

**POSTULAT** von Michèle Dünki-Bättig (SP, Glattfelden), Silvia Rigoni (Grüne, Zürich), Sonja Gehrig (GLP, Urdorf), Tina Deplazes (Die Mitte, Hinwil), Andrea Grossen-Aerni (EVP, Wetzikon) und Judith Stofer (AL, Dübendorf)

Betreffend           Barrierefreiheit durch KI in kantonalen Dienstleistungen

---

Der Regierungsrat wird eingeladen, zu prüfen und zu berichten, wie in den Online- und Telefon-Dienstleistungen des Kantons Zürich Spracherkennung und -synthese auf KI-Basis eingesetzt werden können, um Menschen mit Seh- oder Hör-Behinderungen zu unterstützen und den barrierefreien Zugang zu verbessern. Weiter soll er berichten, ob und wie der Kanton die entwickelten Angebote den Gemeinden im Kanton Zürich zugänglich macht.

Begründung:

Der Kanton Zürich ist gemäss Behindertengleichstellungsgesetz verpflichtet, allen Bürger:innen einen gleichberechtigten Zugang zu seinen Service-Public-Angeboten zu bieten. Die UNO-BRK verpflichtet die Vertragsstaaten, Informationen in zugänglichen Formaten wie Gebärdensprache, Brailleschrift, Leichte Sprache oder digitalen Formaten bereitzustellen, die für Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen geeignet sind. So stellt sich die Frage, welche KI-Tools der Kanton prüft und verwendet, um den gleichberechtigten Zugang zu seinen Service-Public-Angeboten zu gewährleisten. KI-gestützte Spracherkennung und Sprachsynthese eröffnen hier im Besonderen ein enormes Potenzial: Sie erlauben Menschen mit Sehbehinderungen, Online-Formulare und Informationen allein durch Spracheingabe zu nutzen, und ermöglichen Personen mit Hör- oder Leseschwierigkeiten, sich Inhalte via Vorlesefunktion oder vereinfachter Sprachausgabe erschliessen zu können. So könnte für verschiedene Angebote des Steueramts, bei Baubewilligungsverfahren oder auch beim Beantragen von Stipendien eine automatisierte Vorlesefunktion Formulartexte direkt akustisch wiedergeben und zugleich Sprachbefehle zur Datenerfassung akzeptieren. In anderen Bereichen wäre eine Hotline mit KI-Chatbot denkbar, die telefonisch Auskünfte erteilt und dabei Spracheingaben verarbeitet sowie Antworten vorliest. Damit diese Angebote tatsächlich nutzer:innenfreundlich, sicher, datenschutzkonform und frei von algorithmischen Verzerrungen funktionieren, sollen bestehende KI-Lösungen eingehend geprüft und in Pilotversuchen erprobt werden.

Michèle Dünki-Bättig  
Silvia Rigoni  
Sonja Gehrig  
Tina Deplazes  
Andrea Grossen-Aerni  
Judith Stofer