



Postulat der GLP-Fraktion

betreffend barrierefreien Zugang dank kantonaler digitaler Assistenz

(Vorlage Nr. 3920.1 - 18151)

Bericht und Antrag des Regierungsrats
vom 2. September 2025

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Die GLP-Fraktion hat am 3. Mai 2025 ein Postulat betreffend barrierefreien Zugang dank kantonaler digitaler Assistenz eingereicht. Der Kantonsrat hat das Postulat am 22. Mai 2025 überwiesen. Wir unterbreiten Ihnen zum Postulat Bericht und Antrag wie folgt:

1. Ausgangslage

Die Postulanten regen die Einführung eines digitalen Assistenten – beispielsweise in Form eines *Chatbots* – an, um den barrierefreien Zugang zu öffentlichen Informationen zu verbessern. Ein solches *Conversational Interface* soll nach Auffassung der Postulanten sicherstellen, dass interessierte Personen und Medienschaffende relevante Inhalte rasch und unkompliziert finden können, ohne über vertiefte Kenntnisse der Ablagestruktur verfügen zu müssen.

Ein *Conversational Interface* bezeichnet eine Schnittstelle, über die Nutzende mittels gesprochener oder geschriebener Sprache mit einem System interagieren. Digitale beziehungsweise virtuelle Assistenzsysteme nutzen solche Schnittstellen, um etwa bei der Informationssuche durch automatisierte Interaktionen zu unterstützen, entweder durch künstliche Intelligenz (KI) oder regelbasiert. Während regelbasierte Systeme auf vordefinierten Regeln und festen Dialogstrukturen beruhen, ermöglichen KI-gestützte Systeme eine flexiblere Reaktion auf unterschiedliche Formulierungen, das Lernen aus bisherigen Interaktionen sowie das Verstehen komplexerer Zusammenhänge.

Ein verbreitetes Beispiel für digitale Assistenzsysteme sind sogenannte *Chatbots*. Der Begriff setzt sich aus den Wörtern *Chat* (Unterhaltung) und *Bot* (Kurzform von *Robot*, Roboter) zusammen. Gemäss Duden handelt es sich dabei um ein elektronisches Dialogsystem, das einen natürlichen Chatteilnehmer imitiert. Chatbots sind in der Lage, schriftliche wie auch gesprochene Anfragen zu verarbeiten und zu beantworten. Sie greifen dabei auf vorhandene Datenbestände zu, werten diese automatisiert aus und geben die relevanten Informationen in verständlicher Form wieder.

Digitale Assistenzlösungen werden zunehmend in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt. Sie können den Zugang zu Informationen verbessern, den Suchaufwand reduzieren und auch Personen mit geringen technischen Kenntnissen einen Zugang zu komplexen Informationssystemen ermöglichen. Auf Bundes- und Kantonsebene bestehen bereits erste Angebote. Zahlreiche weitere Projekte befinden sich in Entwicklung oder Pilotierung. Eine flächendeckende Einführung von Chatbots hat jedoch bislang in keinem Kanton stattgefunden; ihr Einsatz beschränkt sich derzeit auf einzelne Ämter.

2. Stellungnahme zum Postulatsanliegen

Bereits heute bietet der Kanton Zug verschiedene digitale Informationskanäle an, die laufend ausgebaut werden. Dazu gehören unter anderem die Suchfunktion auf der kantonalen Website, die elektronische Gesetzessammlung, das elektronische Geschäftsverzeichnis des Kantonsrats, online verfügbare statistische Daten und Auswertungen oder das elektronische Amtsblatt. Diese Angebote sind öffentlich zugänglich, decken viele Informationsbedürfnisse ab und werden kontinuierlich verbessert. Seit dem 1. Juli 2025 ist beim Strassenverkehrsamt des Kantons Zug mit «Nick» ein Voicebot im Einsatz. Hier wie auch bei allen bestehenden digitalen Angeboten werden Praxiserfahrungen gesammelt, um daraus gezielt Verbesserungen abzuleiten und den Nutzen für die Bevölkerung weiter zu steigern.

Die Einführung einer digitalen Assistenz setzt eine umfangreiche technische Infrastruktur voraus. Dafür müssen alle relevanten Datenquellen miteinander verknüpft und fortlaufend aktuell, korrekt und konsistent gehalten werden. Hinzu kommen klare Zuständigkeiten für Pflege, Qualitätssicherung, Betrieb und Schulung. Neben diesen technischen und organisatorischen Voraussetzungen bestehen Risiken wie mögliche Fehlinterpretationen bei komplexen oder sensiblen Inhalten. Darüber hinaus gelten hohe Anforderungen an Transparenz, Nachvollziehbarkeit und die Richtigkeit amtlicher Auskünfte.

Der Aufbau und Betrieb einer entsprechenden Infrastruktur erfordern beträchtliche finanzielle und personelle Ressourcen, während der zusätzliche Nutzen angesichts der bestehenden Angebote derzeit gering ist. Da sich die Technologie für digitale Assistenzsysteme rasant weiterentwickelt, erscheint es sinnvoll, die weitere Entwicklung abzuwarten.

Die kantonale Verwaltung treibt die Digitalisierung nutzerorientiert und verhältnismässig voran. Moderne Technologien erleichtern den Zugang zu Informationen, gleichzeitig soll die im Kanton Zug gelebte Dienstleistungsorientierung erhalten bleiben. Viele Anliegen können nach wie vor rasch telefonisch geklärt werden. Der direkte Kontakt zu den zuständigen Stellen ist fester Bestandteil der Zuger Verwaltungskultur und gewährleistet kurze Wege. So wird sichergestellt, dass Anliegen unabhängig vom gewählten Kommunikationsweg effizient bearbeitet werden.

Der Regierungsrat anerkennt, dass digitale Assistenzsysteme den Zugang zu Informationen erleichtern können. Gegenwärtig überwiegen jedoch die technischen, organisatorischen und rechtlichen Herausforderungen gegenüber dem erwarteten Mehrwert. Die Einführung eines verwaltungsweiten digitalen Assistenzsystems wird daher vorerst nicht aufgenommen. Stattdessen setzt der Kanton auf den gezielten Ausbau bewährter Informationskanäle. Eine spätere Prüfung eines Chatbots – etwa in Zusammenarbeit mit dem Bund, anderen Kantonen oder Städten – bleibt im Rahmen möglicher Pilotprojekte vorbehalten.

3. Antrag

Gestützt auf die vorstehenden Ausführungen beantragen wir Ihnen, das Postulat der GLP-Fraktion Postulat betreffend barrierefreien Zugang dank kantonaler digitaler Assistenz vom 3. Mai 2025 (Vorlage Nr. 3920.1 - 18151) nicht erheblich zu erklären.

Zug, 2. September 2025

Mit vorzüglicher Hochachtung
Regierungsrat des Kantons Zug

Der Landammann: Andreas Hostettler

Die stv. Landschreiberin: Renée Spillmann Siegwart