Konzeptionsideen für weitere Intents, um spezifischer auf Anfragen der Stpfl. reagieren zu können (in Umsetzung); weitgehender Verzicht auf Normverweise und gesetzestexttypische Formulierungen (abgeschlossen); (ausschaltbare) Hinweistöne bei CB-Nachrichten (abgeschlossen); anpassbare Schriftgrößen (abgeschlossen); herunterladbare Chatverläufe (abgeschlossen); Feedback-Daumen zur niedrigschwelligen Rückmeldung bezüglich Antwortverhaltens (abgeschlossen); Feedback-Möglichkeit (?Ich habe eine Frage zu??; ?Ich habe Folgendes erwartet??) (abgeschlossen); Fallback- und Beschwerde-Intents (inkl. ?Sentiment Detection?) (abgeschlossen)</p>
Handlungsfelder:	10: Barrierefreie Kommunikation und Information
Ziel/Maßnahme:	Z 2 M 3

Status: archiviert

Änderungsdatum: 21.04.2026 - 08:21 Uhr

Stand: 18.05.2026