

Stadt Luzern digital

## Koordiniert zu intelligenten Lösungen

Die Digitalstrategie der Stadt Luzern wird im Mai im Parlament diskutiert. Mit diesem Grundlagenpapier zeigt der Stadtrat auf, wie er die digitale Transformation der Stadt Luzern weiter vorantreiben will.

Am 21. März 2019 stand «Stadt Luzern digital: Die Digitalisierungsstrategie der Stadt Luzern» auf der Traktandenliste des Grossen Stadtrates. Aus Zeitgründen konnte das Parlament das Grundlagenpapier nicht behandeln und hat die Beratung deshalb auf den 16. Mai angesetzt.

### Was will die Digitalstrategie?

Die Digitalstrategie des Stadtrates ist eine Vorgehens- und Organisationsstrategie, um die Stadt in eine gute Ausgangslage für die digitale Transformation zu bringen. Ziel des Stadtrates ist es, dass die Stadt Luzern in zehn Jahren mit ihrem digitalen Angebot wegweisend sein wird.

Für die nächsten Schritte sind nun Investitionen notwendig: Es braucht finanzielle und personelle Ressourcen, um die Herausforderungen anzugehen. Für den Aufbau einer tragfähigen und breit abgestützten Organisation beantragt der Stadtrat dem Parlament 14,4 Mio. Franken. Mit diesen Mitteln sollen eine Fachstelle Digitales geschaffen, Querschnittstellen in der Verwaltung aufgestockt und in die Infrastruktur investiert werden – beispielsweise in ein bedarfsgerechtes WLAN für die Stadtverwaltung.

### Fachstelle Digitales

Die Fachstelle Digitales ist als zentrale Anlaufstelle für sämtliche Digitalisierungsprojekte der Stadt Luzern geplant und soll mit 650 Stellenprozent ausgestattet werden, davon werden 400 Stellenprozent stadintern verschoben. Die Fachstelle soll den notwendigen stadtübergreifenden Überblick über alle Digitalisierungsprojekte der Verwaltung gewährleisten und ist gleichzeitig eine wichtige Drehscheibe für Kooperations- und Partizipationsprojekte mit Partnerinnen und Partnern aus Politik, Wissenschaft, Wirtschaft und Gesellschaft. Die Leitung der Fachstelle obliegt dem/der Chief Digital Officer (CDO).

### Rund 50 Digitalprojekte

eCounting, eUmzug, digitales Gesuchportal, Onlineservice für Reservation von Sportanlagen und Schulräumen, GEVER, digitale Cityplanstellen, appbasiertes Car-Parkleit-



system, digitales Bezahlmittel an Parkuhren, Geoportal «City Maps», COMMup – in der Stadtverwaltung sind derzeit rund 50 Digitalprojekte im Gange. Bei diesen wie auch bei der Initiierung neuer Projekte besteht dringender Koordinationsbedarf, um Synergien zu erzielen und Doppelspurigkeiten zu verhindern. Diese interne Koordination sowie die Betreuung der Kooperationsprojekte mit externen Partnerinnen und Partnern soll von der neuen Fachstelle geleistet werden.

### Vision Smart City Luzern

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) des Parlaments hat das Grundlagenpapier des Stadtrates, das im Mai im Grossen Stadtrat diskutiert wird, bereits beraten. Die GPK verlangt vom Stadtrat zusätzlich eine Vision und Strategie zur Smart City Luzern: In der Stadt Luzern sollen die ökologischen, ökonomischen und gesellschaftlichen Entwicklungen durch den Einbezug von Kommunikations- und Informationstechnologien positiv gefördert werden. Die innovativen Lösungen sollen zur Erhöhung der Chancengleichheit und Lebensqualität beitragen und gleichzeitig die Ressourcen schonen. Auf einer offenen digitalen Plattform sollen Verwaltungsdaten und Daten weiterer Partnerinnen und Partner, die aus sicherheitstechnischer, persönlichkeits- oder urheberrechtlicher Sicht unproblematisch sind, der Allgemeinheit zur Verfügung gestellt werden. Damit möglichst viele Köpfe intelligente Lösungen für alle kreieren können – beispielsweise in den Bereichen Mobilität und Tourismus.

Stadt Luzern digital

## «Das Richtige richtig tun»

«Digitalisierung – wo kann die Verwaltung von der Privatwirtschaft profitieren und lernen?» Der Wirtschaftsdialog Ende März lieferte Antworten: bei der radikalen Kundenzentriertheit, den kleinen Schritten und den einfachen Prozessen.

Von Dagmar Christen

Finanzdirektorin Franziska Bitzi Staub und Personalchef Christian Bünter luden zum 20. Wirtschaftsdialog ein – das aktuelle Thema: Digitalisierung. Rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessierten sich für die Ausführungen von Olivier Kofler. Olivier Kofler ist Verantwortlicher für digitale Innovation und Plattformen bei PricewaterhouseCoopers AG. Vor seinem Eintritt bei PwC hat er verschiedene Start-ups gegründet, beispielsweise iBrows AG, ein Unternehmen für Web- und Mobile-Applikationen, oder Bexio AG, die auf der digitalen Plattform Cloud für Kleinunternehmen Kontakt- und Kundenverwaltung, Auftragsverwaltung, Rechnungsstellung, Produktverwaltung und Buchhaltung anbietet. Bei allen Entwicklungen, die Olivier Kofler mit seinen Start-ups anging und bei PwC angeht, steht die Nutzerin, der Nutzer an erster Stelle. «Radikale Kundenzentrierung», dieses Credo leitet die Arbeit an. Es muss eine akribische Analyse der Kundenbedürfnisse und des Kontextes vorgenommen werden, um einfache und passende digitale Lösungen zu kreieren. «Das Richtige richtig tun, führt zu enormer Effizienz- und Produktivitätssteigerung.» Dabei ist die Agilität entscheidend, betont Kofler: «Besser man geht in kleinen Schritten vorwärts, als dass man ein Monsterprojekt startet.» Wichtig sei, realistische Ziele zu formulieren, und diese in Etappen zu verfolgen. Obwohl die PwC-Teams selbstorganisiert funktionieren würden, sei ein täglicher Austausch über die Zielerreichung erforderlich. So kann man die Arbeit reflektieren und das weitere Vorgehen justieren. Ownership ist unerlässlich: «Die Mitarbeitenden müssen sich für ihr Projekt verantwortlich und den vereinbarten Zielen verbindlich verpflichtet fühlen.»

### Wirtschaft und Verwaltung

In der Podiumsdiskussion unter der Leitung von Christoph Caviezel, Projektleiter Wirtschaftsfragen, mit Olivier Kofler, Katrin Aeberhard-Amrein, Leiterin Bevölkerungsdienste, und Oliver Frey, Projektleiter «Stadt Luzern digital», wurde die unterschiedliche Herangehensweise an

digitale Projekte in Verwaltung und Wirtschaft diskutiert: Die Entscheidungsfindung in einem Gemeinwesen geht über mehrere politische Instanzen, verschiedenste Anspruchsgruppen müssen einbezogen werden. Das verlangsamt und verteuert den Entwicklungsprozess. Die Wirtschaft ist flexibler in der Bereitstellung der Mittel und dem Engagement von Spezialistinnen und Spezialisten. Unternehmen entwickeln Lösungen nach «trial and error». Diese Versuch-und-Irrtum-Methode ist für eine Verwaltung kein gängiges Vorgehen, war sich die Runde einig.

### Dialog und Zusammenarbeit

Die Beteiligung der Öffentlichkeit an der Digitalisierung der Stadt ist zentral, betonten die Fachleute auf dem Podium: Der Dialog zwischen Politik, Wissenschaft, Wirtschaft und mit den Bürgerinnen und Bürgern ist wichtig und notwendig. Er sollte intensiviert werden. Ebenso die Zusammenarbeit mit den externen Partnerinnen und Partnern. Mehr Ownership/Leadership seitens des Bundes und des Kantons in Digitalisierungsthemen wäre wünschenswert – insbesondere bei der Koordination der verschiedenen Aktivitäten sowie beim Datenschutz und der Sicherheit.



Das Selfie nach der Diskussion (v.l.n.r.): Olivier Kofler, Christoph Caviezel, Katrin Aeberhard-Amrein und Oliver Frey.