

kriens

Bericht zum Postulat

Nr. 309/2024 Postulat Piras: Künstliche Intelligenz (KI) als Chance in der öffentlichen Verwaltung

Eingang

24.11.2024

Zuständiges Departement

Finanzdepartement

Einleitung

Die Stadt Kriens beschäftigt sich mit der Entwicklung der KI und dem möglichen Einsatz in der Stadtverwaltung Kriens seit Mitte 2023.

Mit der Beantwortung der Interpellation Piras Nr. 246/2024: Wie wird künstliche Intelligenz (KI) in der Stadtverwaltung eingesetzt? (22. Mai 2024) wurden Regelungen und die Behandlung in Aussicht gestellt.

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie (Stand 1. Januar 2023) besteht aus grundsätzlichen (strategischen) Formulierungen, welche für den Umgang und Einsatz mit KI gelten:

- Bezug zur Strategie; Leitlinie V2 unter der Vision Verwaltung: «Der digitale Wandel wird als Chance gesehen und gelebt»
- Ziele und Nutzen
- Grundlagen und Geltungsbereich
- Strategische Grundsätze, welche insbesondere die Richtung definieren um Chancen und Risiken konkret und zielorientiert zu adressieren.

Folgende Elemente müssen durch die Entwicklung der KI in der Digitalisierungs- und ICT-Strategie ergänzt werden:

- Standortbestimmung, Herausforderung, Strategische Ziele & Massnahmen (KI-Projekt)

Die Digitalisierungs- und ICT-Strategie verweist aus den strategischen Grundsätzen auf interne Vorgaben/Weisungen und Schulungen.

In der Digitalisierungs- und ICT-Strategie und/oder ergänzenden Dokumenten sollen bis zum 1. Januar 2026 folgende fünf wichtige Punkte im Umgang mit KI in der Stadtverwaltung Kriens geregelt werden:

1. Datenschutz und rechtliche Rahmenbedingungen

Der Umgang mit Personendaten unterliegt dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG). Mitarbeitende müssen sicherstellen, dass KI-Systeme datenschutzkonform eingesetzt werden, insbesondere bei sensiblen Verwaltungsdaten.

2. Transparenz und Nachvollziehbarkeit

Entscheidungen, welche mit Hilfe von KI getroffen werden, müssen für alle Betroffenen nachvollziehbar bleiben. Mitarbeitende sollen verstehen, wie die KI funktioniert und Ergebnisse generiert.



3. Verantwortung und menschliche Kontrolle

Die Verantwortung für Entscheidungen darf nicht vollständig an KI-Systeme delegiert werden. Mitarbeitende sollen die Kontrolle behalten und in kritischen Situationen eingreifen können.

4. Schulung und Kompetenzaufbau

Mitarbeitende müssen im Umgang mit KI regelmässig geschult werden, um Potenziale zu nutzen und Risiken einzuschätzen. Dies fördert sowohl die Akzeptanz als auch den effektiven Einsatz von KI.

5. Ethik und Fairness

KI darf keine diskriminierenden oder gesellschaftlichen Ungleichheiten verstärken. Mitarbeitende sollen ethische Leitlinien beachten und regelmässig prüfen, ob der Einsatz von KI die Interessen der Betroffenen berücksichtigt.

Massnahmen

ISDS (Informationssicherheit und Datenschutz) Konzept

Bei der Beschaffung jeder IT-Applikation, wie aktuell für M365, wird ein ISDS Konzept erstellt. Das ISDS-Konzept bildet die Grundlage für die Festlegung der Massnahmen für Informationssicherheit und Datenschutz (ISDS) bei der Nutzung von Microsoft 365 (M365) durch die Stadt Kriens. Es zeigt die Restrisiken auf, die mit der Nutzung dieser Plattform und der Organisation verbunden sind. Zusammen mit dem ISDS-Konzept-M365 V1.0 180325 wurde eine Benutzeranweisung zu M365 erstellt. Copilot in Office Apps in M365 wird aus Gründen des Datenschutzes und den Kosten nicht genutzt.

Merkblatt

Am 3. März 2025 wurde das Merkblatt «Umgang mit generativer KI V1.0» in der Stadtverwaltung Kriens für alle Mitarbeitenden publiziert. Das Merkblatt beinhaltet die Beschreibung (Ziel und Nutzen) von generativen KI-Werkzeugen, die Anwendungsmöglichkeiten in der Verwaltung und was zu beachten ist.

Das Merkblatt basiert auf dem «Merkblatt zur Verwendung von generativen KI-Werkzeugen in der Bundesverwaltung» vom 18. Januar 2024 und dem «Merkblatt generative Künstliche Intelligenz» der Stadt Luzern vom 23. Mai 2024.

KI-Einführungsprojekt

Die Abteilung Finanzdienste der Stadt Kriens startet ein Einführungsprojekt für Künstliche Intelligenz (KI), um die Chancen dieser Technologie gezielt zu nutzen. Ziel ist es, mit KI und insbesondere generativer KI (z.B. ChatGPT) Abläufe zu modernisieren und den Service für die Bevölkerung zu verbessern.

Das Vorhaben knüpft an die Digitalisierungsstrategie der Stadt an und stellt sicher, dass Kriens mit technologischen Entwicklungen Schritt hält. Die Einführung von KI wird als wichtiger Schritt zu einer modernen, zukunftsorientierten Stadtverwaltung gesehen, die effizienter arbeitet und Bürgeranliegen zielorientierter bearbeiten kann.

Durch eine strukturierte Umsetzung in mehreren Phasen und die enge Einbindung aller relevanten Stakeholder wird sichergestellt, dass die KI-Anwendungen sinnvoll genutzt und breit akzeptiert werden.

Mit minimalem zeitlichem Aufwand für die Mitarbeitenden, gezielter externer Unterstützung und praxisnahen Experimenten wird das Projekt dazu beitragen, Kriens als innovative und effiziente Stadtverwaltung zu positionieren.

Es erfolgt ein regelmässiger Erfahrungsaustausch mit den K5+ Digital Gemeinden statt und Möglichkeiten zur Beteiligung am Projekt werden diskutiert.

Ziele

Durch den gezielten Einsatz von KI-Technologien, einschliesslich generativer KI, werden folgende Verbesserungen angestrebt:

- Höhere Qualität: KI-gestützte Datenanalysen minimieren Fehler und erhöhen die Nachvollziehbarkeit von Prozessen.
- Effizienzsteigerung: Automatisierung von Routineaufgaben zur Entlastung der Mitarbeitenden und effizienteren Ressourcennutzung.
- Besserer Bürgerservice: Schnellere und präzisere Bearbeitung von Anfragen durch KI-gestützte Assistenzsysteme.
- Zukunftsfähigkeit: Förderung einer innovativen Verwaltungskultur und Stärkung digitaler Kompetenzen bei Mitarbeitenden.

Vorgehensweise

Das Projekt wird in drei Phasen umgesetzt:

Phase 1 – Konzept / Mai – Juni 2025

Phase 2 – Realisierung / Juli – September 2025

Phase 3 – Einführung / Oktober – Dezember 2025

Phase 1 / KONZEPT / Mai – Juni 2025

Grundlagen / 19. Mai 2025

Einführung in den Umgang mit Daten und Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung

Ziel: Gemeinsames Verständnis von Daten, Verständnis für die Wichtigkeit «Heute» und in «Zukunft» («Sense of urgency») sowie «Behind the Scene» zu heutigen generativen KI-Systemen und erste gemeinsame Experimente mit Copilot & Co.

Interessensgruppe/Betroffene: Motivierte MA & Projektteam

Format: Vorbesprechung, 3h Workshop mit Wissensvermittlung & gemeinsam erarbeitete Hands-on Praxis Beispiele, vor Ort.

Ergebnis: Aufklärung, Wissen, Neugier.

Massnahmen:

- Einführung in Daten und KI für die Stadtverwaltung (Workshops & Schulungen).
- Sensibilisierung für KI und ihre Potenziale.

Ideen-Workshop für mögliche Experimente / 2. Juni 2025

Ziel: Identifizieren und Beschreiben von möglichen und sinnvollen Experimenten.

Interessensgruppe/Betroffene: Motivierte MA & Projektteam

Format: 2h Workshop um auf Ideen zu kommen. 1h um die Ideen zu verfeinern sowie der Definition vom Erfolg der jeweiligen Experimente und wie dieser Erfolg gemessen wird.

Ergebnis: Detailliertes Briefing und Vorgehen für jedes Experiment.

Massnahmen:

- Identifikation von relevanten Anwendungsfällen in der Verwaltung.
- Durchführung eines Ideation-Workshops, in dem konkrete Experimente definiert werden.

Phase 2 / REALISIERUNG / Juli – September 2025

Durchführung der Experimente

Ziel: Durchführung von 3 Experimenten und Erfolgsmessung.

Interessensgruppe/Betroffene: Projektteam & ausgewählte Mitarbeitende

Format: Individuelle Experimente, welche in 2-3 Wochen durchgeführt werden können.

Ergebnis: Anwendungsfälle mit Erfolgsmessung.

Massnahmen:

In Zusammenarbeit mit LAC2 (siehe Projektpartner/externe Experten)

- Umsetzung von drei priorisierten KI-Experimenten mit definierten Erfolgsmetriken (KPIs).
- Enge Zusammenarbeit mit Abteilungen und Projektpartnern zur Analyse der Ergebnisse.
- Evaluierung der Machbarkeit und Akzeptanz der getesteten Anwendungen.

Phase 3 / EINFÜHRUNG / Oktober – Dezember 2025

Schulung & Implementierung

Ziel: (Denk-)Prozesse sichtbar machen und die Anwenderinnen und Anwender im Umgang mit den neu gewonnen Möglichkeiten schulen.

Interessensgruppe/Betroffene: Alle Mitarbeitende, Stadtrat

Format: In Fokus-Einheiten von kleinen Gruppen werden 1-2 neue Anwendungen vorgestellt und anhand konkreter Fälle von A bis Z durchgespielt. Es wird Raum gegeben zum selber Ausprobieren und Fragen stellen.

Ergebnis: Durchführung von 5 Schulungen à 2h. «Anwendungsfälle» («Best Practice») aufbereiten.

Massnahmen:

- Auswertung der Experimente und Implementierung erfolgreicher Lösungen.
- Durchführung gezielter Schulungen für alle Mitarbeitenden zur Nutzung der implementierten KI-Tools.
- Präsentation der Ergebnisse und Nutzung der gewonnenen Erkenntnisse für zukünftige KI-Projekte.

Einbindung der Mitarbeitenden

Ein wichtiger Aspekt des Projekts ist, dass die Mitarbeitenden keine zusätzliche Arbeitsbelastung haben. Ihr zeitlicher Aufwand bleibt minimal:

- Workshops: Teilnahme an einführenden Workshops zur KI.
- Feedback zu Experimenten: Unterstützung durch Rückmeldungen zu Tests.
- Testphase (September - Oktober 2025):

- Ca. fünf Mitarbeitende testen die KI-Anwendungen.
- Zeitaufwand: 2-4 Stunden pro Person für das Testen.

Alle organisatorischen und koordinativen Aufgaben übernimmt das Projektteam, sodass der Regelbetrieb der Verwaltung nicht beeinträchtigt wird.

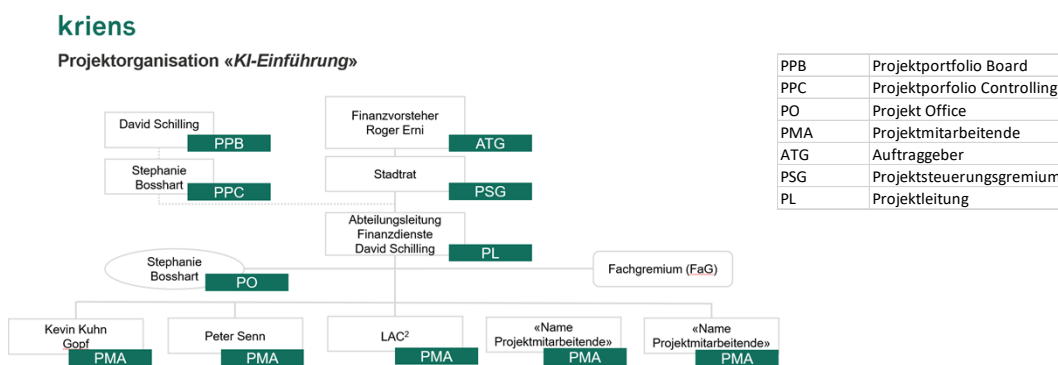
Erwartete Ergebnisse

Nach Abschluss des Projekts wird erwartet:

- Verbesserte Entscheidungsqualität dank datenbasierter Analysen.
- Effizientere Verwaltungsprozesse durch KI-gestützte Automatisierung.
- Höhere Servicequalität durch kürzere Bearbeitungszeiten und digitale Unterstützung für Bürgeranfragen.

Insgesamt positioniert sich Kriens als eine moderne, digital fortschrittliche Stadtverwaltung, die KI gezielt zur Verbesserung ihrer Dienstleistungen nutzt.

Projektorganisation



Die Unterstützung und das Zusammenspiel aller Beteiligten sind entscheidend für den Erfolg des Projekts

- Auftraggeber (ATG) / Stadtrat (PSG): Der Auftraggeber ist die Instanz, die das Projekt in Auftrag gibt, handelt im Rahmen der gültigen Finanzkompetenz, ernennt den Projektleiter und genehmigt den externen Projektauftrag und schliesst diesen mit dem Projektleiter ab. Der Auftraggeber informiert den Stadtrat über den Fortschritt und die Ergebnisse des Projekts.
- Abteilungs- und Ressortleitende / Fachgremium (FaG): Die Führungskräfte der städtischen Verwaltung werden als informierte Partner eng eingebunden. Sie bringen fachliche Expertise aus ihren Bereichen ein, identifizieren geeignete Anwendungsfälle und unterstützen die Umsetzung in ihren Teams. Durch regelmässige Information und Abstimmung stellen sie sicher, dass die KI-Lösungen zu den Abläufen ihrer Abteilungen passen und mitgetragen werden. Zusätzlich werden ethische Punkte durch kritische Fragen von Simone Egger diskutiert.
- Motivierte Mitarbeitende / Projektmitarbeiter (PMA): Engagierte Mitarbeitende wirken als Tester und Anwender in den Pilotphasen mit. Sie probieren die neuen KI-Anwendungen in der Praxis aus und geben wertvolles Feedback zu Nutzen und Benutzerfreundlichkeit. Ihre Beteiligung stellt sicher, dass die Lösungen benutzerzentriert entwickelt werden und fördert zugleich die Akzeptanz im Kollegium. Schliesslich sind sie es, die die KI-Tools im Alltag nutzen – ihre Motivation und Offenheit sind daher ein Schlüssel zum Erfolg.

- Projektteam: Unter der Leitung von David Schilling (PL) wird das Vorhaben geplant und koordiniert. Die Projektleitung steuert alle Phasen, behält den Zeit- und Budgetrahmen im Blick und sorgt für transparente Kommunikation gegenüber allen Stakeholdern. David Schilling ist Ansprechpartner für Fragen rund um das Projekt und stellt durch ein effektives Projektmanagement sicher, dass die definierten Ziele termingerecht erreicht werden und wird dabei durch Stephanie Bosshart als PL Digitalisierung / Projekt-Office (PO) unterstützt.

Projektpartner

Externe Unterstützung – Experte im Bereich KI

[Gopf - Agentische KI für wettbewerbsfähige Intelligenz](#)

Das Projekt wird von Kevin Kuhn als KI-Experten begleitet.

- Kevin Kuhn ist Gründer von Gopf, einem Unternehmen aus Luzern, das Firmen dabei unterstützt, datenbasierte Entscheidungen zu treffen.
- Er ist Dozent an der Hochschule Luzern (HSLU) für Digitale Verwaltung, Künstliche Intelligenz und digitale Kundenerfahrungen.
- Seine Expertise in KI und datengetriebenen Organisationsformen ermöglicht eine zielgerichtete und praxisnahe Umsetzung der KI-Experimente.

Externe Unterstützung – Experte im Bereich Change-Management

[Peter Senn | Hochschule Luzern](#)

Technologische Veränderungen können Unsicherheiten hervorrufen. Daher wird Dr. Peter Senn, ein erfahrener Change-Management-Experte, das Projekt begleiten.

- Seine Aufgabe ist es, Mitarbeitende aktiv zu unterstützen und sicherzustellen, dass alle Beteiligten sich mit den Veränderungen wohlfühlen.
- Er bietet Beratung bei Fragen, Herausforderungen oder Widerständen, die im Laufe des Projekts auftreten könnten.
- Diese Begleitung trägt massgeblich dazu bei, die Akzeptanz und Nachhaltigkeit der KI-Einführung in der Stadtverwaltung zu sichern.

Weitere externe Unterstützung - Lucerne AI & Cognitive Community (LAC2) [Home](#) | [LAC](#)

- LAC2 bringt technische Expertise für die Durchführung der Experimente ein.
- Sie fungieren als strategischer Partner zur kritischen Reflexion der Projektergebnisse.
- Die Community ermöglicht einen Austausch mit anderen KI-Projekten und fördert die Vernetzung mit weiteren Experten und Akteuren.

ICT-Strategie

Die revidierte Version der Digitalisierungs- und ICT-Strategie wird am 1. Januar 2026 in Kraft treten.

Bei der Ausarbeitung der Strategie zum Umgang und Einsatz von KI dient als Referenz die Teilstrategie vom 21.03.2025 der Bundesverwaltung «Strategie Einsatz von KI-Systemen in der Bundesverwaltung» und möglicherweise weitere von Kantonen wie Zürich oder Zug. Zusätzlich erfolgt ein regelmässiger Erfahrungsaustausch und mögliche Zusammenarbeit mit den K5+ Digital Gemeinden.

Aufgrund der folgenden Arbeitsgrundlage/Struktur, erstellt durch den Abteilungsleiter Finanzdienste David Schilling, wird zusammen mit Leuchter IT Solution (externe Beratung) und einer internen Arbeitsgruppe der Stadt Kriens die KI-Strategie erstellt:

KI-Strategie (Teilstrategie)

1. Vision und Ziele

Warum die Stadtverwaltung KI einsetzen möchte und welche Ziele verfolgt werden:

- Effizienzsteigerung: Prozesse automatisieren und optimieren, um Kosten zu senken.
- Bürgerorientierung: Dienstleistungen verbessern und bürgernahe fördern.
- Datengetriebene Entscheidungen: Auf Basis von Daten fundierte Entscheidungen treffen.
- Nachhaltigkeit: KI einsetzen, um nachhaltige Stadtentwicklung zu fördern.
- Innovation: Die Stadt als attraktiven Standort für Innovationen etablieren.

2. Statusanalyse

Bestandesaufnahme:

- Welche Prozesse sind für die Erfüllung des Leistungsauftrag der Verwaltung nötig? Prozess-Eigner Aufgaben, Schnittstellen, Messgrössen, Leistung (Output), Kunde
- Welche Daten liegen vor? (z. B. Einwohnerdaten, Verkehrsdaten, Energiedaten)
- «Bottlenecks» / Lean-Office Ansatz
- Welche digitalen Systeme existieren bereits? Automatisierungsgrad?
- Wie ist der Stand der IT-Infrastruktur?

SWOT-Analyse:

- Welche Herausforderungen bewältigt, welche Probleme werden gelöst?
 - Wo ist KI besonders sinnvoll? (z. B. Verkehrsmanagement, Energieeffizienz)
 - Wo gibt es Herausforderungen? (z. B. Datenschutz, Fachkräftemangel)
- Payback/3D-Analyse (Matrix: Ease of Implementation, Degree of Impact, Kosten)
- Priorisierung/Roadmap

3. Anwendungsbereiche von KI

Identifikation von konkreten Anwendungsfällen und Bildung von «Cluster» nach strategischen Grundsätzen/Kriterien

- Verwaltungsprozesse: Bots, Agents, KI Analysen
- Bürgerdienste: Chatbots
- Verkehrsmanagement: Verkehrsflussoptimierung und Echtzeit-Updates.
- Energie und Nachhaltigkeit: Energiemanagementsysteme für Gebäude
- Stadtplanung: Vorhersagemodelle für Bevölkerungswachstum, Infrastrukturbedarf etc.

- Abfallmanagement
- Sicherheit

4. Technologie und Infrastruktur

- Datengrundlage schaffen: Welche Daten sind vorhanden, Entwicklung einer zentralen Datenplattform, die den Zugriff auf relevante Daten erleichtert, Data-Warehouse, Data-Lakes, Data-Stewards
- KI-Tools und Anbieter: Entscheidung für Open-Source-Lösungen oder Zusammenarbeit mit KI-Anbietern
- Cloud- und Rechenkapazitäten: Aufbau von sicheren und skalierbaren Cloud-Lösungen.
- Cybersicherheit: Schutz sensibler Daten durch modernste Sicherheitsstandards.

5. Ethische und rechtliche Rahmenbedingungen

- Datenschutz: Sicherstellen, dass KI-Lösungen mit den Datenschutzgesetzen (DSGVO, Schweizer DSG) konform sind. ISDS-Konzept
- Transparenz: Offene Kommunikation über KI-Anwendungen und deren Entscheidungsprozesse.
- Fairness: Sicherstellen, dass KI keine Diskriminierung fördert
- Ethik-Kommission: Einrichten eines Beirats, der die ethische Umsetzung von KI-Projekten überwacht.

6. Einbindung der Bevölkerung

- Bürgerbeteiligung: Regelmässige Workshops oder Online-Befragungen
- Bildung und Schulung: Informationskampagnen über den Nutzen und die Grenzen von KI.
- Transparenz: Veröffentlichung aller KI-Strategien und -Ergebnisse.

7. Personalentwicklung

- Was kann KI bringen, Probleme lösen, Success-Story
- Aus- und Weiterbildung: Mitarbeitende in den Grundlagen von KI schulen.
- Fachkräfte gewinnen: Zusammenarbeit mit Hochschulen, um Talente in die Stadtverwaltung zu holen.
- Interdisziplinäre Teams: Aufbau von Teams, die IT, Verwaltung und Fachbereiche verbinden.

8. Kooperationen

- Partnerschaften: Zusammenarbeit mit Universitäten, Start-ups und Technologieunternehmen.
- Erfahrungsaustausch: Vernetzung mit anderen Städten, die KI einsetzen.

9. Pilotprojekte

- Identifikation Prozesse und Stakeholder, intern und extern
- Repetitive Aufgaben standardisiert, grosse Mengen («High Volume, Low Skills»)
- KI Ambassadors, gemeinsames Verständnis
- Start mit kleinen, überschaubaren Projekten, um Erfahrungen zu sammeln
- CIP Prozess mit Lean/AI

10. Evaluation und Weiterentwicklung

- Messbare Ziele: Definition von KPIs wie Kostenersparnis, Bürgerzufriedenheit oder Nachhaltigkeitsziele.
- Regelmässige Fortschrittskontrolle: Analyse, ob die KI-Projekte die gewünschten Ergebnisse liefern.
- Flexibilität: Regelmässige Anpassung der Strategie an neue Entwicklungen und Erkenntnisse.

Nach Abschluss des KI-Einführungsprojekt und der KI-Strategie werden Massnahmen und Lösungen geplant für 2026 - 2028. Bei der Massnahmenplanung wird geprüft, welche Art von «KI-System(en)» sinnvoll eingesetzt werden soll(en) und der Grad der Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden bzw. unserem ICT-Partner (K5+ und GICT).

Damit sind alle Punkte des Postulats mit konkreten Massnahmen adressiert, d.h. umgesetzt oder geplant.

Erledigung

Nachdem der Gegenstand des Postulats im Kompetenzbereich des Stadtrates liegt, gilt es mit diesem Bericht als erledigt.

Kriens, 14. Mai 2025