

Zug, 18. Dezember 2025

Postulat zum Aufbau eines KI-Assistenten für öffentliche Dokumente

Sehr geehrter Herr Kantonsratspräsident
Sehr geehrte Damen und Herren Regierungsräte
Geschätzte Kolleginnen und Kollegen

Wir bitten den Regierungsrat, den Zugang zu den öffentlichen Informationen, Webseiten und Dokumente des Kantons mit Hilfe eines digitalen, KI- gestützten Assistenten (z.B. Chatbot) zu erleichtern.

Begründung:

Wer heute das Onlineportal des Kantons (zg.ch) öffnet, sieht lediglich ein zentrales Suchformular. Dieses liefert jedoch nicht sehr hilfreiche Auskünfte, beziehungsweise sind die 'richtigen' Resultate oft nicht auf Platz 1 und die Vorschautexte sind verwirrend.

Beispiel zu Suchanfragen: weder "ID erneuern", "Identitätskarte erneuern", "Ausweis erneuern", oder "ID" eingeben und "ID" im Dropdown-Menü auswählen führen zu einem brauchbaren Resultat. Dies ist nicht kundenfreundlich. Hier muss eine niederschwellige, einfache Antwort geliefert werden, welche sich auf die gängigen Geschäftsvorgänge und die dazu gehörigen Informationen bezieht.

Es sollen dadurch die bereits vorhandenen, öffentlichen Seiten, Wegleitung, FAQs und Dokumente einfacher zugänglich gemacht werden.

In den letzten Jahren hat die Verbesserung solcher Suchfunktionen durch künstliche Intelligenz starken Zulauf erhalten, sehr viele Unternehmen setzen diese bereits ein und es existieren Standardlösungen dazu (Beispiele für Schweizer Anbieter: <https://myunicbrain.com/>, <https://www.ansero.ch/>)

Die Vorteile, ein solches System einzusetzen, sind zahlreich: die Datenquelle ist unter Kontrolle, Falschinformationen können, bei korrekter Konfiguration, nicht einfließen. Dadurch kann auch gewährleistet werden, dass die ausgegebenen Resultate einem gewissen Qualitätsstandard entsprechen, oder bzw., wenn keine 'gute' Antwort auffindbar ist, auf entsprechende Anlaufstellen verweisen.

Weiter soll die Barrierefreiheit durch einfachere Eingabemöglichkeiten (z.B. Speech-to-Text) und die menschenlesbare Ausgabe (im Gegensatz zur heutigen 'Anhäufung' von Vorschautexten) verbessert werden.

Ein Ausbau dieser Funktionalität mit weiteren Datenquellen (z.B. Amtsblatt, Archiv, Statistikportal) sei bei der Konzipierung zu berücksichtigen.

Besten Dank und freundliche Grüsse,

Beni Wattenhofer
Alex Haslimann
Joëlle Gautier
Urs Andermatt
Beat Iten