



Regierungsrat

Luzern, 29. März 2022

STELLUNGNAHME ZU POSTULAT

P 646

Nummer: P 646
Eröffnet: 21.06.2021 / Finanzdepartement
Antrag Regierungsrat: 29.03.2022 / Erheblicherklärung
Protokoll-Nr.: 388

Postulat Lehmann Meta und Mit. über den frühzeitigen Einbezug der Zielgruppen bei Digitalisierungsprojekten

Mit dem Postulat wird unser Rat aufgefordert, in der kantonalen Verwaltung Prozesse zu verankern, eine entsprechende Kultur zu schaffen und Eckwerte festzulegen, die sicherstellen, dass bei digitalen Lösungen, Prozessen und Produkten die zukünftigen Nutzerinnen und Nutzer sowie Anspruchsgruppen proaktiv und frühzeitig einbezogen werden. Die Digitalisierung soll vom Mensch ausgehen und dem Menschen sowie speziell der Luzerner Bevölkerung dienen.

Eingangs unserer Antwort halten wir fest, dass in Zeiten, in denen durch die schnelle Entwicklung neuer Technologien eine Vielzahl von Möglichkeiten entsteht, um digitalisierte Prozesse sowohl verwaltungsintern wie auch zugunsten der Bevölkerung und der Wirtschaft bereit zu stellen, Agilität, Flexibilität und der Fokus auf Kundennutzen zu den zentralen Werten gehören, um diesen Herausforderungen zu begegnen.

Wir sind überzeugt, dass diese Werte sowie agile Methoden für die Prägung effektiver Arbeitsweisen und Prozesse heute und in naher Zukunft unabdingbar sind. Das gilt für die Wirtschaft wie auch für die öffentliche Verwaltung. Wir haben deshalb bereits auf verschiedenen Ebenen grundlegende Massnahmen zur Schaffung der entsprechenden Kultur und zur Anpassung der Prozesse eingeleitet.

Wir haben – mit Blick in die Zukunft – an der Sitzung vom 29. März 2022 den Planungsbericht über die Strategie zur Gestaltung des digitalen Wandels in Wirtschaft, Gesellschaft und öffentlicher Verwaltung beschlossen. Nebst allgemeinen Grundsätzen wird in neun Aktionsfeldern analysiert, welchen Einfluss die Digitalisierung sowohl auf die Verwaltung als auch für die Bevölkerung und die Wirtschaft hat, und welche Kernnutzen für die unterschiedlichen Anspruchsgruppen entstehen können.

Auf einer operativen Ebene wurde im Frühjahr 2021 durch die Dienststelle Informatik (DIIN) das Scaled Agile Framework (SAFe) eingeführt, welches ideale Rahmenbedingungen setzt, um die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer noch besser aufzunehmen und abzubilden. Erste, erfolgreich durchgeführte «PI Plannings», in welchen die Prioritäten mit allen Beteiligten gesetzt und die messbaren Ziele festgehalten werden, bilden dazu eine wichtige Basis für die Weiterentwicklung der agilen Methoden in der Verwaltung.

Mit diesem Meilenstein wurde eine wichtige Grundlage geschaffen, um zukünftig auch die Kunden an sich vermehrt in diese agilen Prozesse als sogenannte «Business Owner» einbinden zu können und ihre Bedürfnisse und Akzeptanzkriterien aufzunehmen.

Auf Ebene der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Führungskräfte unterstützt die Abteilung Personal- und Organisationsentwicklung der Dienststelle Personal die Entwicklung der agilen Arbeitswelt mit passenden Weiterbildungsangeboten in den Bereichen «Work Smart».

Wir vertreten die Haltung, dass mit den beschriebenen Massnahmen eine wichtige Grundlage für die digitale Transformation gelegt werden konnte. Da eine solche Transformation aber nicht nur Technologien umfasst, sondern auch in bestehende Prozesse eingreift und die Kultur der Führung und Zusammenarbeit verändert, ist eine solche Transformation als ein Entwicklungsprozess zu betrachten.

Im Kontext eines solchen Prozesses ist der Einbezug der Kunden sowie Nutzerinnen und Nutzer hoch zu werten und stellt einen zentralen Erfolgsfaktor dar. Da aber weder die Verwaltung noch die Bevölkerung oder die Wirtschaft je eine homogene Gruppe mit einheitlichen Bedürfnissen darstellt, wird es auch mit der Einführung von agilen Arbeitsweisen im Rahmen der digitalen Transformation eine Herausforderung bleiben, als Kanton die oft unterschiedlichen Bedürfnisse aufzunehmen, in eine Balance zu bringen und im Sinn aller Beteiligten bestmöglich umzusetzen.

Wir beantragen Ihnen deshalb, das Postulat als erheblich zu erklären.