

Stellungnahme zum Postulat 23

Bessere Services dank künstlicher Intelligenz

Daniel Lütolf und Roland Z'Rotz namens der GLP-Fraktion vom 28. November 2024

Antrag des Stadtrates: Entgegennahme, StB 350 vom 21. Mai 2025

Wurde anlässlich der Ratssitzung vom 12. Juni 2025 überwiesen.

Ausgangslage

Die Postulanten bitten den Stadtrat zu prüfen, ob und in welcher Form künstliche Intelligenz (KI) die Verwaltung entlasten kann, mit dem Ziel besserer Dienstleistungen für alle. Der Einsatz von KI werfe aber auch Fragen betreffend Sicherheit und ethisches Handeln auf. Mögliche KI-unterstützte Optimierungsmöglichkeiten sehen die Postulanten etwa bei der Plausibilisierung von Wahl- und Abstimmungsergebnissen. Sie verweisen zudem auf die KI-Erfahrungen im Kanton Zürich.

KI als Unterstützung für Verwaltung und Bevölkerung

KI kann dazu beitragen, Verwaltungsaktivitäten effizienter zu gestalten, ihre Wirkung zu verbessern und Entscheidungen nachvollziehbarer zu machen. Sie kann grosse Mengen an Informationen ordnen, wichtige Inhalte leichter auffindbar machen und Abläufe vereinfachen. Zudem kann KI Muster und Trends in Verwaltungsdaten erkennen und dadurch ergänzende Grundlagen für Entscheidungsfindungsprozesse schaffen. Dabei kann sie unterstützen, Ressourcen bedarfsgerecht zu planen und frühzeitig auf Veränderungen oder Engpässe zu reagieren. So können neue Anwendungsfälle entstehen, um Mitarbeitende zu entlasten und den Service für die Einwohnenden zu verbessern.

Gleichzeitig braucht es normative Rahmenbedingungen, um KI sicher und verantwortungsvoll einzusetzen. Insgesamt bietet der Einsatz von KI in der Verwaltung Chancen, um die Effizienz, Transparenz und Dienstleistungsqualität zu verbessern. Die Stadtverwaltung kann ihre bereits bestehenden Stärken durch den Einsatz von Daten und KI erweitern und vertiefen. Bei KI-Aktivitäten stehen die Menschen im Mittelpunkt, sowohl die Bevölkerung wie auch die Mitarbeitenden.

Sicherheit und Ethik

Um die Sicherheit zu gewährleisten, werden geplante Digital-, IT- und KI-Projekte intern von der Fachstelle Digitale Sicherheit und Privatsphäre geprüft. Der Ethikbeirat Smart City Luzern prüft alle relevanten digitalen Projekte mit dem Fokus auf ethische und gesellschaftliche Fragen.

Vieles ist technologisch möglich, nicht alles ist umsetzbar

Stand heute sind alle im Postulat aufgeführten KI-Services technologisch möglich. Zum jetzigen Zeitpunkt sind jedoch aufgrund verschiedener Aspekte, u. a. Datenschutz, Sicherheit, Ethik und Systemintegration, noch nicht alle umsetzbar. Es wird kontinuierlich geprüft, wo ein Einsatz zielführend und zulässig ist.

KI-Aktivitäten

Die Stadt Luzern ist auf dem Weg zu prüfen und auszuprobieren, wo die KI-Technologie sinnvoll eingesetzt werden kann, und hat erste Schritte in Richtung einer KI-orientierten Verwaltung unternommen. Ein erster wichtiger Schritt war die Erstellung eines umfassenden Merkblatts, das den Umgang mit generativer KI innerhalb der Verwaltung regelt. Ein weiterer Schritt war die Integration eines Chatbots auf der städtischen Website. Dieser ermöglicht es der Bevölkerung, einfacher und effizienter an Informationen über die Stadt zu gelangen. Zum Beispiel werden auf die Frage: «Was muss ich bei einer Baueingabe beachten?» die entsprechenden einzureichenden Unterlagen aufgeführt, und es wird darauf aufmerksam gemacht, dass das Bauvorhaben vor der Einreichung mit dem Ressort Beratung zu besprechen sei. Ein weiteres Beispiel findet sich im Bereich der Einwohnerdienste, wenn die Gesuchstellenden Hunde anmelden wollen. Mit der Frage: «Wie muss ich meinen Hund anmelden?» erhalten die Gesuchstellenden die relevanten Informationen und Links zu den entsprechenden Merkblättern.

Für einen ausgewählten Personenkreis von städtischen Mitarbeitenden läuft ein Pilotprojekt für die Verwendung eines KI-Tools im Funktionsumfang wie Microsoft Copilot oder ChatGPT für Formulierungsvorschläge, Ideenfindung, Prozessoptimierung u. v. m. Das pilotierte Produkt SwissGPT ist ein Schweizer Produkt mit Datenhoheit in der Schweiz und erfüllt höchste Ansprüche an den Datenschutz. Es setzt auf schweizerische Terminologie, verwendet ISO-zertifizierte Verschlüsselungstechnologien, speichert keine Daten von Nutzenden auf externen Servern und unterliegt dem schweizerischen Datenschutzgesetz und Datenschutzregulierungen. Die Ergebnisse aus dem Pilotbetrieb und das weitere Vorgehen für den Einsatz eines geeigneten KI-Tools für die Mitarbeitenden werden nach den Sommerferien 2025 festgehalten und definiert.

Im Rahmen der internen Verwaltungsprozesse sind derzeit weitere Projekte in der Initialisierungsphase. So wird im Rahmen des digitalen Zielbildes der Finanzverwaltung ein Chatbot entwickelt, um Anfragen der verwaltungsinternen Kundschaft noch effizienter bearbeiten zu können. Eine bereits im [Bericht und Antrag 23 vom 17. April 2024](#): «Strategisches Wirtschaftsleitbild Stadt Luzern (SWL). Planungsbericht. Sonderkredit» erwähnte Massnahme (M11, Kapitel 7.6) ist die Umsetzung eines KI-gestützten Baubewilligungsverfahrens zur Steigerung des Kundenservices. Die Antragstellenden könnten damit ihre Bauvorhaben über eine entsprechende Plattform in Echtzeit gemäss der rechtskräftigen Bau- und Zonenordnung vorprüfen lassen.

Netzwerk und Austausch

Ein wichtiger Aspekt bei der KI-Integration und Weiterentwicklung ist der Austausch mit anderen Städten. Die Dienstabteilung Digital ist mit anderen Städten des Smart City Hubs und mit den K5-Gemeinden (Kernagglomerationsgemeinden Ebikon, Emmen, Horw, Kriens und Luzern) in einem kontinuierlichen Austausch. Durch diesen Austausch können Erfahrungen ausgetauscht und Synergien genutzt werden. Dies ermöglicht es der Stadt Luzern, wichtige Impulse für eine zukunftsorientierte und effiziente Verwaltung zu setzen. Und sich auch als Mitgestalterin bei der Integration von KI zu positionieren.

Kooperation und Kollaboration

Die Verwaltung steht vor der Herausforderung, dass breites internes Fachwissen im Bereich KI noch fehlt. KI-Fachleute auf dem Markt zu rekrutieren, ist schwierig. Um diese Wissenslücken zu verkleinern, sucht die Stadt Luzern Kooperationen mit Hochschulen und Bildungsinstituten. Externe Mandatsvergaben an Personen mit KI-Expertise können vorübergehend Kompetenzlücken innerhalb der Verwaltung reduzieren. Das Bedürfnis für interne KI-Weiterbildungen ist identifiziert, und ein entsprechendes Weiterbildungskonzept wird erarbeitet.

Zukunfts- und Anschlussfähigkeit

In den kommenden Monaten wird die Dienstabteilung Digital, in Abstimmung mit internen Stakeholdern, weitere Schritte zur KI-Ausrichtung ausarbeiten. Im Rahmen dieses Prozesses wird u. a. eruiert, ob und wie mit den bestehenden internen Ressourcen die zukünftige KI-Anschlussfähigkeit als Stadtverwaltung gewährleistet werden kann.

Zu erwartende Folgekosten

Nach heutigem Wissensstand können zukünftige KI-Aktivitäten im Rahmen des bestehenden Projektbudgets realisiert werden. Gleichzeitig werden bei den Mitarbeitenden der Dienstabteilung Digital bestehende Funktionen weiterentwickelt, indem KI-bezogene Aufgaben integriert werden.

Fazit

Die Stadt Luzern steht vor einer wichtigen Entwicklung, bei der die Integration von KI eine zentrale Rolle spielt. Diese Transformation ist nicht nur eine technologische, sondern vor allem eine strukturelle und kulturelle Herausforderung. Sie tangiert grundlegende Fragen, wie eine öffentliche Verwaltung im Kontext tiefgreifender technologischer Veränderungen entscheidet und handelt.

Es geht darum, einen zukunftsfähigen Rahmen zu schaffen, in dem KI-Technologie als Werkzeug für menschenzentrierte, transparente und effiziente Formen öffentlichen Handelns dient. Aufgrund der Ausführungen nimmt der Stadtrat das Postulat entgegen.