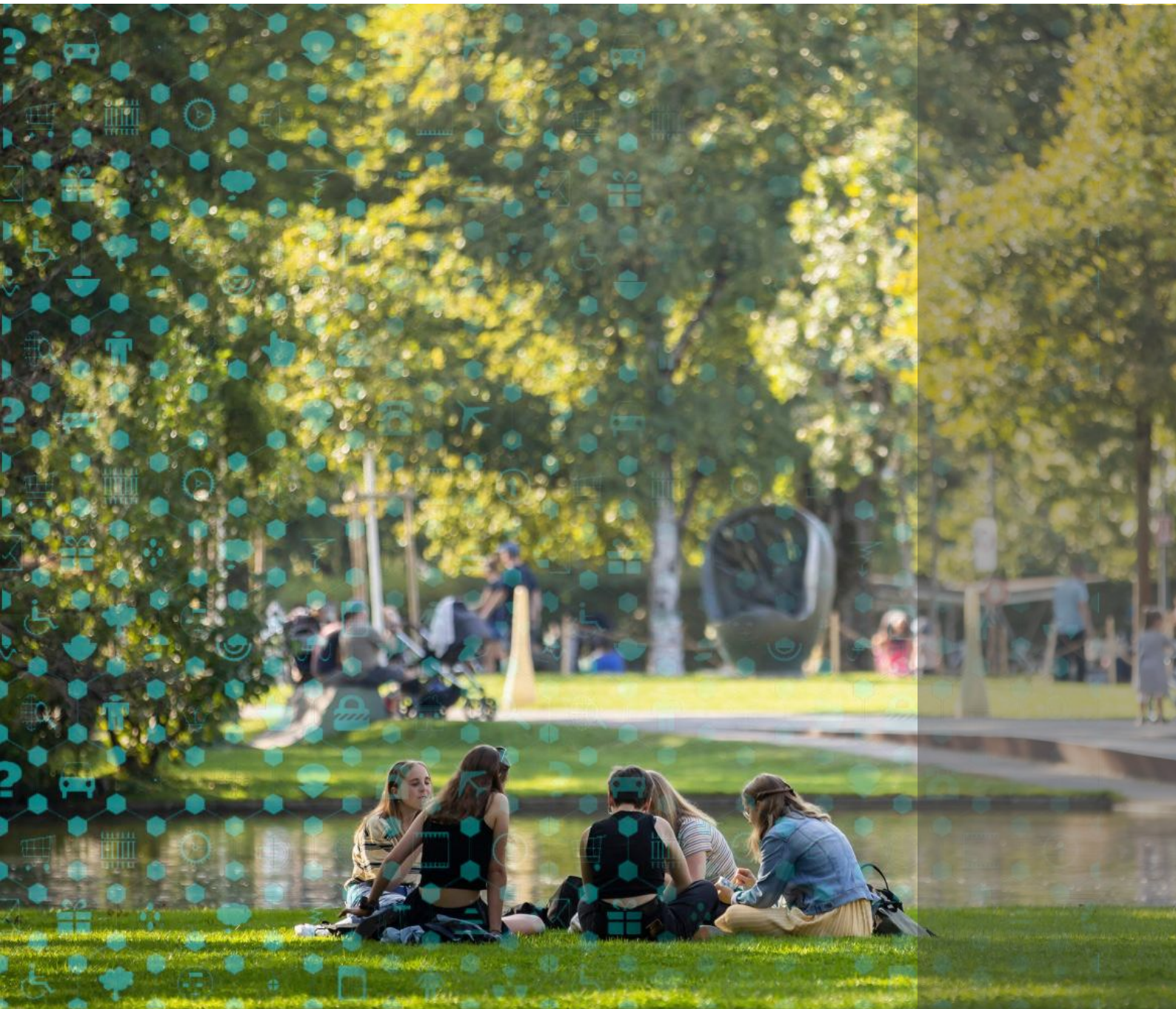




SMART USTER

DIGITALSTRATEGIE DER STADT USTER

FOKUS 2026 - 29



DIGITALSTRATEGIE DER STADT USTER

FOKUS 2026-29

Digitale Verwaltung mit KI: Services ausbauen, Künstliche Intelligenz verantwortungsvoll nutzen, Organisation befähigen

Mit dem Fokus 2026–2029 führt die Stadt Uster ihre Digitalstrategie unter der Vision «Uster digitalisiert smart» weiter. Aufbauend auf den Grundlagen der letzten Jahre – insbesondere dem eService-Portal Amtomat, ersten vollständig digitalen Dienstleistungen und Erfahrungen mit digitaler Partizipation – richtet Uster den Blick auf die nächste Entwicklungsphase der digitalen Verwaltung.

Im Zentrum steht der verantwortungsvolle und wirkungsorientierte Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). KI soll nicht als Selbstzweck eingesetzt werden, sondern dort, wo sie einen konkreten

Nutzen schafft: für bessere digitale Services, verständlichere Informationen, effizientere Prozesse und die gezielte Unterstützung der Mitarbeitenden.

Der Fokus 2026–2029 umfasst vier Schwerpunkte: den nutzenorientierten Einsatz von KI, den weiteren Ausbau digitaler Services, die Konsolidierung digitaler Zugänge wie [uster.ch](#) sowie die Stärkung der Organisation und Umsetzungskraft. Entscheidend ist nicht eine starre Projektliste, sondern die Frage, welche Vorhaben den grössten Nutzen für Bevölkerung, Wirtschaft und Verwaltung schaffen.

EINLEITUNG

Die Digitalstrategie der Stadt Uster steht unter der Vision «Uster digitalisiert smart». Sie verfolgt das Ziel, Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerung besser zu vernetzen, digitale Dienstleistungen praxisnah und kundenorientiert bereitzustellen und Uster als effiziente und innovative Arbeitgeberin weiterzuentwickeln.

In der Periode 2022–2025 wurden wichtige Grundlagen geschaffen. Dazu gehören insbesondere der Aufbau des interkommunalen eService-Portals Amtomat, mit ersten digitalen End-to-End-Services, Erfahrungen mit digitaler Partizipation sowie erste Schritte zur Stärkung der internen Innovationsfähigkeit.

Die digitale Transformation ist ein fortlaufender Veränderungsprozess. Sie bedeutet nicht nur, bestehende Abläufe zu digitalisieren, sondern Prozesse, Dienstleistungen, Arbeitsweisen und Organisation gezielt weiterzuentwickeln.

Gleichzeitig verändert sich das Umfeld laufend: neue technologische Möglichkeiten, gesetzliche Vorgaben, steigende Erwartungen an digitale Dienstleistungen und neue Bedürfnisse innerhalb der Verwaltung. Der Fokus 2026–2029 setzt deshalb keinen abschliessenden Projektplan fest, sondern definiert einen strategischen Rahmen für die kommenden Jahre.

FOKUS 2026–29

Der Fokus 2026–2029 steht unter dem Leitgedanken:

Digitale Verwaltung mit KI: künstliche Intelligenz verantwortungsvoll nutzen, Services ausbauen, Organisation befähigen

Künstliche Intelligenz bildet den Kern des Fokus 2026–2029. Sie soll als verbindendes Element genutzt werden, um digitale Services nutzerfreundlicher zu gestalten, administrative Aufgaben zu reduzieren, Informationen besser zugänglich zu machen und Mitarbeitende im Arbeitsalltag zu unterstützen.

Der Einsatz von KI erfolgt transparent, verantwortungsvoll und mit Blick auf Datenschutz, Informationssicherheit und Nachvollziehbarkeit. Entscheidend ist immer der konkrete Nutzen für Bevölkerung, Wirtschaft oder Verwaltung.

Vier Schwerpunkte

Künstliche Intelligenz verantwortungsvoll einsetzen

Die Stadt Uster will Kompetenzen im Umgang mit KI aufbauen, konkrete Anwendungsfälle erproben und geeignete Lösungen schrittweise in den Verwaltungsalltag überführen. Im Vordergrund stehen Anwendungen, die Mitarbeitende entlasten, Informationen verständlicher machen oder die Qualität von Dienstleistungen verbessern.

Digitale Services weiterentwickeln

Amtomat bleibt das zentrale Instrument für den Ausbau digitaler Verwaltungsleistungen. Ziel ist es, den

Servicekatalog weiterzuentwickeln, zusätzliche eServices umzusetzen und bestehende Dienstleistungen nutzerfreundlicher zu gestalten. Neue Services sollen dort entstehen, wo ein klarer Nutzen besteht, gesetzliche Anforderungen dies nahelegen oder sich durch Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden Synergien ergeben.

Digitale Zugänge konsolidieren

Uster betreibt mehrere Webangebote. [uster.ch](https://www.uster.ch) bleibt das zentrale Zugangstor zur städtischen Verwaltung. In den kommenden Jahren soll geprüft werden, wie die bestehenden digitalen Zugänge besser zusammenspielen und für Nutzerinnen und Nutzer verständlicher, barriereärmer und serviceorientierter gestaltet werden können. KI kann dabei zum Beispiel bei Suche, Orientierung und digitaler Assistenz unterstützen.

Organisation und Umsetzungskraft stärken

Digitale Transformation gelingt nur, wenn Technik, Organisation und Menschen zusammenspielen. Die Stadt Uster will deshalb Kompetenzen aufbauen, klare Zuständigkeiten stärken und Rahmenbedingungen schaffen, damit gute digitale Ideen schneller erkannt, geprüft und umgesetzt werden können.

ZIELE BIS ENDE 2029

Bis Ende 2029 sollen digitale Services breiter verfügbar und einfacher nutzbar sein. Der Servicekatalog soll weiter wachsen und Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen einen verständlichen Zugang zu städtischen Dienstleistungen bieten. Die Weiterentwicklung der Services orientiert sich auch an der Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer.

Die Stadt Uster soll praktische Erfahrung mit KI-Anwendungen in mehreren Verwaltungsbereichen gesammelt haben. Bewährte Anwendungen können schrittweise in den Regelbetrieb überführt werden, sofern sie Nutzen stiften und die rechtlichen sowie technischen Anforderungen erfüllen.

Digitale Zugänge wie [uster.ch](https://www.uster.ch), Servicekatalog und Amtomat sollen aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer besser zusammenspielen. Informationen und Dienstleistungen sollen leichter auffindbar, verständlicher und zugänglicher werden.

Gleichzeitig sollen Mitarbeitende und Fachbereiche Vorhaben der digitalen Transformation einfacher anstossen können. Die digitale Organisation soll klarer, leistungsfähiger und verlässlicher aufgestellt sein.

Etappen 2026-29

Die nachfolgende Einordnung beschreibt keine fixe Projektplanung. Sie zeigt vielmehr eine mögliche Gewichtung über die Jahre hinweg. Aufgrund der raschen technologischen Entwicklung kann diese Gewichtung bei Bedarf auch angepasst werden. Die Themen überschneiden sich

bewusst und begleiten die Stadt Uster über die gesamte Strategieperiode.

2026: KI erfahren und eServices ausbauen

Im Jahr 2026 steht der Einstieg in den praktischen Umgang mit KI im Vordergrund. Uster sammelt erste Erfahrungen, sensibilisiert Mitarbeitende und entwickelt ein gemeinsames Verständnis dafür, wo KI im Verwaltungsalltag sinnvoll unterstützen kann. Gleichzeitig wird der Ausbau digitaler Services über Amtomat weitergeführt.

2027: KI erproben und tragfähige Grundlagen stärken

Im Jahr 2027 sollen erste Erfahrungen vertieft und konkrete Anwendungsfälle überprüft werden. Gleichzeitig rücken organisatorische und technische Grundlagen stärker in den Fokus, damit KI, digitale Services und vernetzte Fachsysteme langfristig zuverlässig betrieben werden können.

2028: KI etablieren und Webangebot konsolidieren

Im Jahr 2028 sollen bewährte KI-Anwendungen und digitale Arbeitsweisen dort etabliert werden, wo sie sich in der Praxis bewährt haben. Zudem wird das digitale Webangebot der Stadt Uster konsolidiert und aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer weiter verbessert.

2029: Wirkung prüfen und nächste Phase vorbereiten

Im Jahr 2029 steht die Wirkungsprüfung im Zentrum. Die Stadt Uster überprüft, welche Ziele erreicht wurden, welche Vorhaben besonders wirksam waren und wo weiterhin Handlungsbedarf besteht. Diese Erkenntnisse bilden die Grundlage für die nächste Umsetzungsperiode der Digitalstrategie ab 2030.

Mit dem Fokus 2026–2029 verbindet die Stadt Uster Kontinuität mit Innovationsbereitschaft. Amtomat und digitale Services werden weiterentwickelt, KI wird verantwortungsvoll erprobt und dort eingesetzt, wo sie echten Mehrwert schafft. So schreitet die digitale Transformation der Stadt Uster Schritt für Schritt voran und macht die Verwaltung einfacher, zugänglicher und wirkungsvoller – für Bevölkerung, Wirtschaft und Mitarbeitende der Stadt Uster.

© 2026

Stadtverwaltung Uster
Steuerung und Führung
8610 Uster

Autor:

Lucas Nicolussi, CDO Stadt Uster