



Studie: KI in der Behördenkommunikation

Chance und Risiken – Sichtweise der Bevölkerung

Projektteam

Lukas Golder: Co-Leiter

Tobias Keller: Projektleiter und Teamleader Data Analytics

Corina Schena: Projektleiterin

Sara Rellstab: Data Scientist

Luca Keiser: Junior Data Scientist

Roland Rey: Projektmitarbeiter / Administration

Petra Huth: externe Partnerin

Nicole Calame: externe Partnerin

Bern, 21. Januar 2025

Inhaltsverzeichnis

1	HINTERGRUND DER STUDIE	4
2	AUSGANGSLAGE	6
3	EINSATZ VON TECHNOLOGIEN IM ALLTAG	8
4	KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM ALLTAG	10
5	EINSATZ VON KI-ANWENDUNGEN BEI DEN BEHÖRDEN	14
6	HALTUNGEN ZUM EINSATZ VON KI BEI BEHÖRDEN	20
7	BEVORZUGTER KOMMUNIKATIONSWEG AUS SICHT DER BEVÖLKERUNG	24
8	ERFAHRUNGEN MIT KI-PROJEKTEN BEI BEHÖRDEN	29
8.1	Aktuelle und geplante KI-Projekte bei Behörden	29
8.2	Herausforderungen in den KI-Projekten.....	30
8.3	Veränderungen der Arbeitskultur beim Einsatz von KI	31
8.4	Blick in die Zukunft der KI-Projekte	32
9	GUIDELINES	34
10	SYNTHESE	35
11	ANHANG	37
11.1	gfs.bern-Team	37

1 Hintergrund der Studie

Die Bundeskanzlei Sektion Kommunikation hatte das Forschungsinstitut gfs.bern für eine Studie im Bereich «KI in der Behördenkommunikation» angefragt. Ziel der Studie ist es, Entscheidungsgrundlagen auf Basis eines Reality-Checks für den Einsatz von KI in der Behördenkommunikation zu finden. Hierfür wurden eine Bevölkerungsbefragung und Tiefeninterviews durchgeführt.



Der Hype um KI in der Kommunikation ist enorm. Während das Thema viele Erfolge verspricht, gibt es erst wenige Resultate in der Realität. Entsprechend sollen mit einer Bevölkerungsbefragung und mit Tiefeninterviews geprüft werden, was Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken von KI in der Behördenkommunikation heute sind.

Die Studie hat sich ausschliesslich auf KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation auf Ebene Bund, Kanton und Gemeinde fokussiert (explizit keine KI-Fachanwendungen). Kommunikation ist aber weit gefasst, was bedeutet, dass auch vor, während oder nach der Kommunikation der Einsatz einer KI-Anwendung möglich ist. Der Fokus liegt bei der Wahrnehmung, Nutzung, Bewertung der Schweizer Wohnbevölkerung ab 16 Jahren.

Tabelle 1: Methodische Details der quantitativen Studie

Auftraggeberin	Bundeskanzlei
Grundgesamtheit	Einwohner:innen der Schweiz ab 16 Jahren, die einer der drei Hauptsprachen mächtig sind
Datenerhebung	Online-Befragung im Polittrends-Panel
Art der Stichprobenziehung	Geschichtete Zufallsstichprobe
Befragungszeitraum	22. November 2024 bis 3. Dezember 2024 (mittlerer Befragungstag: 27. November 2024)
Stichprobengrösse	Total Befragte N = 1'003 (DCH: 698, FCH: 248, ICH: 57)
Gewichtung	nach Alter, Geschlecht, Sprache, Kanton, Siedlungsart, Bildung, Recall (E-ID-Abstimmung)
Stichprobenfehler	± 3.1 Prozentpunkte bei 50/50 (und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit)

©gfs.bern, BK KI-Studie 2024

Tabelle 2: Stichprobenfehler

Ausgewählte statistische Stichprobenfehler nach Stichprobengrösse und Basisverteilung		
Stichprobengrösse	Fehlerquote Basisverteilung	
	50% zu 50%	20% zu 80%
N = 1'000	±3.2 Prozentpunkte	±2.5 Prozentpunkte
N = 600	±4.1 Prozentpunkte	±3.3 Prozentpunkte
N = 100	±10.0 Prozentpunkte	±8.1 Prozentpunkte
N = 50	±14.0 Prozentpunkte	±11.5 Prozentpunkte

Lesebeispiel: Bei rund 1'000 Befragten und einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent liegt der effektive Wert zwischen 50 Prozent ±3.2 Prozentpunkte, bei einem Basiswert von 20 Prozent zwischen 20 Prozent ±2.5 Prozentpunkte. Dabei setzt man in der Umfrageforschung zumeist ein Sicherheitsmass von 95 Prozent, das heisst man akzeptiert eine Irrtumswahrscheinlichkeit von 5 Prozent, dass der nachgewiesene statistische Zusammenhang so in der Bevölkerung nicht vorhanden ist.

©gfs.bern

Die Resultate der quantitativen Studie wurden mit 11 Expert:innen-Interviews ergänzt, die auf Deutsch und auf Französisch durchgeführt wurden. Vier Gespräche wurden mit Expert:innen aus dem Gebiet «KI und Accessibility» durchgeführt, sieben Gespräche zum generellen Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation. Dabei wurden Expert:innen für 30–45 Min in einem Videocall durch erfahrene Interviewer:innen von gfs.bern (Tobias Keller und Nicole Calame) interviewt.

Tabelle 3: Methodische Details der qualitativen Studie

Auftraggeberin	Bundeskanzlei
Grundgesamtheit	Fachexpert:innen bei Bund, Kanton und Gemeinde für KI-Anwendungen in der Kommunikation mit/ohne Fachkenntnisse zur Thematik Accessibility
Datenerhebung	Recherche via Web, Telefon und Email, in Kooperation mit der Auftraggeberschaft
Art der Stichprobenziehung	Geschichtete Zufallsstichprobe nach Kenntnissen Accessibility und Sprache
Befragungszeitraum	26. November – 19. Dezember 2024
Stichprobengrösse	11 Interviews (8 auf Deutsch und 3 auf Französisch) <ul style="list-style-type: none"> 7 Interviews mit Fokus KI-Anwendung in der Behördenkommunikation (5 auf Deutsch und 2 auf Französisch) 4 Interviews mit Fokus KI-Anwendung im Bereich Behördenkommunikation und Accessibility (3 auf Deutsch und 1 auf Französisch)
Modus	Digitales Tiefeninterview (Videocall) mit Leitfaden für die beiden Bereiche, Dauer zwischen 30-45 Minuten

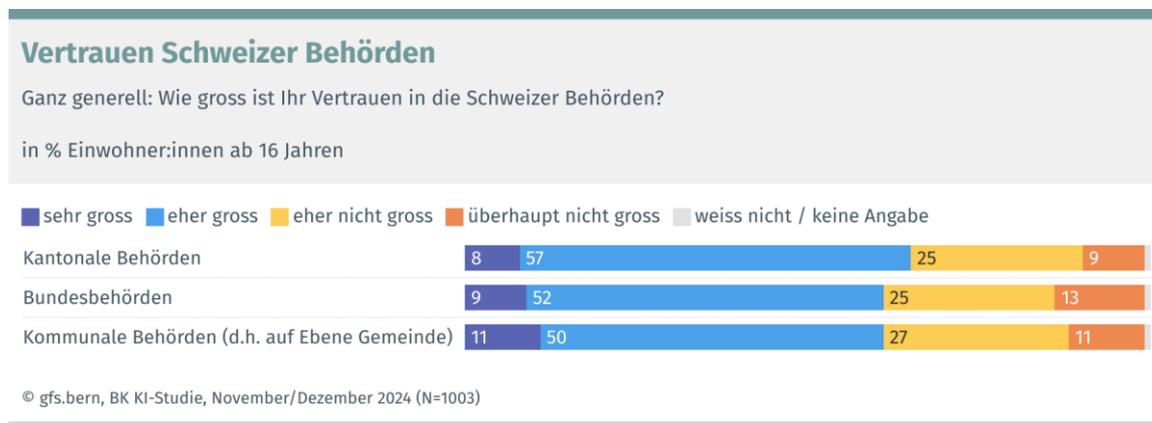
©gfs.bern, BK KI-Studie 2014

2 Ausgangslage

Die Schweizer Bevölkerung hat im internationalen Vergleich grosses Vertrauen in die nationale oder föderale Regierung. Dies zeigt sich beispielsweise bei den OECD-Befragungen, bei denen rund 65 Prozent der Schweizer:innen angeben, dass sie grosses oder vorwiegend grosses Vertrauen in die Regierung haben.¹

Wenig erstaunlich ist es deshalb, dass auch in der vorliegenden Befragung die Einwohner:innen der Schweiz ab 16 Jahren zu rund 65 Prozent den kantonalen Behörden vertrauen respektive zu je 61 Prozent den Bundesbehörden oder den kommunalen Behörden.

Grafik 1



Sprachregional unterschiedlich ist das Vertrauen in die Bundesbehörden: Während in der Romandie 68 Prozent grosses Vertrauen haben, sind es in der Deutschschweiz 60 Prozent und in der Svizzera Italiana 43 Prozent.



Auch hinsichtlich Alter gibt es Unterschiede: Während 16-39-Jährige zu 75 Prozent den Bundesbehörden vertrauen, sind es 55 Prozent bei den 40-64-Jährigen und 53 Prozent bei den 65-Jährigen und älteren Personen.

¹ https://www.oecd.org/de/publications/2024/06/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results-country-notes_33192204/germany_1b23ffcd.html (Letzter Zugriff: 13.12.2024)

Die Schweizer Behörden stehen immer wieder im direkten Kontakt mit der Bevölkerung. Zum Beispiel aufgrund der regelmässig stattfindenden eidgenössischen Abstimmungen.

50 Prozent der Einwohner:innen geben an, dass sie ungefähr einmal pro Monat oder einmal pro Quartal im Kontakt mit den Behörden sind. 17 Prozent sind häufiger in Kontakt mit Behörden als einmal pro Monat, und 32 Prozent sind seltener als einmal pro Quartal im Kontakt mit Behörden.

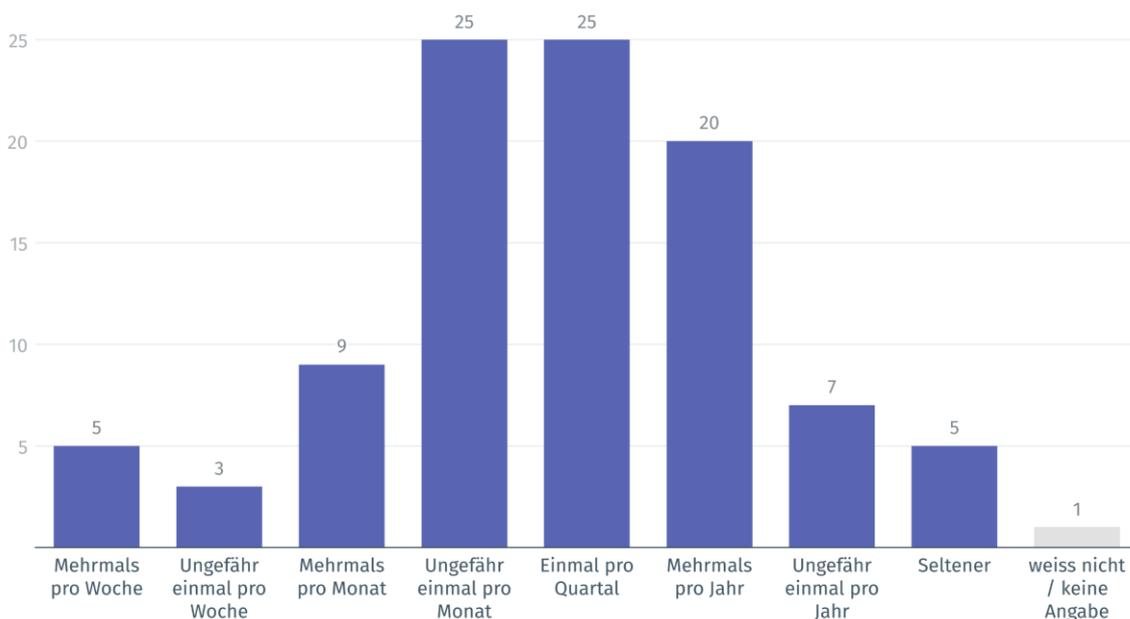
Während in der Deutschschweiz nur 16 Prozent häufiger als einmal pro Monat Kontakt haben, sind das in der Romandie 21 Prozent (Svizzera Italiana: 11%). Ebenfalls geben Männer an, häufiger in Kontakt mit Behörden zu stehen als Frauen.

Grafik 2

Häufigkeit Kontakt Behörden

Wie oft haben Sie ganz generell Kontakt mit Behörden auf unterschiedlichen Ebenen (d.h. auf Ebene Kanton, Bund oder Gemeinde)? Denken Sie hierbei zum Beispiel an Wahlen, Abstimmungen, Steuererklärungen, Umzug, Ausweise etc. und kreuzen Sie die passendste Option an.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



Das Vertrauen basiert auf dem direkten Kontakt mit den Behörden. Dass die Kommunikation zwischen Behörden und Bevölkerung funktioniert, ist zentral, damit die Schweizer Demokratie funktioniert. Entsprechend wichtig ist es, dass das Vertrauen auf hohem Niveau bestehen bleibt, auch wenn neuartige Technologien für den regelmässigen Kontakt eingesetzt werden.

3 Einsatz von Technologien im Alltag

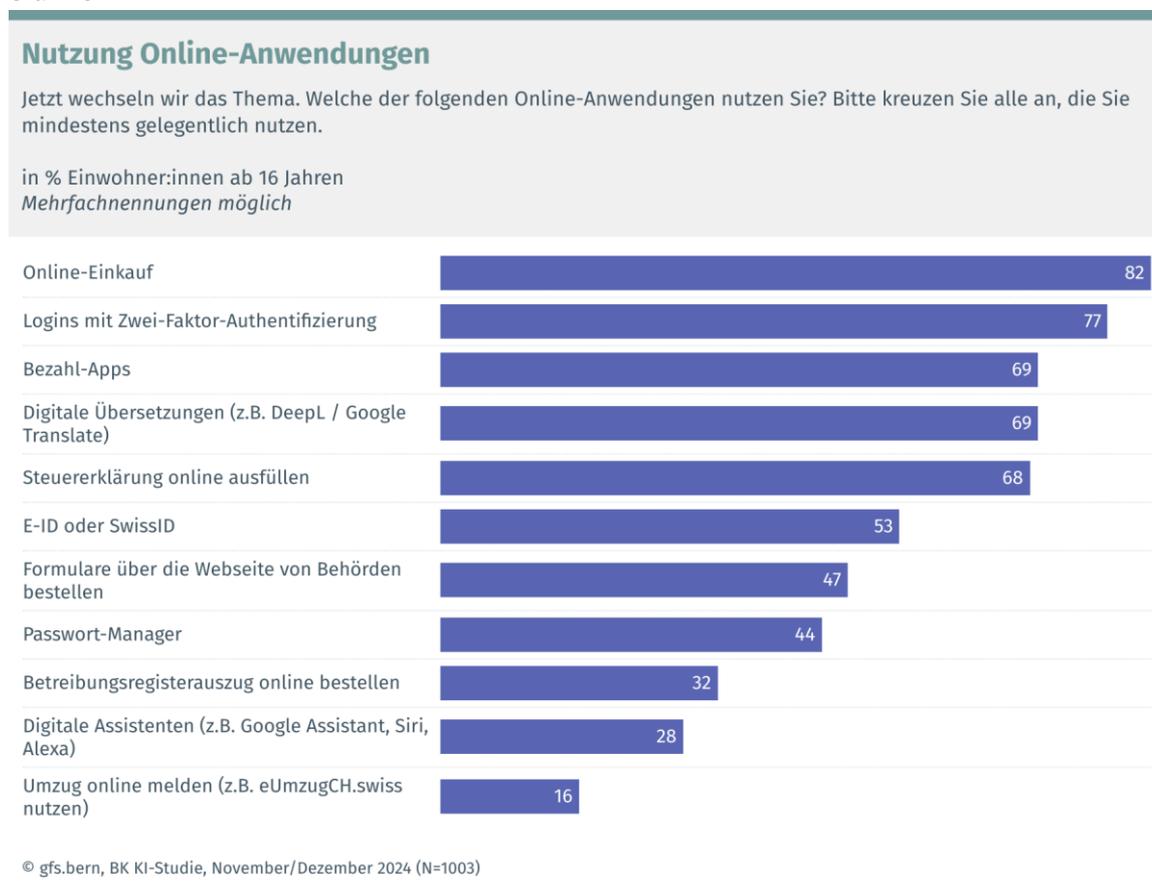
Die Akzeptanz vom Einsatz neuer Technologien ist grösser, wenn die Technologie bereits etabliert und bekannt ist. Entsprechend ist es notwendig zu verstehen, wie technikaffin die Schweizer Bevölkerung ist, um den Einsatz von neuen Technologien in der Behördenkommunikation einzuschätzen.

Die Befragten gaben an, welche Online-Anwendungen sie in ihrem Alltag nutzen. Darunter fallen solche, die nichts bis wenig mit Behördenkommunikation zu tun haben (z.B. nutzen 82% die Möglichkeit des Online-Einkaufs) und solche, die direkt mit der Behördenkommunikation zu tun haben (z.B. nutzen 68% die Möglichkeit, die Steuererklärung online auszufüllen).

Aufgeschlüsselt nach Online-Anwendungen einer Behörde zeigt sich:

- 68 Prozent nutzen die Möglichkeit, die Steuerklärung online auszufüllen.
- 53 Prozent nutzen die Möglichkeit der E-ID oder SwissID.
- 32 Prozent nutzen die Möglichkeit, einen Betriebsregisterauszug online zu bestellen.
- 16 Prozent nutzen die Möglichkeit, einen Umzug online zu melden.

Grafik 3



Insgesamt ist die Technologie-Affinität wie folgt verteilt: 38 Prozent nutzen 7-9 (von 11) technologische Möglichkeiten und ebenfalls 38 Prozent nutzen 4-6 Möglichkeiten. 17 Prozent sind Wenig-Nutzende (1-3) und 6 Prozent sind Viel-Nutzende (10-11).

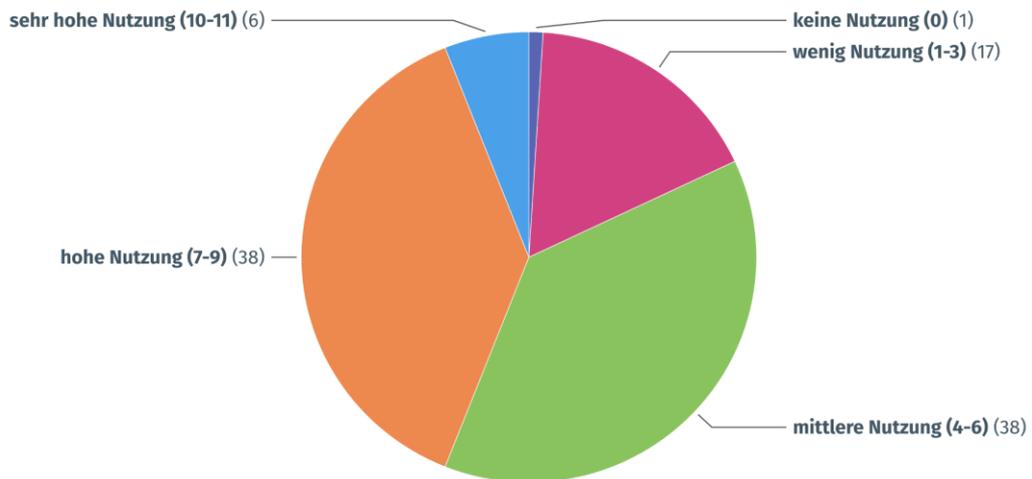
Grafik 4

Nutzungsintensität Online-Anwendungen

Anzahl genutzte Online-Anwendung basierend auf den Angaben zur Frage:

Jetzt wechseln wir das Thema. Welche der folgenden Online-Anwendungen nutzen Sie? Bitte kreuzen Sie alle an, die Sie mindestens gelegentlich nutzen.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



Personen mit einer (sehr) hohen Technologie-Nutzung (44% der Bevölkerung) sind auch eher höher formal gebildet, haben grösseres Vertrauen in die Behörden, nutzen selber regelmässig KI-Anwendungen, finden den Einsatz von KI-Anwendungen bei Behörden (sehr) unterstützenswert, finden alle Zwecke für einen KI-Einsatz in der Behördenkommunikation mehrheitlich sinnvoll, und schätzen das Risiko in punkto Behördenkommunikation eher gering ein.

4 Künstliche Intelligenz im Alltag

KI-gestützte Anwendungen sind seit der Publikation von ChatGPT von OpenAI im November 2022 im Alltag der Bevölkerung angekommen. Kaum eine KI-Anwendung hat derart schnell neue Nutzer:innen gewonnen wie ChatGPT. Verschiedene Konkurrenzanwendungen sind mittlerweile auf den Markt gekommen: Gemini, Co-Pilot (basierend auf ChatGPT), Claude usw. versuchen Marktanteile zu gewinnen.

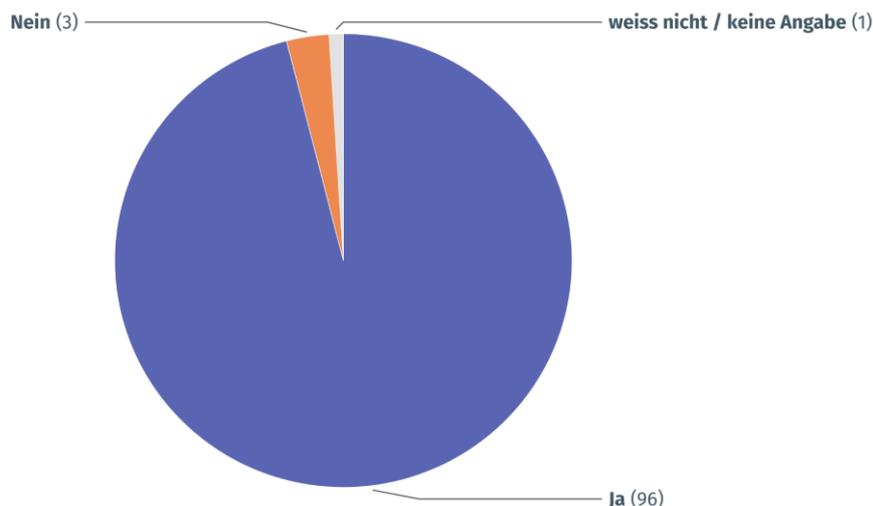
In der Schweiz sind KI-gestützte Anwendungen wie ChatGPT, Gemini, Co-Pilot und dergleichen bekannt. 96 Prozent der Bevölkerung hat schon einmal davon gehört. 3 Prozent haben noch nie etwas davon gehört, und 1 Prozent wusste es nicht oder hat keine Angabe gemacht.

Grafik 5

KI-Anwendungen Bekanntheit

Seit wenigen Jahren haben sich Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz (KI-gestützte Anwendungen) verbreitet, mit denen zum Beispiel Fragen beantwortet, das Internet durchsucht oder kreativ Bilder erstellt werden können (z.B. ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL). Haben Sie davon schon einmal gehört?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)

Obwohl fast alle vereinzelte oder einige dieser KI-Anwendungen kennen, nutzen nicht alle solche Anwendungen: 40 Prozent nutzen sie nie, 59 Prozent mindestens selten.

Detailliert wurde angegeben, dass 18 Prozent solche Anwendungen regelmässig nutzen, 20 Prozent gelegentlich, 21 Prozent selten. 40 Prozent nutzen diese Anwendungen nie. 1 Prozent gab keine Antwort auf diese Frage oder wusste es nicht.

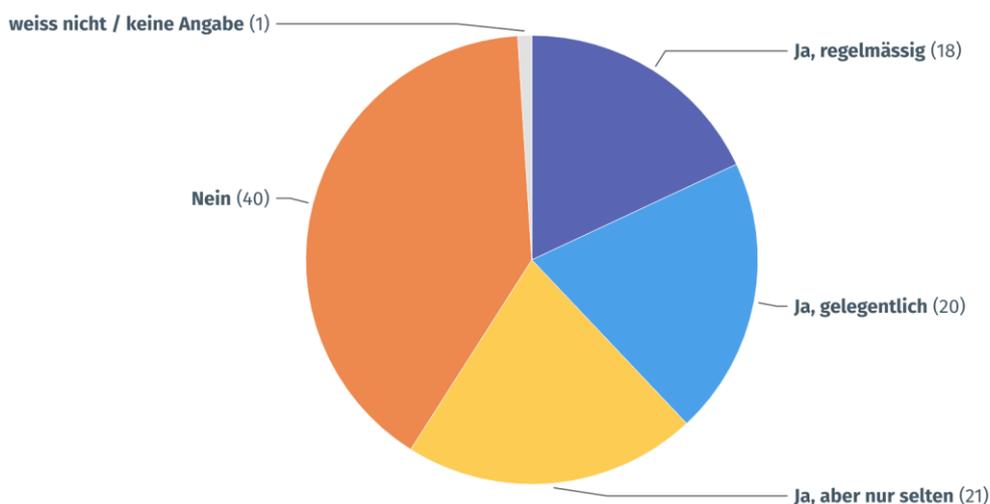
Die allermeisten nutzen diese Tools im privaten Kontext (89%), aber auch 59 Prozent geben an, dass sie sie im beruflichen Kontext nutzen oder (auch) im Studium respektive für Weiterbildungen (38%).

Grafik 6

KI-Anwendung Nutzung

Sie haben angegeben, KI-gestützte Anwendungen wie ChatGPT, Gemini, Co-Pilot, Midjourney, DeepL oder Ähnliche zu kennen. Nutzen Sie solche Anwendungen auch?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die angegeben haben, KI-Anwendungen zu kennen



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (n=982)

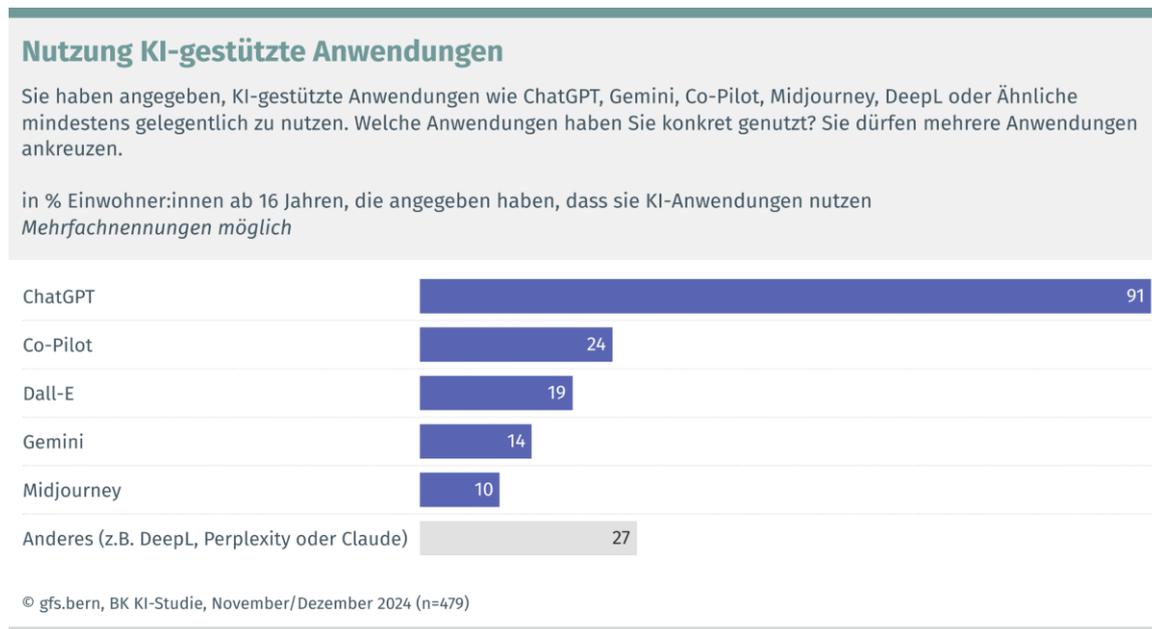


Jüngere Personen (16-39-Jährige) nutzen solche KI-Anwendungen deutlich häufiger (78% nutzen es mindestens selten) als 40-64-Jährige (53%) oder 65-Jährige und Ältere (40%). Ebenfalls nutzen formell höher gebildete Personen diese Anwendungen häufiger als mittel oder gering gebildete Personen. Es gibt jedoch keinen Nutzungsunterschied zwischen den Geschlechtern.

Da ChatGPT diejenige KI-Anwendung ist, die am weitesten verbreitet ist, ist es auch wenig überraschend, dass Personen angegeben haben, vor allem ChatGPT zu nutzen.

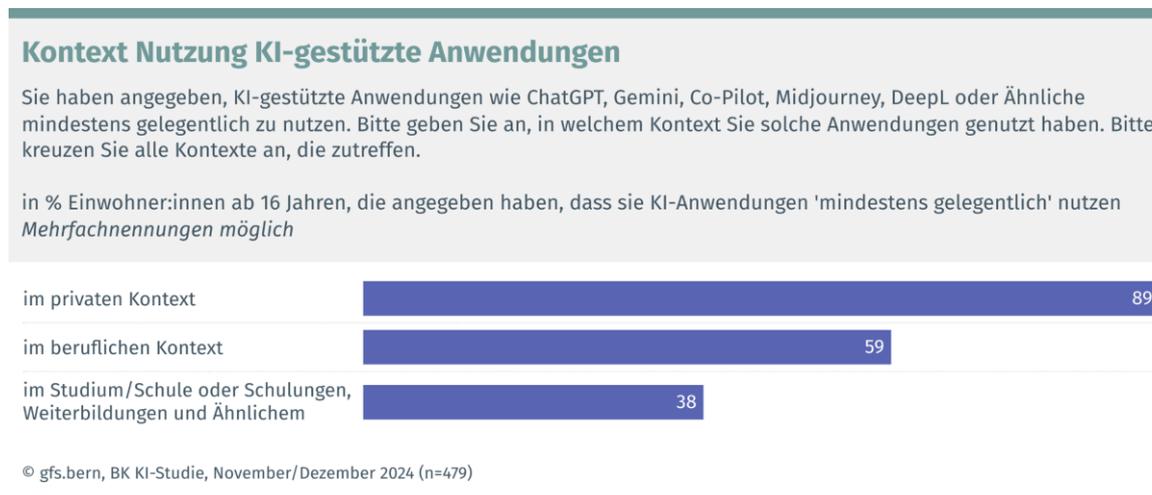
Auf die Frage, welche KI-Anwendungen genutzt werden, gaben 91 Prozent ChatGPT an. An zweiter Stelle kommt Co-Pilot (24%), gefolgt von Dall-E (19%), Gemini (14%) und Midjourney (10%). In der Sammelkategorie «Anderes» tauchen DeepL, Perplexity, Claude und andere, weniger bekannte Tools auf.

Grafik 7



Die meisten Personen nutzen KI-gestützte Anwendungen im privaten Kontext (89%). Ebenfalls mehr als die Hälfte nutzt solche Anwendungen auch im beruflichen Kontext (59%). Deutlich weniger Personen nutzen sie für das Studium, die Schule oder bei Schulungen/Weiterbildungen (38%). Die häufigste Kombination der Nutzung ist im beruflichen und im privaten Kontext (51%).

Grafik 8

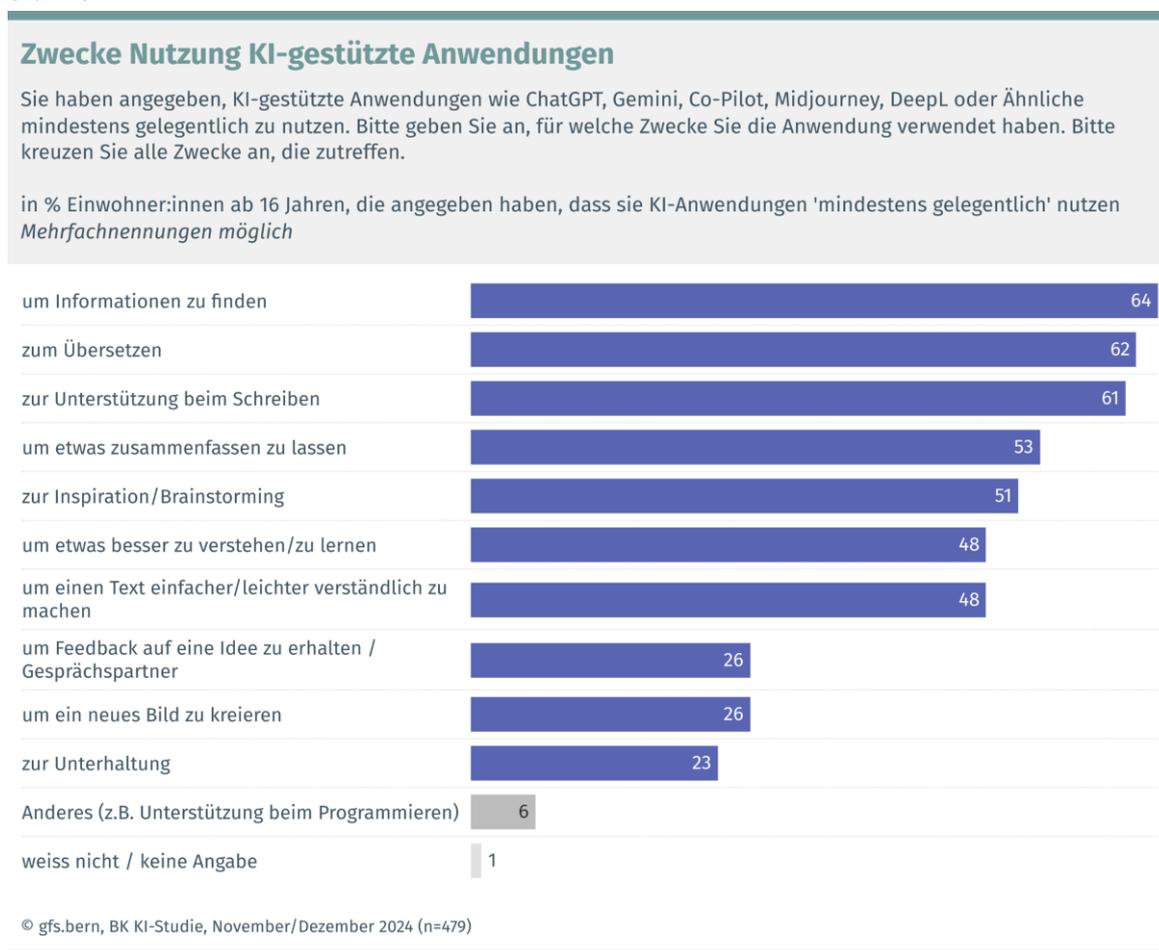


Der Nutzungszweck der KI-Anwendung ergibt sich aufgrund der Anwendung und deren Funktionen. Da ChatGPT von den meisten verwendet wird und auch verschiedene Anwendungszwecke bietet, sind auch die genannten Zwecke nahe an den typischen Funktionen von ChatGPT.

- Fast zwei Drittel nutzen KI-Anwendungen um Informationen zu finden (64%), zum Übersetzen (62%) oder als Unterstützung beim Schreiben (61%).
- Rund die Hälfte nutzen diese Tools, um etwas zusammenfassen zu lassen (53%), zur Inspiration (51%), um etwas besser zu verstehen (48%) oder um einen Text einfacher respektive verständlicher zu machen (48%).

Seltener werden diese Anwendungen als Gesprächspartner (26%), als Bildgenerator (26%), zur Unterhaltung (23%) oder für etwas Anderes (6%) genutzt.

Grafik 9



Die häufigsten Funktionsweisen sind auch Arbeitsschritte in der Behördenkommunikation: Recherche, Redaktion, Übersetzung, Zusammenfassen und Inspiration. Entsprechend für die Bevölkerung nachvollziehbar könnte die Nutzung von ChatGPT (o.Ä.) von Behörden für ihre Kommunikation sein.

5 Einsatz von KI-Anwendungen bei den Behörden

Eine KI-Anwendung wie diejenige von ChatGPT kann in ganz verschiedenen Berufen nützlich sein und entsprechend Anwendung finden. Inwiefern dies von der Bevölkerung jedoch unterstützt wird, ist eine andere Frage.



Insgesamt, unabhängig ob es Angestellte von Behörden, Hausärzt:innen, Angestellte bei Banken, Anwält:innen oder Journalist:innen sind, gibt es unterschiedliche Meinungen: Zwischen 29-39 Prozent unterstützen den Einsatz und zwischen 52-61 Prozent unterstützen den Einsatz nicht.

Angestellte von Behörden erhalten grundsätzlich am meisten Unterstützung und am wenigsten Gegenwind: 39 Prozent der Bevölkerung ab 16 Jahren unterstützt es, wenn die Behörden KI-Anwendungen wie ChatGPT nutzen. 52 Prozent finden das (eher) nicht unterstützenswert.

Im Vergleich zu anderen Berufen wie Hausärzt:innen, Angestellten von Banken, Anwält:innen und Journalist:innen erhalten Angestellte von Behörden am meisten Unterstützung dafür, auch wenn der Unterschied nicht sehr gross ist. Ausnahme: Bei Journalist:innen gibt es am meisten Widerstand (61%) und die geringste Unterstützung (29%).

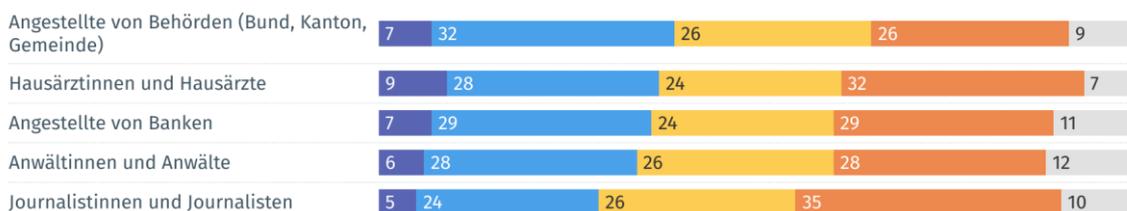
Grafik 10

Unterstützung KI-Anwendungen für die Kommunikation

Grundsätzlich können in fast jedem Beruf KI-Anwendungen wie ChatGPT als Unterstützung für die Kommunikation verwendet werden. Ganz generell gefragt: Wie unterstützenswert finden Sie, wenn in folgenden Berufen KI-Anwendungen für die Kommunikation zum Einsatz kommen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

■ sehr unterstützenswert ■ eher unterstützenswert ■ eher nicht unterstützenswert ■ überhaupt nicht unterstützenswert
■ weiss nicht / keine Angabe



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



Diese Unterstützung unterscheidet sich aber stark nach Alter (Jüngere sind eher dafür als Ältere), nach Siedlungsart (Städter:innen sind eher dafür als Personen auf dem Land), nach Vertrauen in die Behörden (hohes Vertrauen spricht eher für den Einsatz) und insbesondere nach der eigenen Nutzung (Personen, die selber nutzen, unterstützen Anwendungen sehr viel stärker, als diejenigen, die nicht nutzend sind).

Betreffend des Pro oder Contra gegenüber dem Einsatz von KI-Anwendungen bei den Behörden gibt es unterschiedliche Begründungen:

Die Gründe, welche den Personen spontan zu den Einsatzmöglichkeiten von KI bei Behörden in den Sinn gekommen sind, lauten, dass sie eine Zeitersparnis bringen (16%) (insbesondere im Zusammenhang für mehr Effizienz resp. mehr Unterstützung bei Arbeiten bei Behörden), den Einsatz generell positiv finden (11%), schnellere Rückmeldungen ermöglichen (10%), Automatisierungen bringen (9%) und Themen und Inhalte verständlicher formuliert werden könnten (8%).

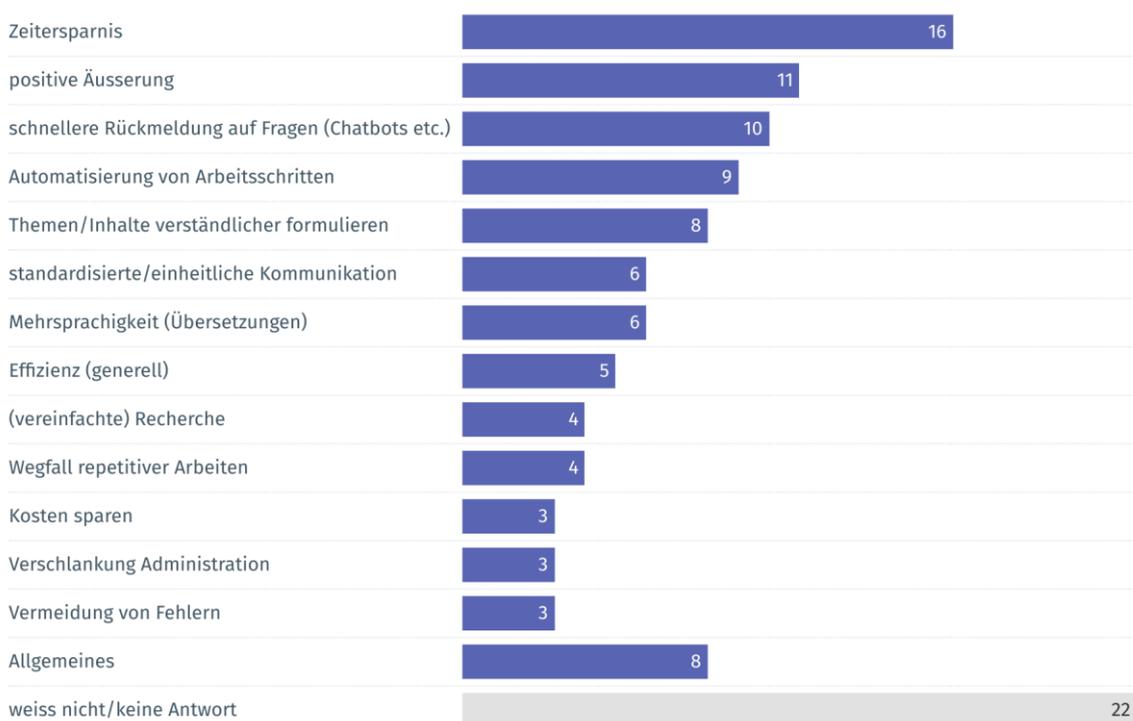
Vereinzelte Personen nennen auch, dass die Kommunikation standardisiert wird, Übersetzungen möglich sind, generell die Effizienz erhöht wird, repetitive Arbeit wegfällt, Kosten gespart werden könnten, die Administration verschlankt werden könnte und Fehler vermieden werden könnten.

Grafik 11

Unterstützung KI-Anwendungen für die Kommunikation nutzen

Sie haben angegeben, dass Sie es unterstützenswert finden, wenn Angestellte von Behörden (bei Gemeinden, Kanton oder Bund) KI-Anwendungen für die Kommunikation nutzen. Können Sie uns sagen, warum Sie dies unterstützen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die angegeben haben, dass sie KI-Anwendungen unterstützenswert finden
Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (n=492)

Die Gründe gegen den Einsatz von KI-Anwendungen bei Angestellten von Behörden sind stärker auf drei Aspekte gebündelt, als die Voten für den Einsatz.

- 30 Prozent geben an, dass sie die persönliche Kommunikation wichtig finden.
- 20 Prozent haben ein geringes Vertrauen in die KI- und/oder in die Anbieter:innen.
- 16 Prozent befürchten Falschangaben aufgrund von «Halluzinationen» der KI-Outputs.

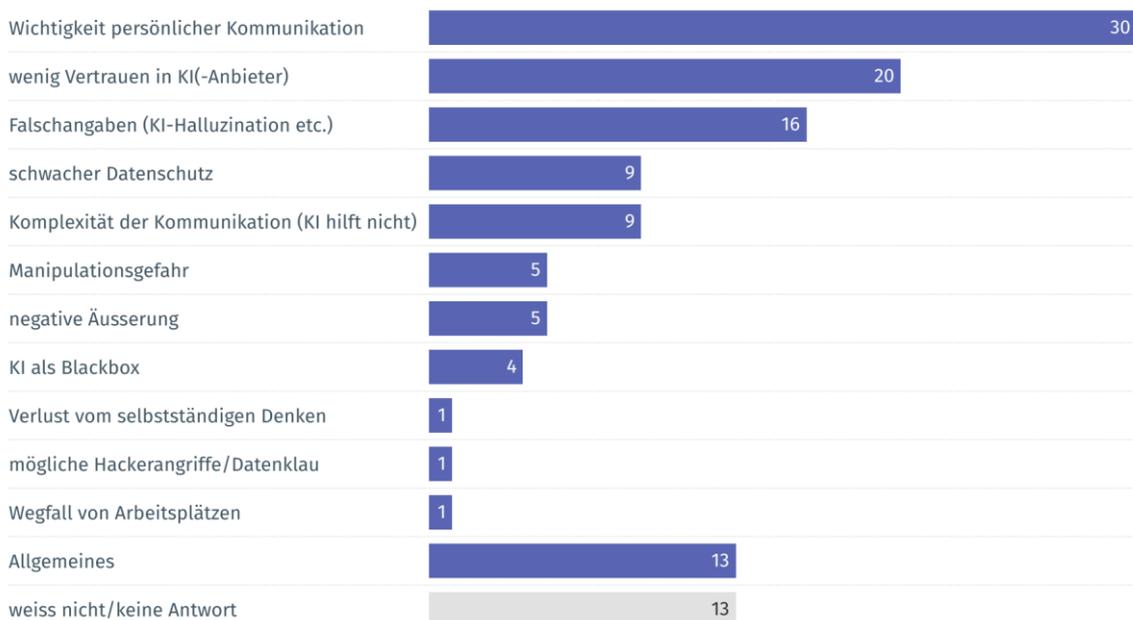
Seltener genannt werden Bedenken wie der schwache Datenschutz (9%), die Komplexität der Kommunikation (9%), Manipulationsgefahr (5%), allgemein negative Einstellung gegenüber KI-Anwendungen (5%) und dass KI oftmals eine Blackbox darstellt (4%).

Grafik 12

Keine Unterstützung KI-Anwendungen für die Kommunikation nutzen

Sie haben angegeben, dass Sie es nicht unterstützenswert finden, wenn Angestellte von Behörden (bei Gemeinden, Kanton oder Bund) KI-Anwendungen für die Kommunikation nutzen. Können Sie uns sagen, warum Sie dies nicht unterstützen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren, die angegeben haben, dass sie KI-Anwendungen nicht unterstützenswert finden
Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (n=442)



Wenn Kritik zum Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation vorgängig adressiert werden muss, dann betrifft dies die (weiterhin bestehende) persönliche Kommunikation, das (bleibende) Vertrauen und die Korrektheit der Angaben (resp. Reduktion von und den Umgang mit Falschangaben).

Jegliche Technologie birgt Risiken. Auch der Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation ist mit Risiken verbunden. Ähnlich kritisch ist die Schweizer Bevölkerung ab 16 Jahren, wenn sie eine Risikoeinschätzung des KI-Einsatzes in der Behördenkommunikation machen muss.

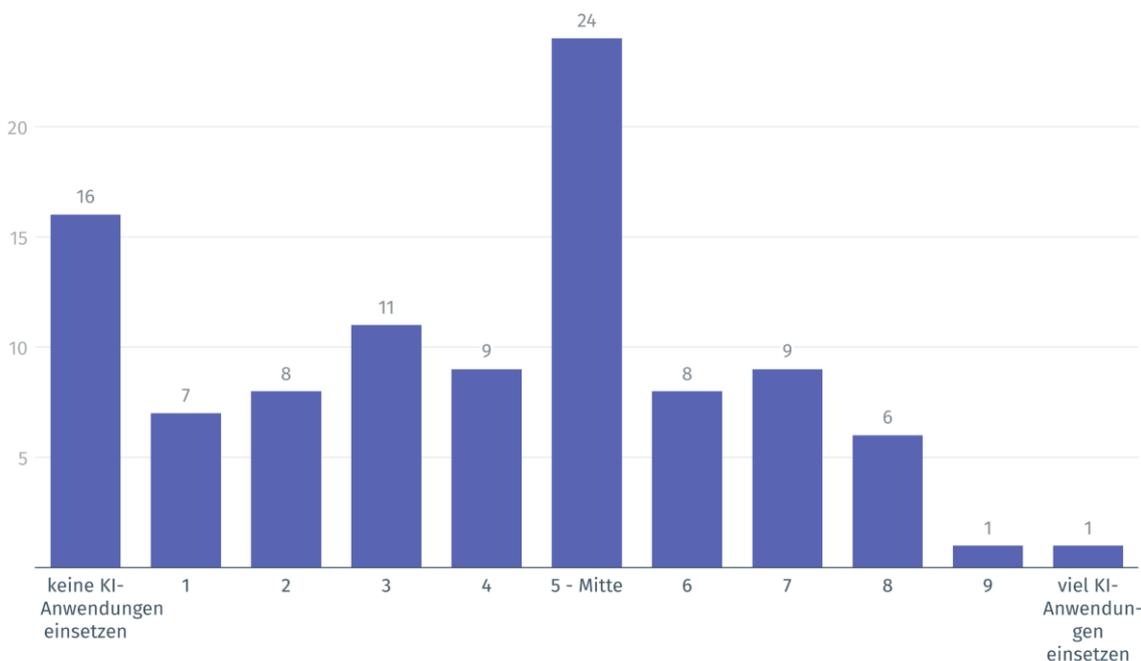
Auf einer Skala von 0 («am besten keine KI-Anwendungen einsetzen») bis 10 («so viel KI wie möglich einsetzen») liegt der Mittelwert bei 3,95 und der Median bei 4. Insofern findet sich der Vorschlag der Bevölkerung irgendwo in der Mitte mit leichter Tendenz zu weniger KI (als mehr KI).

Grafik 13

Risikobeurteilung (kontinuierlich)

Jegliche digitale Anwendung hat Risiken, was auch für KI-Anwendungen zutrifft. Wenn Sie nun für die Behördenkommunikation eine Empfehlung abgeben müssten, wie würde die auf einer Skala (0-10) von "am besten keine KI-Anwendungen einsetzen" (0) bis "so viel KI wie möglich" (10) lauten?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren
Mittelwert: 3.95 | Median: 4



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)

Wenn die Resultate der Risikobeurteilung gruppiert werden, ergibt sich folgende Verteilung:

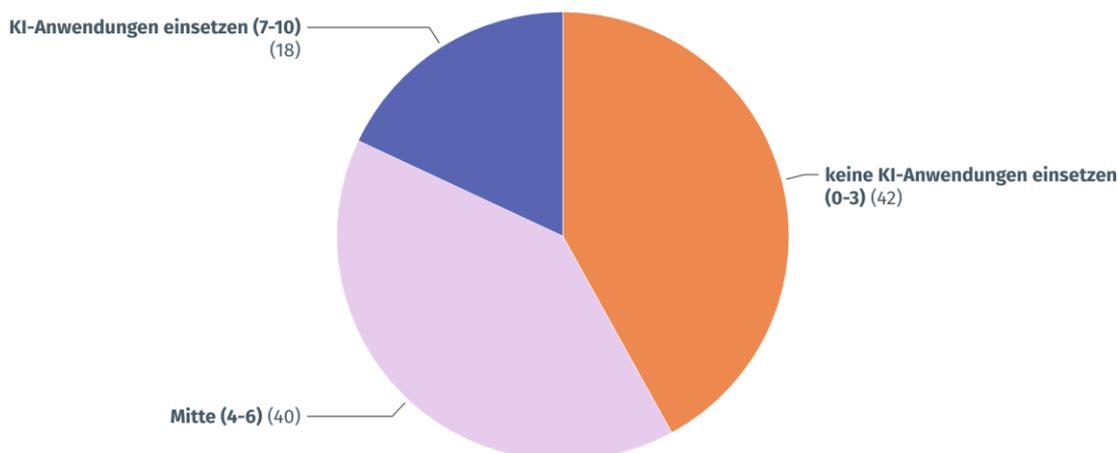
- 42 Prozent geben an, dass eher so wenig KI wie möglich eingesetzt werden sollte (0-3).
- 41 Prozent geben an, dass irgendetwas zwischen «so viel KI wie möglich» und «am besten keine KI» gewählt werden sollte (4-6).
- 17 Prozent finden hingegen, dass so viel KI-Anwendungen genutzt werden sollten, wie möglich (7-10).

Grafik 14

Risikobeurteilung

Jegliche digitale Anwendung hat Risiken, was auch für KI-Anwendungen zutrifft. Wenn Sie nun für die Behördenkommunikation eine Empfehlung abgeben müssten, wie würde die auf einer Skala (0-10) von "am besten keine KI-Anwendungen einsetzen" (0) bis "so viel KI wie möglich" (10) lauten?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



Mit hoher Technikaffinität geht auch mehr Unterstützung für KI-Einsatz einher. Denn ähnlich wie bei der Technologie-Affinität zeigt sich, dass Jüngere (16-39-Jährige) den Wunsch nach mehr KI öfters äussern (32% in der «KI-Anwendungen einsetzen»-Gruppe) als ältere Personen (40-64-Jährige: 21%, 65+-Jährige: 18%). Ähnliche Verteilungen finden sich nach Siedlungsart (Städter:innen bevorzugen KI eher als Personen vom Land) respektive nach Bildung aufgeschlüsselt (höher Gebildete unterstützen KI-Einsatz eher als weniger hoch Gebildete). Schliesslich zeigt sich auch, dass je mehr eine Person KI-Anwendungen selber nutzt, sie stärker für den KI-Einsatz bei Behörden ist.

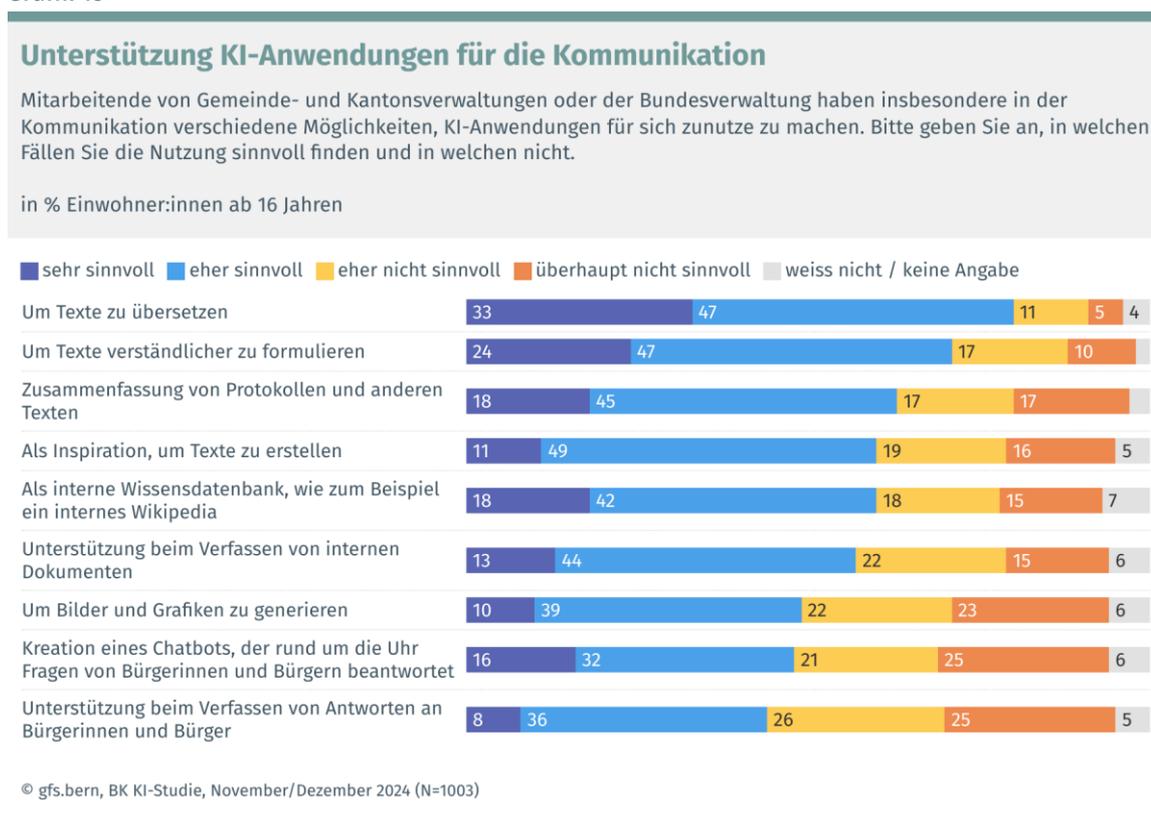
Trotz der generellen Skepsis und Zurückhaltung beim Einsatz von KI-Anwendungen für die Behördenkommunikation zeigt sich doch eine sehr grosse Zustimmung für den Einsatz in spezifischen Bereichen der Behördenkommunikation:

- 80 Prozent unterstützen es für Übersetzungen (DCH: 79%, FCH: 81%, ICH: 92%)
- 71 Prozent um Texte verständlicher zu formulieren
- 63 Prozent um Zusammenfassungen zu erstellen,
- 60 Prozent zur Inspiration,
- 60 Prozent als interne Wissensdatenbank,
- 57 Prozent zum Verfassen interner Dokumente.

Nur knapp keine Mehrheiten erhalten die folgenden Einsatzmöglichkeiten:

- 49 Prozent finden es sinnvoll, wenn Bilder und Grafiken generiert werden,
- 48 Prozent, wenn ein Chatbot kreiert wird,
- 44 Prozent, wenn sie zum Verfassen von Antworten an Bürger:innen genutzt werden.

Grafik 15



Die Mehrheiten werden beim Einsatzzweck zur Bildgenerierung aber vor allem deswegen nicht erreicht, weil Personen, die ganz generell den Einsatz von KI-Anwendungen überhaupt nicht unterstützenswert finden, klar gegen dies Bildgenerierung mit KI in der Behördenkommunikation sind. Generell formuliert: Trotz Skepsis zum generellen Einsatz von KI-Anwendungen wird der Einsatz für spezifische Zwecke sehr klar unterstützt.

6 Haltungen zum Einsatz von KI bei Behörden

Die Gründe, warum Personen für oder gegen den Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation sind, lassen sich oftmals mit gewissen Meinungen oder Haltungen gegenüber KI-Anwendungen oder den Behörden in Verbindung setzen. Deshalb gaben die Befragten an, ob sie vorherrschende Meinungen zum Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation unterstützen (oder eben nicht).

Mit drei **BEDENKEN** sind grosse Mehrheiten einverstanden:

- 88 Prozent finden, dass die Behörden sich nicht in die **ABHÄNGIGKEIT** von internationalen Tech-Unternehmen begeben dürfen.
- 81 Prozent sagen auch, dass praktisch jeder Behördenakt mit Macht verbunden ist, weshalb diese **VERANTWORTUNG** nicht an eine KI übertragen werden darf.
- 66 Prozent geben auch an, dass der **DATENSCHUTZ** sowie die **DATENSOUVERÄNITÄT** geregelt sein soll, damit dem KI-Einsatz nichts mehr im Wege steht.

Ebenfalls klare Mehrheiten finden sich aber für vier **UNTERSTÜTZENDE VOTEN** gegenüber Aussagen, die einen Einsatz ermöglichen:

- 75 Prozent sind damit einverstanden, dass solange die Resultate von KI von einer **KOMPETENTEN PERSON** geprüft werden, keine Probleme [zum Einsatz von KI-Anwendungen] absehbar sind.
- 67 Prozent geben auch an, dass **TRANSPARENZ** zentral ist, und wenn diese gegeben ist, ein Einsatz in Ordnung wäre.
- 59 Prozent finden, dass auch **BEHÖRDEN** – so wie alle anderen – von KI-Anwendungen profitieren sollten.
- 56 Prozent geben auch an, dass solange die **ENDVERANTWORTUNG** bei den Behörden liegt, dem Einsatz nichts im Weg steht.

Nur eine **MINDERHEIT** teilt folgende Meinungen, die **POSITIV** und **NEGATIV** sind:

- Wenn irgendwo steht, dass KI im Einsatz war, folgt daraus ein **VERTRAUENSVERLUST** (41% Zustimmung, 53% Ablehnung).
- Informationen von einem Chatbot haben dieselbe **VERBINDLICHKEIT** wie Informationen auf einer Webseite (38% Zustimmung, 51% Ablehnung).
- Dank KI-Anwendungen könnten **PERSONALKOSTEN** eingespart werden (34% Zustimmung, 54% Ablehnung).
- Wenn KI-Anwendungen verantwortungsvoll genutzt werden, können auch **PERSÖNLICHE ODER BESONDERS SCHÜTZENSWERTE DATEN** bearbeitet werden (26% Zustimmung, 68% Ablehnung).

Eine Aussage ist stark umstritten: Da Menschen niemals 100 Prozent fehlerfrei arbeiten, muss der Anspruch an KI auch nicht sein, hundertprozentig fehlerfrei zu arbeiten (43% Zustimmung, 48% Ablehnung).

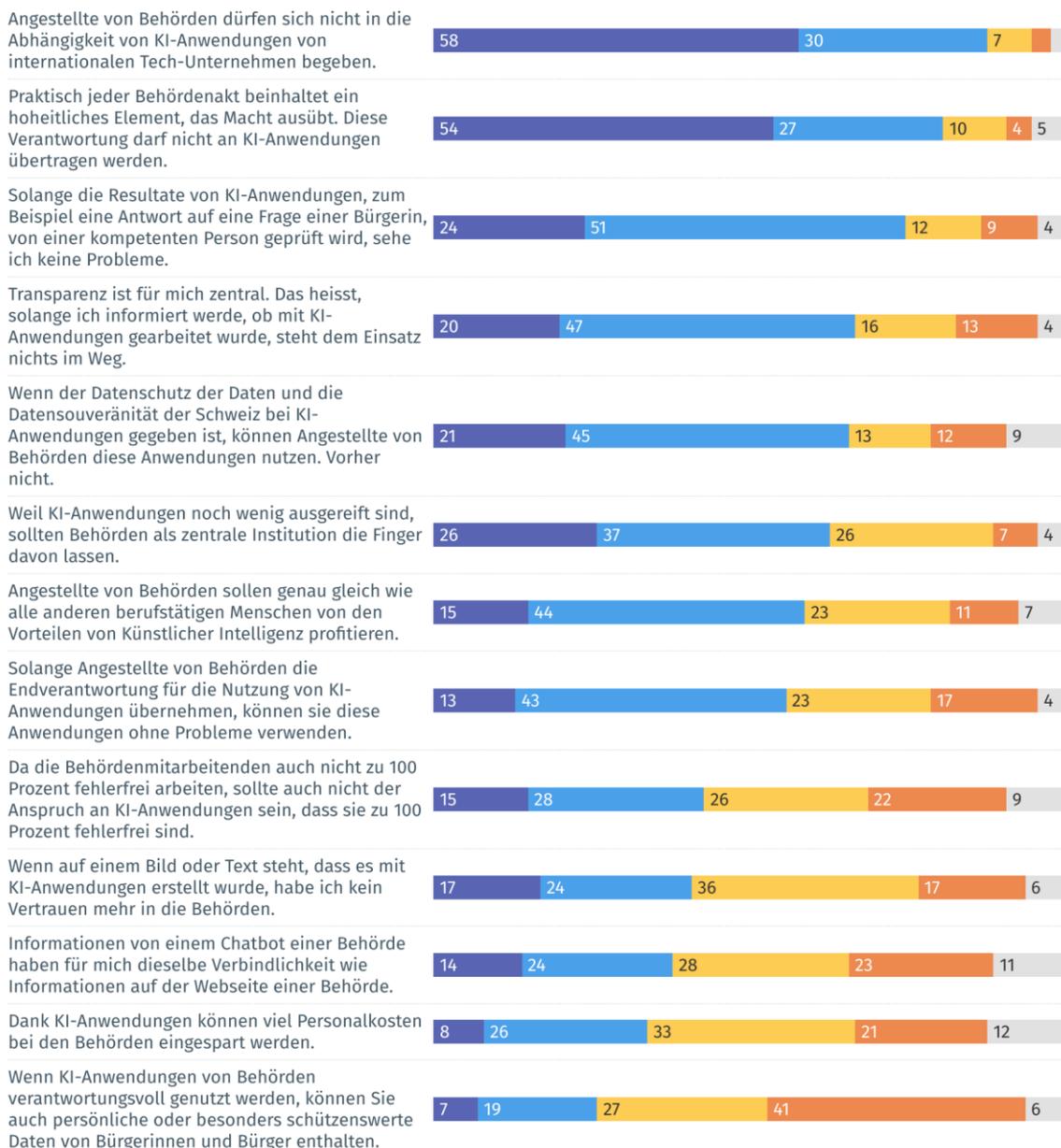
Grafik 16

Aussagen Einsatz von KI-Anwendungen

Es gibt unterschiedliche Meinungen zum Einsatz von KI-Anwendungen bei Angestellten von Behörden. Wir haben einige Aussagen dazu zusammengetragen. Bitte geben Sie an, mit welchen Aussagen Sie einverstanden sind.

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

■ voll und ganz einverstanden ■ eher einverstanden ■ eher nicht einverstanden ■ überhaupt nicht einverstanden ■ weiss nicht / keine Angabe



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



ZUSAMMENGEFASST: Die Bevölkerung sieht den Einsatz von KI in der Behördenkommunikation unter klaren Bedingungen (Endverantwortung, Transparenz, Datenschutz und Datensouveränität) als möglich an. Wesentliche Bedenken betreffen die Abhängigkeit von internationalen Tech-Unternehmen, die Übertragung von Macht und den Datenschutz.

Mit einer Regressionsanalyse wurde der Zusammenhang von unterschiedlichen Aussagen (unter Kontrolle von soziodemografischen und anderen Merkmalen) mit der Einstellung dazu, ob Angestellte von Behörden KI-Anwendungen für die Kommunikation verwenden sollten, untersucht. Dies ermöglicht herauszufinden, welche Haltungen einen besonders starken Einfluss auf eine zustimmende oder ablehnende Haltung gegenüber dem Einsatz von KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation haben.

Vier Aussagen gehen einher mit einer **UNTERSTÜTZENDEN HALTUNG** zum KI-Einsatz:

- Personen, die finden, dass **BEHÖRDEN** – gleich wie alle anderen – auch von KI-Anwendungen **PROFITIEREN** sollen, haben eine unterstützende Haltung zum KI-Einsatz.
- Auch geben Personen an, dass, wenn der Einsatz von KI **TRANSPARENT** ist, nichts im Weg steht, KI-Behördenkommunikation zu unterstützen.
- Die unterstützende Haltung geht auch einher mit der Meinung, dass bei **VERANTWORTUNGSVOLLEM** Umgang sogar besonders schützenswerte Daten bearbeitet werden dürfen.
- Ebenfalls geht die unterstützende Haltung einher mit der Meinung, dass dank des Einsatzes **PERSONALKOSTEN** eingespart werden können.

Wer hingegen **GEGEN DEN EINSATZ VON KI-ANWENDUNGEN** in der Behördenkommunikation ist, vertritt gleichzeitig auch folgende Haltungen:

- Wer die Meinung hat, dass **KI-ANWENDUNGEN NOCH NICHT AUSGEREIFT** sind, möchte nicht, dass sie Eingang in die Behördenkommunikation finden.
- Und wer der Meinung ist, dass es zu einem **VERTRAUENSVERLUST** in die Behörden kommt, wenn der Einsatz von KI transparent gemacht wird, unterstützt den KI-Einsatz in der Behördenkommunikation nicht.

Mit anderen Worten: Wer grundsätzlich denkt, dass KI-Tools noch zu wenig fortgeschritten sind respektive mit einem KI-Einsatz konfrontiert ist, spricht sich gegen einen Einsatz aus. Wer hingegen hofft, dass dadurch Personalkosten gespart, KI-Anwendungen verantwortungsvoll genutzt werden und der Einsatz transparent erfolgt, stellt sich einer Anwendung nicht in den Weg. Wer eine unterstützende Haltung hat, findet sehr stark auch, dass Behörden ebenso von Vorteilen von KI profitieren sollen wie andere berufstätige Menschen.

Grafik 17

Einfluss verschiedener Aussagen auf die Zustimmung zu KI-Anwendungen in der Behördenkommunikation

Lesebeispiel: Menschen, die finden, dass Angestellte von Behörden genau gleich wie alle anderen von den Vorteilen von KI profitieren sollten, haben im Durchschnitt eine 26 Prozentpunkte höhere Wahrscheinlichkeit, KI-Anwendungen für Angestellte von Behörden für die Kommunikation zu unterstützen (alle anderen Faktoren konstant).

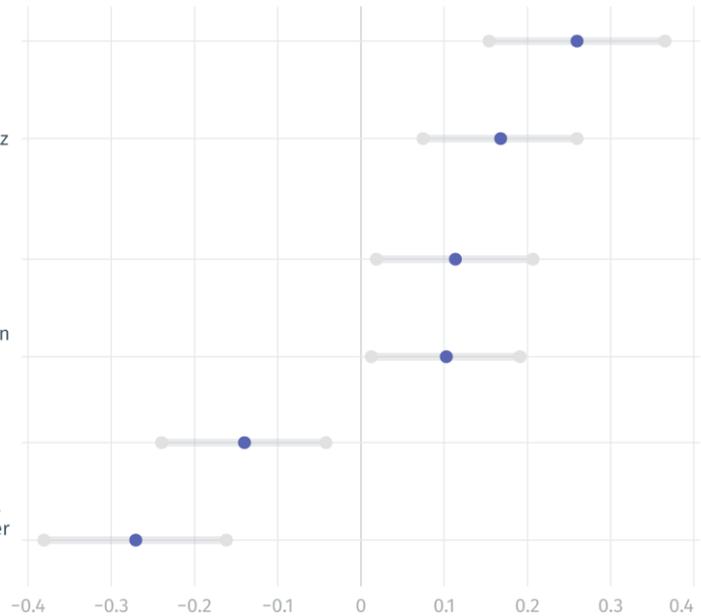
Angestellte von Behörden sollen genau gleich wie alle anderen berufstätigen Menschen von den Vorteilen von Künstlicher Intelligenz profitieren. Transparenz ist für mich zentral. Das heisst, solange ich informiert werde, ob mit KI-Anwendungen gearbeitet wurde, steht dem Einsatz nichts im Weg.

Wenn KI-Anwendungen von Behörden verantwortungsvoll genutzt werden, können Sie auch persönliche oder besonders schützenswerte Daten von Bürgerinnen und Bürger enthalten.

Dank KI-Anwendungen können viel Personalkosten bei den Behörden eingespart werden.

Wenn auf einem Bild oder Text steht, dass es mit KI-Anwendungen erstellt wurde, habe ich kein Vertrauen mehr in die Behörden.

Weil KI-Anwendungen noch wenig ausgereift sind, sollten Behörden als zentrale Institution die Finger davon lassen.



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N = 759). Zusätzliche Kontrollvariablen: Geschlecht, Alter, Sprachregionen, Siedlungsart. Der graue Bereich zeigt das 95% Konfidenzintervall.

7 Bevorzugter Kommunikationsweg aus Sicht der Bevölkerung

Es gibt Situationen, in denen die Bevölkerung mit Behörden in Kontakt treten muss. Aufgrund der Digitalisierung haben sich dadurch immer mehr unterschiedliche Kommunikationswege etabliert. Dank dieser Auswahl gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, wie die Bevölkerung mit Behörden in Kontakt treten kann.

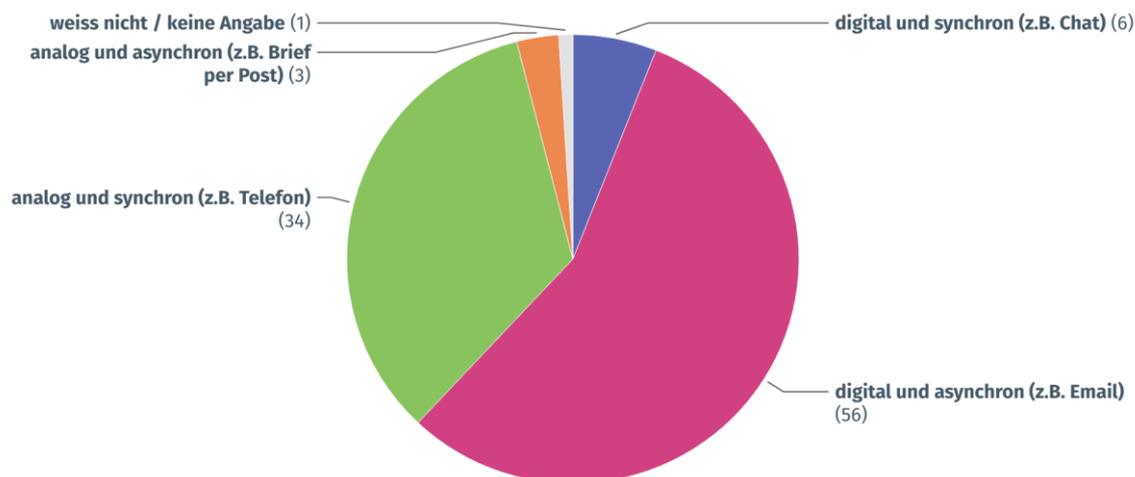
- Wenn Personen mit einer Behörde in Kontakt treten wollen, dann ist im Moment der beliebteste Modus: **DIGITAL UND ASYNCHRON** (56%). Das beinhaltet zum Beispiel E-Mail-Verkehr, Kontaktformulare und dergleichen.
- An zweiter Stelle steht **ANALOG UND SYNCHRON** (34%), was zum Beispiel Telefonieren oder auch Besuche bei einer Behörde sind.
- Nur für Wenige ist **DIGITAL UND SYNCHRON** (6%), d.h. ein Chatbot oder Ähnliches, oder analog und asynchron (z.B. Briefpost, 3%) der bevorzugte Weg, um mit Behörden in Kontakt zu treten.

Grafik 18

Bevorzugter Kommunikationsweg mit Behörden

Generell gefragt: Wenn Sie mit einer Behörde in Kontakt treten wollen, welchen Kommunikationsweg bevorzugen Sie grundsätzlich?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)

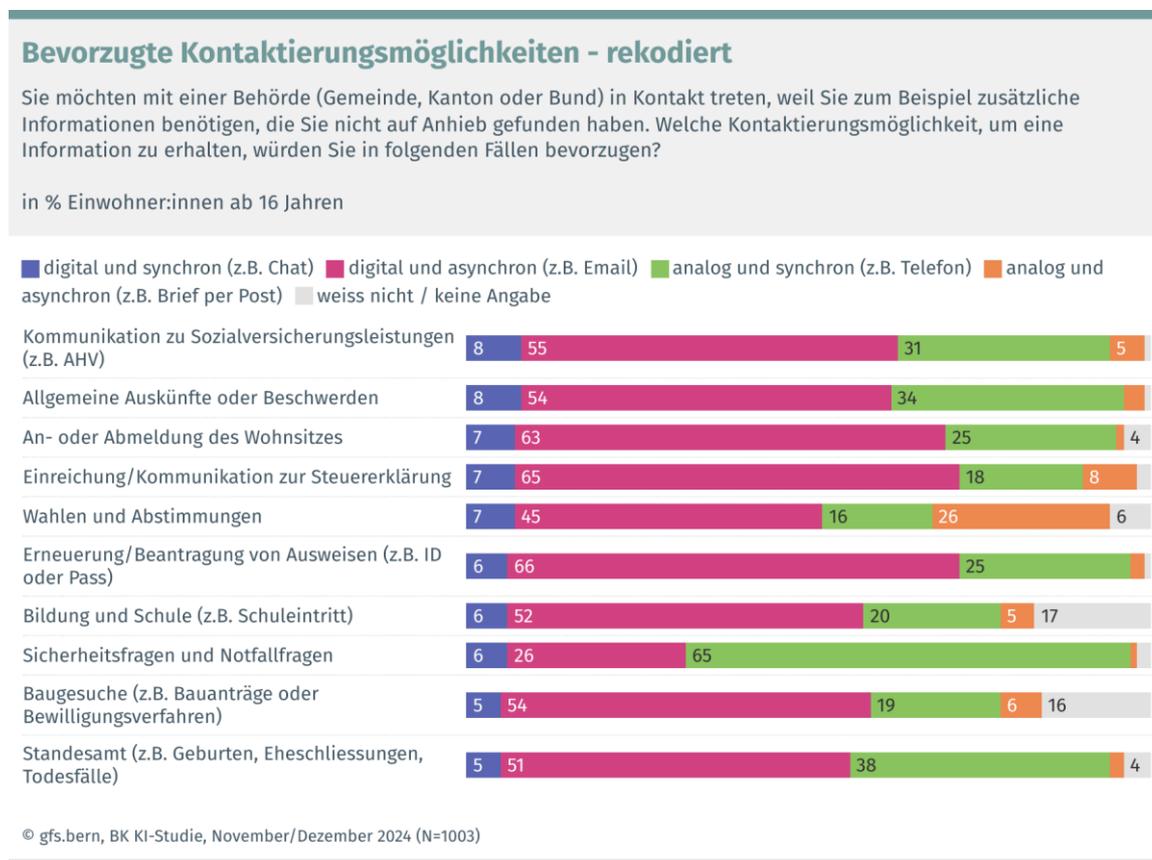


Für jüngere (16-39-Jährige) ist digital und synchron (z.B. Chatbots) deutlich häufiger die beste Art (13%) als für Ältere (3% resp. 1%). Für Personen, die KI-Anwendungen nutzen, sind digital und synchron ebenfalls beliebter (17% resp. 11%) als für Nicht-Nutzende (ca. 1-3%).

Um aber auch im Detail zu erfahren, in welchen Fällen sie welchen Kommunikationsweg bevorzugen, haben die Befragten für verschiedene Szenarien ihre bevorzugten Kommunikationswege angegeben. Das Resultat deckt sich mehrheitlich mit dem bevorzugten, generellen Kommunikationsweg.

In den allermeisten Fällen wird ein **DIGITALER UND ASYNCHRONER** Kommunikationsweg bevorzugt, gefolgt von rund 25–38 Prozent, die einen analogen und synchronen Weg (d.h. Telefon oder vor Ort) bevorzugen: Das können Emails oder Formulare auf dem Web sein. Das betrifft: Kommunikation mit Sozialversicherungen, allgemeine Auskünfte oder Beschwerden, An- oder Abmeldungen des Wohnsitzes, Einreichung der oder Kommunikation über Steuererklärungen, die Erneuerung von Ausweisen, Kommunikation zur Bildung, Baugesuche oder auch im Zusammenhang mit dem Standesamt.

Grafik 19



Jüngere Menschen (16-39-Jährige) geben grundsätzlich häufiger an, Chatbots mit oder ohne KI als bevorzugten Kommunikationsweg zu wählen und bevorzugen seltener einen persönlichen Besuch auf einer Gemeinde als Personen über 40 Jahren.

Ohne Gruppierung nach den Dimensionen synchron/asynchron und digital/analog zeigen sich vereinzelte Ausnahmen:

- Die Kommunikation betreffend Sicherheits- und Notfallfragen soll analog und synchron geschehen (65%). Insbesondere wird das Telefon bevorzugt (56%).
- Die Kommunikation mit Bezug zu Wahlen und Abstimmungen wird von 26 Prozent analog und asynchron (z.B. Briefpost) bevorzugt.

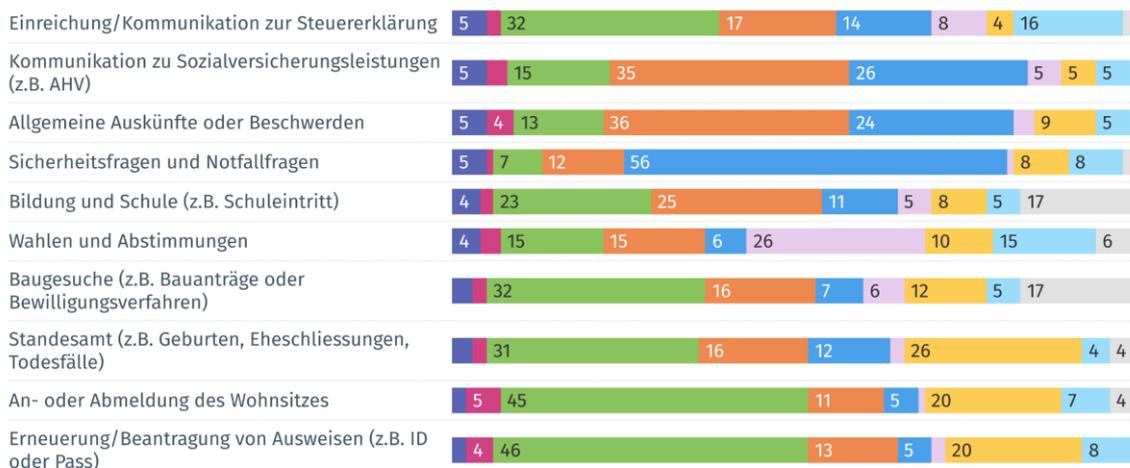
Grafik 20

Bevorzugte Kontaktierungsmöglichkeiten

Sie möchten mit einer Behörde (Gemeinde, Kanton oder Bund) in Kontakt treten, weil Sie zum Beispiel zusätzliche Informationen benötigen, die Sie nicht auf Anhieb gefunden haben. Welche Kontaktierungsmöglichkeit, um eine Information zu erhalten, würden Sie in folgenden Fällen bevorzugen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren

■ bevorzuge digitalen Chat mit einer Person
 ■ bevorzuge digitalen Chat mit einer Künstlichen Intelligenz (z.B. ChatGPT)
 ■ bevorzuge Formular auf einer Webseite
 ■ bevorzuge Email
 ■ bevorzuge telefonisch
 ■ bevorzuge schriftlich per Post oder Fax
 ■ bevorzuge persönlich (z.B. Besuch auf der Gemeinde)
 ■ bevorzuge offizielle App einer Behörde, eines Kantons oder des Bundes
 ■ weiss nicht / keine Angabe



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)

* Die Antwortkategorie "bevorzuge soziale Medien (z.B. Facebook, Instagram, TikTok)" wurde lediglich 8 Mal angewählt und aus Darstellungsgründen aus der Visualisierung entfernt.



Soziale Medien (z.B. Facebook, Instagram, Tiktok) wurde ebenfalls als bevorzugter Kommunikationskanal angeboten. Fast niemand (n<5) aller Befragten hat diesen Kommunikationsweg für einen der genannten Fälle als bevorzugten Kommunikationskanal angegeben.

Ein Vorteil von neuen Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung und insbesondere bei KI-Anwendungen sind Chat-Möglichkeiten. Im Gegensatz zu bisherigen Kommunikationsmodi sind diese Anwendungen 24/7 bereit und können Anfragen beantworten.

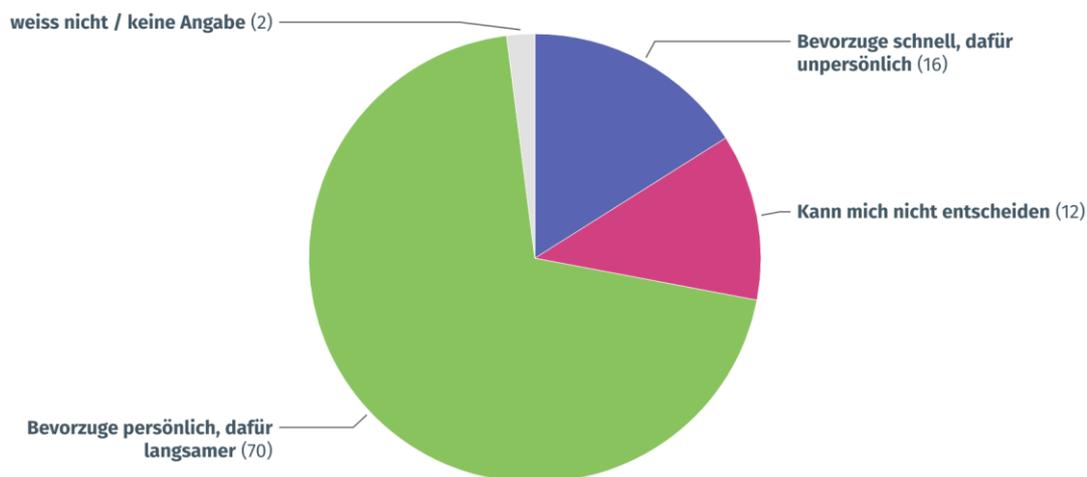
Auf die Frage, was sie jedoch bevorzugen, sagt eine klare Mehrheit von 70 Prozent an, dass sie lieber persönlich, dafür langsamer, eine Antwort erhalten, als sofort, dafür unpersönlich (16%). 12 Prozent konnten sich nicht entscheiden.

Grafik 21

Persönliche Kommunikation

Bei der digitalen Kommunikation wird oft automatisiert gearbeitet, manchmal auch mit KI, was schnelle Antworten ermöglicht, aber oft unpersönlich wirkt. Wenn Sie eine Auskunft von einer Behörde brauchen, was bevorzugen Sie: Eine schnelle, aber unpersönliche Antwort von einem KI-Chatbot (d.h. sofortige Antwort) oder eine persönliche Antwort von einem Mitarbeitenden, bei der Sie länger warten müssen (d.h. ca. 1 Arbeitstag)?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



Jüngere Personen (16-39-Jährige) sind deutlich eher, aber nicht mehrheitlich, für eine schnelle und unpersönliche Antwort (43%) als ältere Personen (25% resp. 11%). Ausserdem geht die Zustimmung für die unpersönliche, schnelle Kommunikation mit dem Vertrauen in die Behörden und der eigenen KI-Nutzung einher: Je grösser das Vertrauen ist und je grösser die KI-Nutzung, desto eher ist eine Person für die unpersönliche und schnelle Behördenkommunikation.

Ein anderer typischer Schritt in der Digitalisierung ist die Zentralisierung. Das vereinfacht die Pflege der Inhalte und die Suche. Jedoch spiegelt dies den Föderalismus nicht wider.

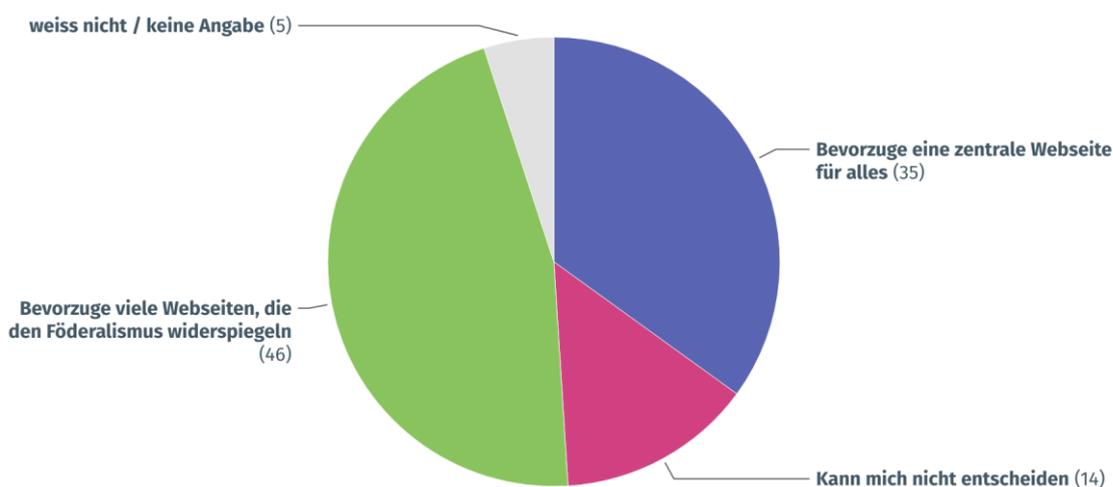
Für eine relative Mehrheit von 46 Prozent ist die bessere Lösung, wenn es viele Webseiten gibt, die den Föderalismus widerspiegeln. 35 Prozent würde eine Webseite für alles bevorzugen. 14 Prozent konnten sich nicht entscheiden.

Grafik 22

Kommunikationsmodus

Die Digitalisierung kann auch zu zentralisierter Kommunikation führen, weil das weniger Ressourcen benötigt. Das passt weniger gut zum föderalen System der Schweiz. Wenn Sie wählen müssten, was würden Sie bevorzugen: Eine zentrale Webseite für alle Anliegen oder wie heute Webseiten des Bundes, der Kantone und der Gemeinden, die dem Schweizer Föderalismus entsprechen?

in % Einwohner:innen ab 16 Jahren



© gfs.bern, BK KI-Studie, November/Dezember 2024 (N=1003)



In der Deutschschweiz gibt es den grösseren Wunsch nach einer Zentralisierung der Kommunikation (53%) als in der Romandie (43%) und in der Svizzera Italiana (14%). Jüngere Personen sind klar für eine Zentralisierung der Kommunikation (60%) im Vergleich zu älteren Personen. (40-64-Jährige: 46%, 65+-Jährige: 37%). Auch geht eine Zustimmung zur Zentralisierung mit höherer Nutzung von KI-Anwendungen einher: je häufiger jemand KI-Anwendungen nutzt, desto eher ist diese Person für eine Zentralisierung.

Hierbei zeigt sich, dass aktuell kein grosser Problemdruck beim aktuellen Kommunikationsangebot besteht: Mail-Verkehr, Formulare, dezentrale Kommunikation und «langsame, aber persönliche» Kommunikation sind breit akzeptiert. Kommende Generationen haben jedoch andere Bedürfnisse, welche in Richtung höhere Geschwindigkeit, Zentralisierung gehen. Und das geht auf Kosten der «persönlichen Kommunikation».

8 Erfahrungen mit KI-Projekten bei Behörden

Dass die Digitalisierung voranschreitet und in diesem Bereich künstliche Intelligenz eine wichtige Rolle spielt, ist unbestritten. Dies zeigt auch die Projektdatenbank² des CNAI – Kompetenznetzwerk für künstliche Intelligenz. Damit der Einsatz von KI breit gefördert werden kann, existieren auch Leitlinien zum Einsatz von KI³ bei Behörden.

Dass diese Förderung bereits seit einigen Jahren funktioniert, zeigen unterschiedliche Projekte, die auch einen wesentlichen Beitrag für den Einsatz von KI in der Behördenkommunikation leisten können. Prominente Beispiele sind Alva vom Kanton Basel-Stadt⁴, EAK-Co-Pilot des Bundes⁵, RoBIT des Bundes⁶, Transcribo vom Statistischen Amt des Kantons Zürich⁷, der Chatbot auf der Webseite der Stadt Luzern⁸, verschiedene Forschungsprojekte innerhalb des «Flagship Inclusive Information and Communication Technologies» (IICT)⁹ oder FragESI von der Eidgenössischen Stiftungsaufsicht¹⁰.

Dank dieser Erfahrungen lassen sich einige Erkenntnisse zu den Erwartungen, Möglichkeiten und Unmöglichkeiten dieser KI-Projekte zusammentragen.

8.1 Aktuelle und geplante KI-Projekte bei Behörden

«IA, c'est un copilote, pas un auto-pilote», KI-Projektleiter

«Wir wissen nicht ganz genau, was die Bevölkerung eigentlich fragt. (...) Wir bewegen uns in unserer eigenen Fach-Bubble», KI-Projektleiter

«DEN Bürger oder DIE Bürgerin gibt es nicht. Wir müssen die gesamte Bevölkerung im Blick halten [...]», KI-Fachexpertin bei einer Bundesbehörde

Bei aktuellen und geplanten KI-Projekten im Bereich Behördenkommunikation fällt auf, dass es eine Unterstützung ist: «IA, c'est un copilote, pas un auto-pilote», sagt ein KI-Projektleiter beim Bund pointiert. Er deutet darauf hin, dass KI-Projekte die Arbeit nicht automatisieren und vollständig übernehmen, sondern unterstützend wirken: im Falle eines Chatbots kann KI helfen, inspirieren, vereinfachen, zusammenfassen oder auch Vorschläge erstellen.

Dies zeigt sich auch im Bereich von automatisierten Übersetzungen: Während diese insgesamt als «gut» bezeichnet werden, benötigen sie teilweise noch Überarbeitungen. Dies hängt im Bereich der Übersetzungen – auch mit Fokus auf leichte oder einfache Sprache

² <https://cnaai.swiss/dienstleistungen/projektdatenbank/> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

³ <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-81319.html> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁴ <https://www.bs.ch/alva> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁵ <https://digital.swiss/de/aktionsplan/massnahme/eak-ki-copilot-fur-mitarbeitende> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁶ <https://www.bit.admin.ch/de/chatbot-robit-77> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁷ <https://github.com/machinelearningZH/audio-transcription> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁸ <https://www.stadt Luzern.ch/aktuelles/newslst/2298589> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

⁹ <https://www.iict.uzh.ch/de.html> (17.12.2024)

¹⁰ <https://www.fragesi.ch/> (Letzter Zugriff: 16.12.2024)

– auch stark von der einzelnen Übersetzungen ab: Während gewisse automatisierte Übersetzungen sehr gut funktionieren, sind andere eher schwierig. Auch Personen, die übersetzen, sind sich uneinig: Während einige sehr zufrieden sind mit den technischen Möglichkeiten und deren Resultate, sind andere eher skeptisch und zurückhaltender. Wichtig erscheint auch, dass der Mensch weiterhin die Verantwortung trägt und Übersetzungen kontrolliert.

Zwei weitere Aspekte wurden mehrmals erwähnt: Zum einen fühlen sich viele Projektleitende im Bereich KI «in einer Fach-Bubble» und sind sich unschlüssig, was die Bevölkerung tatsächlich braucht oder möchte. Zum anderen gibt es «die» Bevölkerung nicht, sondern unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen.

- KI-Projekte sind technologisch motiviert: Die Möglichkeiten geben vor, was für KI-Anwendungen eingesetzt werden und welche Herausforderungen diese mit sich bringen. Das bedeutet auch, dass die «Fach-Bubble» von einzelnen KI-Anwendungen getrieben ist, und diese zu implementieren versucht. Der Blick über den KI-Tellerrand ist schwierig, da wenige fertige Lösungen heutzutage existieren.
- Wenn KI-Projekte jedoch basierend auf den (zukünftigen) Bedürfnissen der Menschen getrieben wären, dann wüssten KI-Projektleitende auch, was gewünscht und genutzt werden würde. Wichtig zu verstehen ist aber, dass es «die» Bevölkerung nicht gibt, sondern unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen existieren. Mit anderen Worten: KI-Projekte können ein grosser Erfolg in gewissen Zielgruppen werden, jedoch bei anderen Menschen kaum Beachtung finden. Wichtig hierbei – auch im Bereich Accessibility – ist, dass die Zielgruppen vorgängig mit einbezogen werden und sie KI-Anwendungen evaluieren können.

Insofern stehen aktuelle KI-Projekte in einem Spannungsfeld zwischen «Was ist möglich?» und «Was wird tatsächlich gewünscht?».

Die verschiedenen KI-Projekte bei den Behörden auf allen Ebenen sprechen aber auch eine klare Sprache: Es wird verantwortungsvoll experimentiert, und es werden Erfahrungen gesammelt und in der Fach-Bubble ausgetauscht.

8.2 Herausforderungen in den KI-Projekten

«Ohne gute Datenqualität gibt es fast keine guten KI-Projekte.» Leiter eines KI-Projekts

«KI bietet grosses Potenzial, aber man muss es richtig einsetzen. Keine ‚Accessibility Washing‘-Lösungen, sondern Anwendungen, die tatsächlich funktionieren.» KI-Fachexperte im Bereich KI und Accessibility

So wie jedes Projekt allgemein sind auch KI-Projekte im Speziellen mit Herausforderungen verbunden. Bei KI-Projekten sind folgende Hürden aufgetaucht, die es bei einem neuen Projekt auch mitzudenken gilt.

- **SAUBERE DATENGRUNDLAGEN** sind essenziell. Eine KI «lernt» anhand der bisherigen Daten. Wenn die Datenqualität schlecht ist, werden auch die Resultate schlecht sein

(sogenannt: «trash in, trash out»). Entsprechend gibt es den klaren Hinweis, dass die mit der KI bearbeiteten Inhalte vorgängig zu prüfen und aktuell zu halten sind. Beispielsweise kann ein KI-Chatbot nur so gut auf Fragen antworten, wie es die Datengrundlage zulässt. Synergien könnten genutzt werden, indem die Daten und Inhalte für die Kommunikation gleichzeitig mit dem Einsatz einer neuen KI-Anwendung aktualisiert werden.

- Beim Einsatz von KI gilt es auch einen Mittelweg zu finden: Zum einen soll die KI-Anwendung die Nutzer:innen unterstützen, zum anderen soll hierbei Missbrauch verhindert werden. Am Beispiel eines KI-Chatbots aufgezeigt, soll der Chatbot so viele Antworten wie möglich geben können (d.h. hoher Nutzen). Andererseits soll er aber nur so viel beantworten (können), wie er auch soll (d.h. Missbrauch verhindern).
- Bei der **ÜBERSETZUNG** in «leichte Sprache» bleibt die Fehleranfälligkeit je nach Anspruch hoch. Im Ausland werden bereits Übersetzungen unkontrolliert genutzt, was eine erhöhte Effizienz bringt. In der Schweiz werden aber maschinelle Übersetzungen von Personen kontrolliert, um gewährleisten zu können, dass die Übersetzung korrekt ist. Im Bereich von Accessibility ist eine Schwierigkeit auch, dass unterschiedliche zusätzliche Bedürfnisse von Lesenden vorhanden sind, sodass Lösungen für alle nicht möglich sind.
- Im Bereich Accessibility besteht auch der starke Wunsch danach, dass kein **«ACCESSIBILITY-WASHING»** gemacht wird. Mit anderen Worten: Die KI-Anwendungen müssen die gewünschten Lösungen effektiv hervorbringen und nicht nur leere Versprechen vorkaukeln.
- Ebenfalls ein Problem ist, dass mit erhöhtem KI-Einsatz auch **ZUSÄTZLICHE RESSOURCEN** benötigt werden: mehr Speicherplatz, mehr Rechenleistung und insgesamt ein erhöhter Energieverbrauch. Beispielsweise fehlt es nicht nur an einer grossen Datenlage um KI mit Gebärdensprache zu trainieren, auch die Ressourcen, um KI-basierte Videos mit Gebärdensprache zu kreieren, sind rar. Ebenfalls ist der Einsatz von KI mit internen Ressourcen (z.B. Schulungen) verbunden, für deren Verfügbarkeit auch zusätzlich Zeit benötigt wird.

Zusammengefasst lässt sich festhalten: Gute Datenqualität ist entscheidend für den Erfolg von KI-Projekten – mangelhafte Daten führen zu schlechten Ergebnissen («trash in, trash out»). KI-Anwendungen sollten echte Verbesserungen bringen und nicht nur «Accessibility Washing» betreiben. Herausforderungen wie Missbrauchsvermeidung, kontrollierte Übersetzungen in «leichte Sprache» und der hohe Bedarf an Ressourcen (Speicherplatz, Energie, Schulungen) sollten bei neuen Projekten bedacht werden.

8.3 Veränderungen der Arbeitskultur beim Einsatz von KI

«KI wird nicht alles revolutionieren – es ist ein Werkzeug.», KI-Entwickler auf Ebene Bund

«Ich war bei der Einführung [des KI-Projekts für Kommunikation] überrascht, wie offen [die Verantwortlichen] waren. In der Verwaltung hätte ich

es mir anders vorgestellt: Ich habe gedacht, "irgendwann kommt einer, der uns stoppt", aber es kam nie einer, der uns gestoppt hat», Verantwortlicher eines KI-Projekts

«Effizienzgewinne von bis zu 60 Prozent sind bei Übersetzungen möglich. Die gewonnenen Ressourcen sollten aber eingesetzt werden, um weitere Texte zu übersetzen.», Fachexpertin im Bereich KI und Accessibility

Die Veränderungen in der Arbeitskultur beim Einsatz von KI-Anwendungen sind sehr unterschiedlich: Zum einen gibt es Erfahrungsberichte, bei denen Projektleitende keine Probleme hatten, ein KI-Projekt umzusetzen und vermehrt positive, unterstützende Voten erhalten haben. Zum anderen gibt es Personen, die mit ihren KI-Projekten vergeblich nach Unterstützung gesucht haben.

Ein Erfahrungsbericht aus einem Kanton im Bereich Accessibility zeigt, dass zuerst sehr viel Skepsis geherrscht hat. Die bisher manuelle Tätigkeit automatisieren zu lassen, schien nicht sinnvoll oder möglich zu sein. Beim Einsatz und den ersten Tests der KI-Anwendung hat sich dann aber gezeigt, was funktioniert (und was nicht), was zu einer offenen und unterstützenden Haltung im Team geführt hat.

Ein anderer Erfahrungsbericht deutet auch auf eine Ernüchterung hin: Hoch gepriesene, vollautomatisierte Lösungen entpuppen sich als unterstützende KI-Anwendung, die noch immer viel «Handarbeit» vor dem Einsatz (z.B. Datenqualität), während dem Einsatz (z.B. Anpassungen) und nach der Arbeit (z.B. Korrekturen) benötigt.

Es hat sich auch herauskristallisiert, dass es ein Testen, Vorbereiten, Umsetzen und Evaluieren benötigt. KI-Anwendungen, die einen klaren Mehrwert bringen, können auch skeptische Personen überzeugen. Reine Marketingversprechen, die sich nicht einlösen lassen, führen zu grosser Ernüchterung. In Kooperationen und dank Erfahrungen aus früheren KI-Projekten lassen sich aber Fehler und Schwierigkeiten minimieren.

Unterm Strich sind KI-Anwendungen Werkzeuge, so wie andere Software ebenfalls. Diese KI-Anwendungen werden nicht die Arbeit revolutionieren, aber sie können schon heute Erleichterungen und Hilfestellungen bei gewissen Arbeitsschritten bringen.

8.4 Blick in die Zukunft der KI-Projekte

«Niemand will eine verstaubte Amtsstube. Die Bürger:innen wollen verlässliche, aber auch zeitgemäss arbeitende Behörden.», Leiter eines KI-Projekts

«Tu Gutes und sprich darüber. Auch kleine Projekte sollten öffentlich gemacht werden, um zu lernen und Feedback zu erhalten.»

«Sich alleine auf den Weg zu machen, ist [heute] nicht mehr effizient», KI-Projektleiter

Niemand möchte eine veraltete, «verstaubte» Verwaltung. Die Bürger:innen erwarten von Behörden Zuverlässigkeit und einen zeitgemässen Arbeitsansatz. Um dies zu gewährleisten, sollten auch kleinere KI-Projekte transparent kommuniziert werden. Dies ermöglicht, aus Erfahrungen zu lernen, Feedback einzuholen und Vertrauen in den

technologischen Wandel zu schaffen. Gleichzeitig sollte der Einsatz von KI nicht isoliert erfolgen, da es ineffizient ist, sich allein auf den Weg zu machen. Besonders da schon sehr viele KI-Projekte existieren. Zusammenarbeit mit anderen Behörden, externen Partner:innen oder europäischen Institutionen kann Ressourcen besser nutzen lassen und Doppelarbeit vermeiden.

Ein grosses Hindernis für KI-Projekte ist der schwer kalkulierbare «Return on Investment». Während bei Chatbots messbare Erfolge wie die Reduktion einfacher Supportanfragen sichtbar sind, lässt sich der Mehrwert unterstützender KI-Anwendungen kaum quantifizieren. Fehlende Vergleichsdaten und ein oft nicht vorhandenes Innovationsbudget erschweren die Einführung und Weiterentwicklung solcher Technologien. Zwar gehen Expert:innen von Effizienzsteigerungen aus, aber eine konkrete Kostensenkung bleibt jedoch fraglich.

Effizienzgewinne sind im wissenschaftlichen Kontext messbar. Bis zu 60 Prozent an Effizienzgewinnen sind bekannt. 30 Prozent Effizienzgewinn könnten als Zielgrösse fungieren. Die gewonnenen Ressourcen sollten aber nicht eingespart werden, sondern für die erhöhte Menge an Texten, die es zu übersetzen gilt, eingesetzt werden. Insbesondere da oftmals Ressourcen fehlen, ermöglichen KI-Anwendungen, mehr zu übersetzen, als früher möglich war.

Ein gewisser Pragmatismus und eine gewisse Priorisierung im Bereich Accessibility sind ebenfalls angebracht: Zum Beispiel könnten gewisse Zielgruppen frühzeitig einbezogen werden, KI-Anwendungen mit ihnen ausprobiert werden, um dann im Anschluss zu evaluieren, ob sich ein Einsatz lohnt. Insbesondere im Bereich Accessibility wurden früher Versprechungen aufgrund der Digitalisierung gemacht, die schliesslich nicht eingehalten wurden. Deshalb würde ein frühzeitiger Einbezug der Zielgruppen die Akzeptanz einer KI-Anwendung erhöhen.

Darüber hinaus bremsen bürokratische Hürden und ein Mangel an Kooperation den Fortschritt, obwohl viele Behörden mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert sind. Eine verbesserte Koordination, eine offene Fehlerkultur und der Mut zur Veränderung sind zentrale Forderungen. Für die Optimierung von Chatbots sind aktuelle Datengrundlagen, hybride Modelle aus klassischen FAQs und KI-gestützten Antworten sowie kontinuierliches Feedback entscheidend. Nutzer:innen müssen lernen, von herkömmlichen Suchanfragen zum gezielten «Prompting» umzudenken.

Letztlich bleibt die Einbindung von Menschen («human in the loop») essenziell, auch wenn sie den ROI beeinflusst. KI sollte nicht als Selbstzweck eingesetzt werden, sondern klaren Mehrwert für die Bürger:innen schaffen. Ein Kulturwandel hin zu risikofreudigeren Strukturen kann helfen, Vertrauen aufzubauen – insbesondere, wenn verschiedene Abteilungen frühzeitig in Projekte eingebunden werden.

Um zukünftig eine gute Ausgangslage für KI-Projekte zu schaffen, braucht es Transparenz in der Kommunikation, um Vertrauen zu fördern und Feedback einzuholen. Kooperationen helfen, Ressourcen effizient zu nutzen. Zudem sind klare Datengrundlagen und menschliche Kontrolle wichtig, um die Qualität sicherzustellen und einen echten Mehrwert für die Bevölkerung zu schaffen. Das soll gelten, wenn auch der «Return on Investment» in vielen Projekten schwer abschätzbar ist.

9 Guidelines

Auf Basis dieser Resultate lassen sich fünf Guidelines für den Einsatz von KI in der Behördenkommunikation einfließen:

1. **GEZIELTER EINSATZ MIT KLAR DEFINIERTEM NUTZEN:** KI sollte für klar abgegrenzte Aufgaben wie Übersetzungen, Zusammenfassungen und Vereinfachungen eingesetzt werden, bei denen die Datengrundlage stabil und die Fehlerfolgen überschaubar sind. Kritische Entscheidungen mit großer Tragweite erfordern eine gründliche Prüfung.
2. **MENSCHLICHE KONTROLLE UND VERANTWORTUNG DER RESULTATE:** KI- transparente Kommunikation über den KI-Einsatz ist essenziell, um Vertrauen zu sichern. Ergebnisse von KI sollten stets von kompetenten Personen überprüft werden («human in the loop»), um Fehler zu minimieren und die Endverantwortung bei den Behörden zu behalten.
3. **SICHERSTELLUNG DES DATENSCHUTZES:** Behörden sollten Datensouveränität wahren, indem sie Abhängigkeiten von internationalen Tech-Unternehmen vermeiden und bevorzugt eigene oder europäische Lösungen einsetzen. Aspekte des Datenschutzes müssen klar geregelt sein, um sensible Informationen zu schützen.
4. **BEDÜRFNISSE DER BEVÖLKERUNG:** KI-Anwendungen müssen die Bedürfnisse aller Bevölkerungsgruppen berücksichtigen – von digital Affinen bis zu Skeptiker:innen. Wenn KI-Anwendungen für spezifische Zielgruppen erarbeitet werden, sollten diese Zielgruppen frühzeitig einbezogen werden. Barrierefreie Lösungen wie Übersetzungen in «leichte Sprache» und mehrsprachige Angebote sollten gefördert werden, wobei die Balance zwischen Automatisierung und menschlicher Kontrolle gewahrt bleibt.
5. **ZUSAMMENARBEIT UND KONTINUIERLICHES LERNEN:** Der Erfolg von KI-Projekten hängt von Kooperation innerhalb der Verwaltung sowie mit externen Partner:innen ab. Synergien sollten genutzt und Erfahrungen geteilt werden. Ein kontinuierlicher Dialog mit der Bevölkerung und ein Feedback-System helfen, Anwendungen zu optimieren und Vertrauen zu schaffen.

10 Synthese

In Thesenform fassen wir die Erkenntnisse dieser Studie wie folgt zusammen:

REGELMÄSSIGER KONTAKT MIT GROSSEM VERTRAUEN

Die Schweizer Bevölkerung hat zum einen grosses Vertrauen in die Schweizer Behörden, zum anderen stehen sie auch intensiv im Austausch miteinander. Zwei Drittel der Bevölkerung gibt an, mindestens vier Mal pro Jahr mit den Behörden zu kommunizieren. Aufgrund der Kontaktintensität ist das Vertrauen ein zentraler Aspekt, der bewahrt werden sollte. KI-Anwendungen sollten gezielt für Bereiche eingesetzt werden, bei denen die Konsequenzen von Fehlern gering sind und die Datenbasis klar definiert ist.

DIGITALISIERUNG UND KI IST UN-AUSWEICHLICH

Während bereits schon sehr viele Personen die Möglichkeiten im Privaten und Beruflichen regelmässig nutzen, sind auch bereits schon rund 2 von 5 Personen aktiv mit KI unterwegs. Sie nutzen KI für Übersetzungen, Zusammenfassungen, Vereinfachungen oder Brainstorming. Insbesondere die jüngeren Generationen nutzen diese Möglichkeiten intensiv. Der Anteil der KI-Nutzenden wird auch mit der Zeit grösser, weil diese Technologie noch immer im Aufschwung ist, etablierte Technologieunternehmen sie einbauen und diese Anwendungen bereits heute von Teilen der Bevölkerung klar akzeptiert ist.

UNTERSTÜTZUNG FÜR KI IN DER BEHÖRDENKOMMUNIKATION

Ob KI von verschiedenen Berufsgruppen eingesetzt werden soll, ist umstritten – minimal mehr Personen sind eher dagegen. Dieser Effekt ist aber fast unabhängig des Berufs: Egal ob es die Anwaltschaft, Hausärzteschaft, Bankangestellte oder Behördenangestellte betrifft, es ist bei allen umstritten. Bei Behördenangestellten ist aber die Unterstützung am grössten. Insofern haben Behörden kein «behörden-spezifisches» Problem mit dem Einsatz von KI-Anwendungen in der Kommunikation. Vor allem beim spezifischen Einsatz von KI-Anwendungen erhalten sie viel Unterstützung.

GROSSE UNTERSTÜTZUNG FÜR KOMMUNIKATIONSZWECKE

Insbesondere wird von der Bevölkerung akzeptiert, wenn KI-Anwendungen für Übersetzungen, Vereinfachungen oder Zusammenfassungen gebraucht werden. Unterschiedliche Voten finden sich jedoch bei der Erstellung von Grafiken, Chatbots und beim Beantworten von Bürger:innen-Anfragen. Der Einsatz wird vor allem dann akzeptiert, wenn die Resultate geprüft werden, Transparenz gewahrt wird und die Behörden die Verantwortung behalten. Kritisch wird die Abhängigkeit ausländischer Tech-Unternehmen beäugt oder wenn der Datenschutz nicht geregelt ist.



HOFFNUNGEN UND SORGEN

Wer grundsätzlich für den Einsatz von KI in der Behördenkommunikation ist, der findet auch, dass Behördenangestellte ebenso von KI profitieren sollen wie alle anderen, dass Transparenz hergestellt werden soll, dass Personalkosten eingespart werden könnten und sogar auch persönlich oder besonders schützenswerte Daten bearbeitet werden könnten. Kritik kommt hingegen vor allem dann auf, wenn KI-Anwendungen generell kritisch betrachtet werden oder KI-Anwendungen als unausgereift betrachtet werden.



DIGITAL UND ASYNCHRON

Wenn Personen mit Behörden in Kontakt treten, dann bevorzugen sie in den allermeisten Fällen einen digitalen, asynchronen Weg: Zum Beispiel per e-Mail oder mittels Formular auf der Webseite. Ausnahmen bilden Notfälle (dann synchron und analog, z.B. per Telefon) und zu einem gewissen Grad Termine beim Standesamt (synchron und analog, z.B. persönlicher Termin vor Ort). Insbesondere jüngere Personen bevorzugen deutlich häufiger Chatbots mit oder ohne KI als Personen über 40 Jahre.



AKZEPTANZ DANK INKLUSION

KI-Anwendungen müssen die Bedürfnisse aller Bevölkerungsgruppen berücksichtigen, einschliesslich Menschen mit Behinderungen. Projekte wie Übersetzungen in «leichte Sprache» oder Gebärdensprachunterstützung sollten durch menschliche Kontrolle ergänzt werden, um die Qualität zu sichern. Ein zentraler Eingabepunkt für Informationen – wie zum Beispiel mit einer ChatGPT-ähnlichen Oberfläche – kann die Navigation für Personen mit Einschränkungen erleichtern.



KOOPERATION UND AUUSTAUSCH

Die Kooperation wird nicht von allen Projektleitenden von KI-Projekten gleich bewertet. Der Erfolg von KI-Projekten hängt von Kooperation innerhalb der Verwaltung und mit externen Partner:innen ab. Der Austausch von Erfahrungen, Open-Source-Lösungen und die Zusammenarbeit mit anderen europäischen Institutionen helfen, Ressourcen effizient zu nutzen. So soll es gelingen, dass die Bevölkerung keine «verstaubte Amtsstube» antrifft, sondern ihr eine vertrauenswürdige und effiziente Behörde auf allen Ebenen begegnet.

11 Anhang

11.1 gfs.bern-Team

LUKAS GOLDER

Co-Leiter und Präsident des Verwaltungsrats gfs.bern, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management, NDS HF Chief Digital Officer, Dozent an der Hochschule Luzern und dem KPM Universität Bern

✉ lukas.golder@gfsbern.ch



Schwerpunkte:

integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen / Medienwirkungsanalysen, Jugendforschung und gesellschaftlicher Wandel, Abstimmungen, Wahlen, Modernisierung des Staates, gesundheitspolitische Reformen

Publikationen in Sammelbänden, in Fachmagazinen, in der Tagespresse und im Internet

TOBIAS KELLER

Projektleiter und Teamleader Data Analytics, Kommunikationswissenschaftler, Dr. phil.

✉ tobias.keller@gfsbern.ch



Schwerpunkte:

politische Kommunikation, Wahlen, Abstimmungen, (digitale) Kampagnen, Issue Monitoring, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen, Digitalisierung, Social Media, computergestützte Methoden, quantitative Analysen

Publikationen in internationalen und nationalen Fachmagazinen, in der Tagespresse und im Internet



CORINA SCHENA

Projektleiterin

✉ corina.schena@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Wahlen, Abstimmungen, Gesundheitspolitik,
Gesundheitskampagnen, Image- und Reputationsanalysen,
qualitative und quantitative Methoden sowie Moderation



SARA RELSTAB

Data Scientist
Ökonomin PhD

✉ sara.rellstab@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen,
Recherchen, quantitative und qualitative Methoden



LUCA KEISER

Junior Data Scientist

✉ luca.keiser@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen,
Recherchen, quantitative und qualitative Methoden



JENNY ROBERTS

Junior Data Scientist

✉ jenny.roberts@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen,
Recherchen, quantitative und qualitative Methoden



ROLAND REY

Projektmitarbeiter / Administration

✉ roland.rey@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen,
Projektadministration, Vortragsadministration



PETRA HUTH

Externe Partnerin, Ökonomin und Politikwissenschaftlerin

✉ petra.huth@huth-consulting.ch

Schwerpunkte:

qualitative Forschung (Projektleiterin), Moderator:innencoaching,
komplexe Dialoggruppen, Grossgruppen-Workshops
(Moderation bzw. Durchführung), politische Bildung



NICOLE CALAME

Externe Partnerin für die Romandie,
Moderatorin und Psychologin

✉ nicolecalame@me.com

Schwerpunkte:

Fokusgruppen, Workshops und Einzelgespräche (Moderation),
qualitative Marktforschung, soziologische und politische Studien

gfs.bern ag
Effingerstrasse 14
CH – 3011 Bern
+41 31 311 08 06
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch

SWISS INSIGHTS
Corporate Member

gfs.bern 