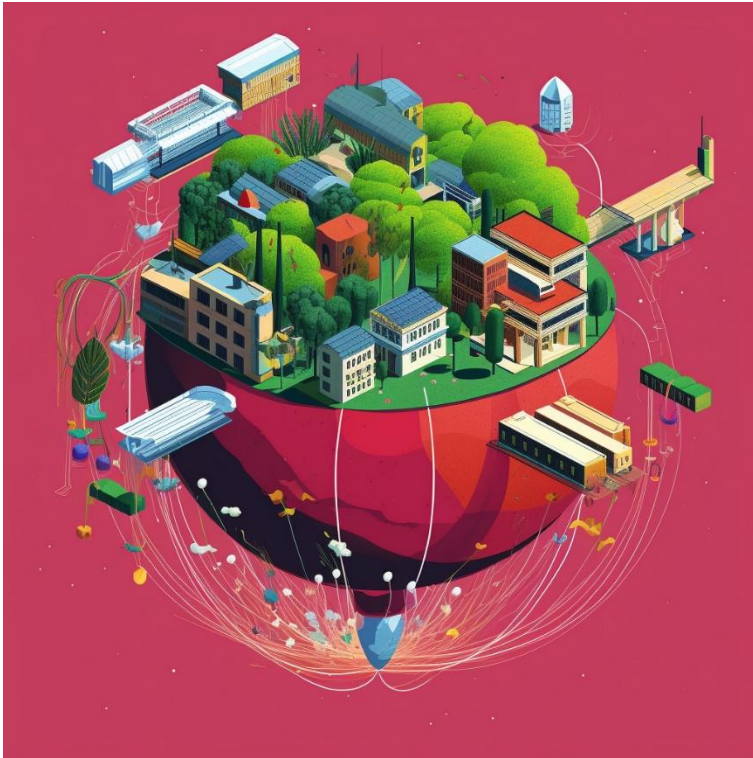


# Cities Shaping a Human-Centred AI Future: Use Cases from Vienna



# Digitalisation in the public sector

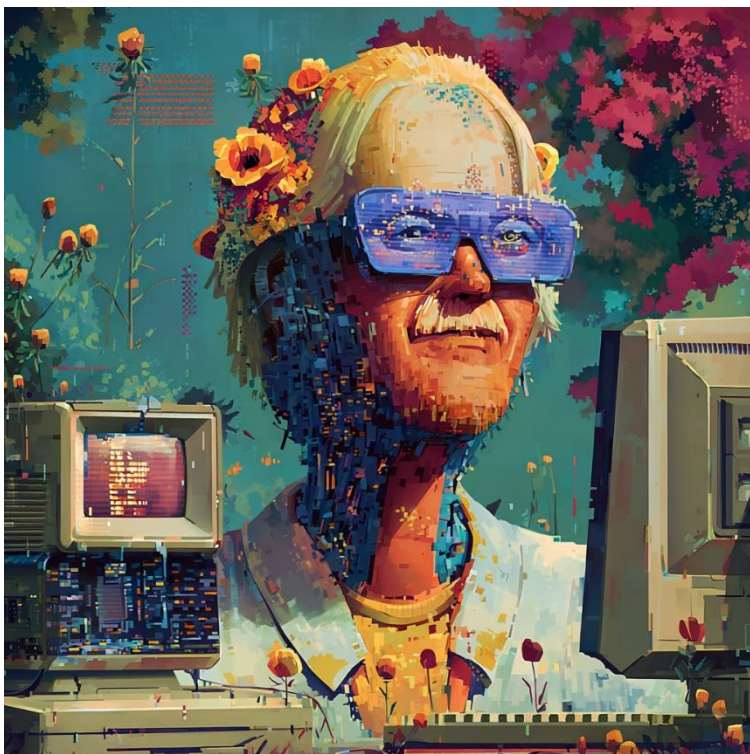




- **We are only at the beginning of digitalisation**—both in general and in the public sector—with a profound transformation expected over the next two to three decades.
- **Public administration and governance will increasingly rely on digital mechanisms:** enabling more efficient implementation and control of rules, while offering greater potential to address individual needs.
- AI—alongside robotics, demographic shifts, and innovations such as drone-based systems—is just the **starting point of a much broader wave of transformative change.**

# Rethinking Digital Governance for a Liberal Democracy





- **Public digital services cannot simply replicate Big Tech models**—especially not their monetization logic
- **Europe must develop its own liberal, public-interest-driven approaches.**
- **Cities and governments need to define their future digital offerings:** what constitutes digital public infrastructure, where to invest, and how to balance scope, access, and control.
- The key challenge is to build a liberal digital democracy that **combines efficiency, transparency, and high-quality public services with the protection of individual freedom** and without pervasive surveillance.

# Europe's Digital Future (in the era of AI)





- **1 - Europe** must invest in its own **digital infrastructure** to ensure technological sovereignty and align digital systems with public values.
- **2 - Cities** can act as **key drivers of European solutions** by leveraging local domain expertise and scaling it into broader, cross-European approaches.
- **3 - Specialized AI and digital solutions** offer significant innovation potential—future success will not be driven by large models alone, but by **systemic innovation** around AI and digital ecosystems.

# Bringing Digital Humanism into Practice



- **Level 1:** Digital humanism can be actively implemented through strategic system decisions—defining what to build, what not to build, and in which domains digital solutions should be applied.
- **Level 2:** It must be embedded in system design itself through deliberate ethical choices (e.g. data ownership and location, purpose-driven use of AI, and the impact on users).
- **Level 3:** Users and stakeholders need to be systematically involved in development and implementation processes, ensuring human-centered outcomes through UX, usability testing, and continuous feedback.

# KICK Lab – AI Lab at Urban Innovation Vienna





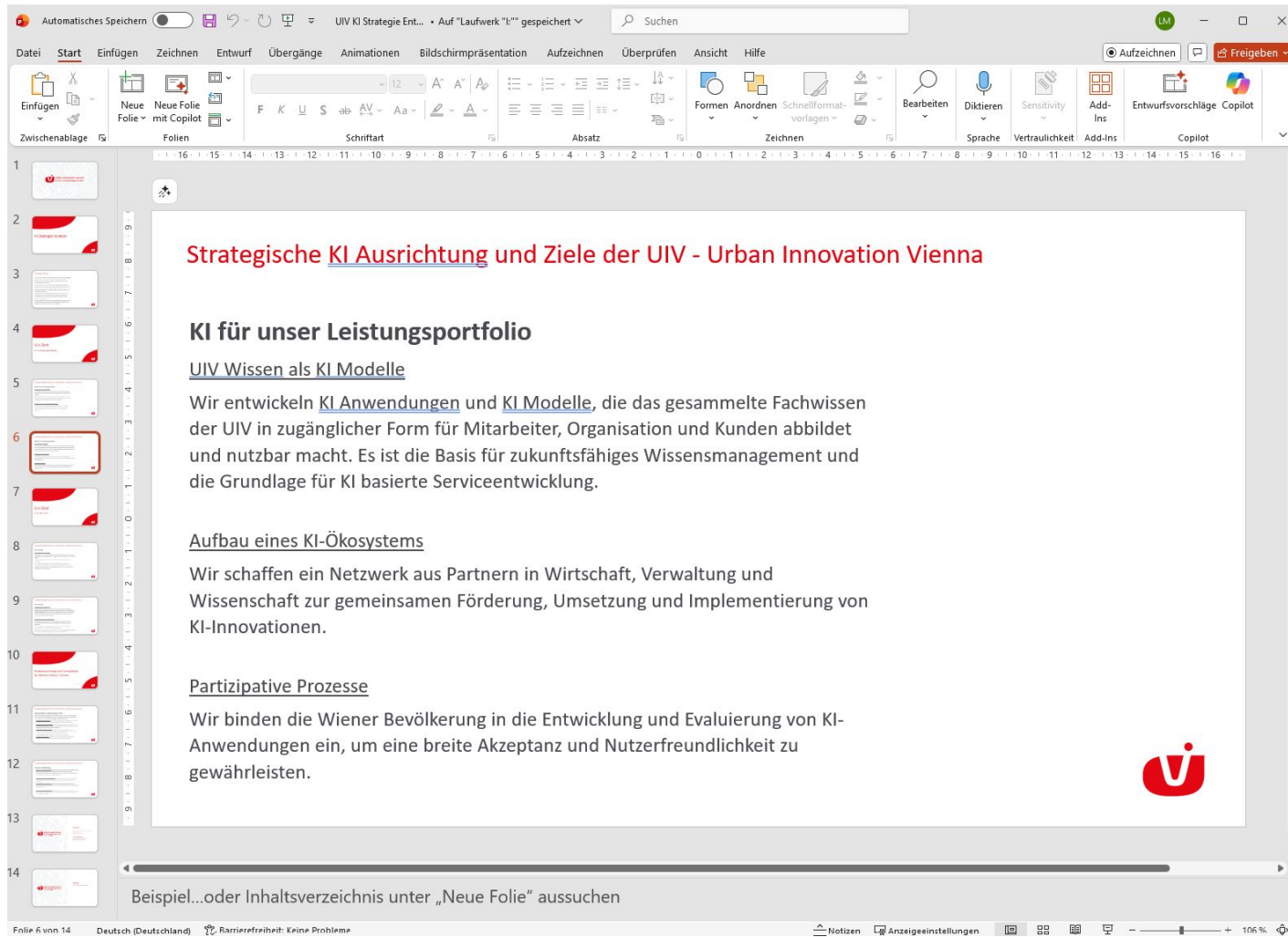
## Platform for AI solutions and AI applications in the city, public administration, and enterprises

- The Lab is a platform for the development, application, and implementation of AI in the City of Vienna and its broader ecosystem.
- Strong focus on human-centered design methodologies and network building.
- We guide our clients through the innovation process, from initial idea to proof of concept.
- We provide domain expertise, design capabilities, and process expertise.
- Our network of (technical) partners complements the portfolio.

# Project Examples



# AI Strategy Development



Automatisches Speichern • UIV KI Strategie Ent... • Auf "Laufwerk "I:" gespeichert

Suchen

Start Einfügen Zeichnen Entwurf Übergänge Animationen Bildschirmpräsentation Aufzeichnen Überprüfen Ansicht Hilfe

Einfügen Neue Folie mit Copilot Zwischenablage Folien

Schriftart Absatz Zeichnen Bearbeiten Diktieren Sensitivity Add-Ins Entwurfsvorschläge Copilot

16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

## Strategische KI Ausrichtung und Ziele der UIV - Urban Innovation Vienna

### KI für unser Leistungsportfolio

#### UIV Wissen als KI Modelle


Wir entwickeln KI Anwendungen und KI Modelle, die das gesammelte Fachwissen der UIV in zugänglicher Form für Mitarbeiter, Organisation und Kunden abbildet und nutzbar macht. Es ist die Basis für zukunftsfähiges Wissensmanagement und die Grundlage für KI basierte Serviceentwicklung.

#### Aufbau eines KI-Ökosystems

Wir schaffen ein Netzwerk aus Partnern in Wirtschaft, Verwaltung und Wissenschaft zur gemeinsamen Förderung, Umsetzung und Implementierung von KI-Innovationen.

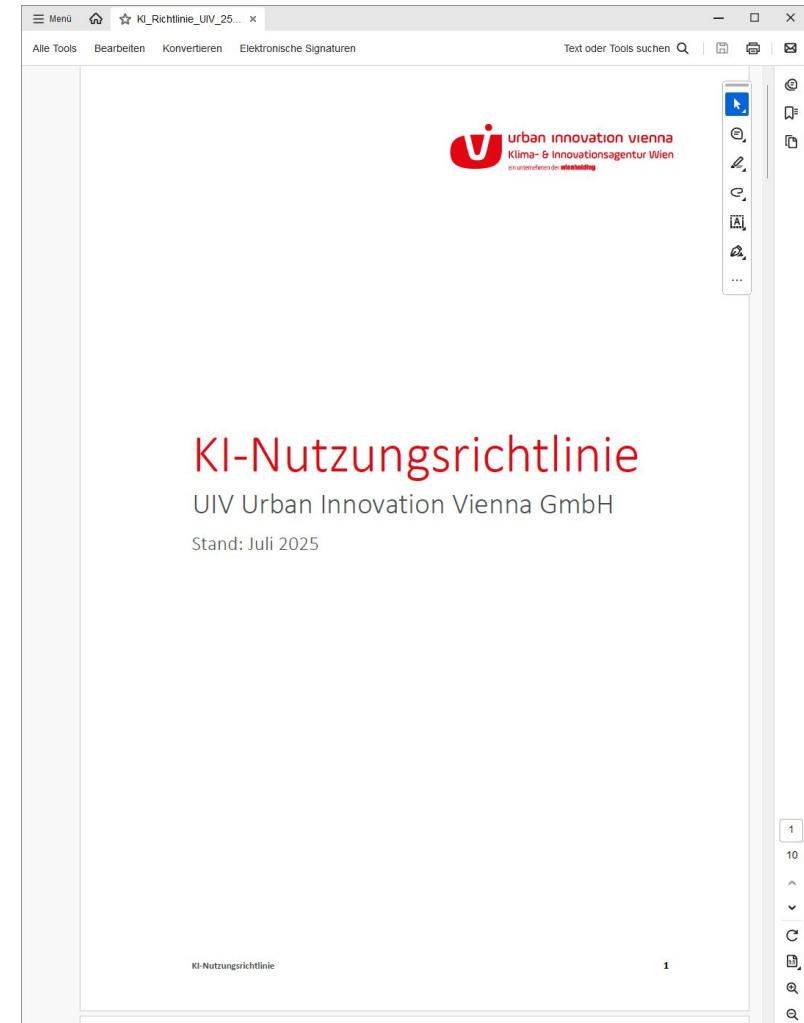
#### Partizipative Prozesse

Wir binden die Wiener Bevölkerung in die Entwicklung und Evaluierung von KI-Anwendungen ein, um eine breite Akzeptanz und Nutzerfreundlichkeit zu gewährleisten.




Beispiel...oder Inhaltsverzeichnis unter „Neue Folie“ aussuchen

Folie 6 von 14 Deutsch (Deutschland) Barrierefreiheit: Keine Probleme Notizen Anzeigeeinstellungen 106%



Menü KI\_Richtlinie\_UIV\_25... x

Alle Tools Bearbeiten Konvertieren Elektronische Signaturen Text oder Tools suchen



urban innovation vienna  
Klima- & Innovationsagentur Wien  
urbaninnovationvienna.de **urban**

# KI-Nutzungsrichtlinie

UIV Urban Innovation Vienna GmbH  
Stand: Juli 2025

KI-Nutzungsrichtlinie 1

# AI Tool Development



 Kontakt  FAQs

 Suche:

Photovoltaik  Wärmepumpe  Förderungen Raus aus Gas  Energiegemeinschaften Genehmigungen Aktuelles 

Die Klima- und Innovationsagentur  
berät beim Umstieg auf erneuerbare  
Energieanlagen.

## Beratungs-Bot

Einige Inhalte können KI generiert sein.



15:46

Guten Tag, ich bin EBB, der Energie  
Beratungs-Bot. Welches Thema  
interessiert dich?

PV-Förderungen

Heizsysteme

Raus aus Gas

Anderes Thema

Bitte wählen Sie ein Thema oder  
schreiben Sie eine Frage in das Textfeld.

Bitte hier Text eingeben...

KICK LAB



# AI in Citizen Participation

Understanding and analysing people's opinions and ideas using AI

In a pilot project, UIV and the City of Vienna explore **how AI tools can make citizen participation more accessible, inclusive, and efficient.**

- Within a real-world participation process, citizens test two AI applications:
- Urbanist AI for visual co-creation of public spaces, and
- Dembrane for multilingual documentation and AI-supported analysis of group discussions.
- The results are systematically fed back to the City of Vienna to provide an initial assessment and support informed decision-making.



# Testing digital services

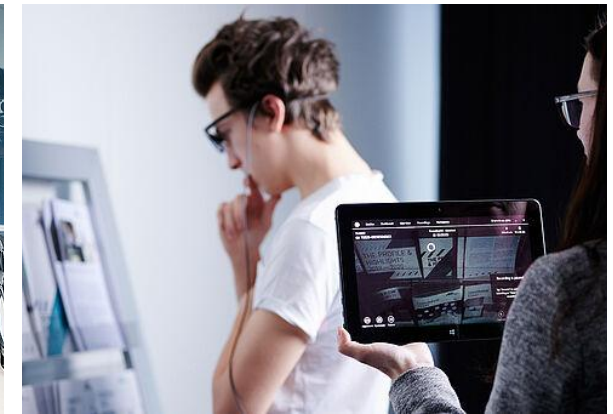
## Lab environment for user-testing

The KICK Lab showcases how digital services can be designed in an understandable, accessible, and human-centered way.

Advanced UX methodologies bridge applied research and real-world urban implementation.

Collaboration with AIT – Austrian Institute of Technology:

- **advanced research infrastructure and tools for user-centered testing** (e.g. UX lab, controlled test environments).
- **Access to targeted user panels** and diverse feedback formats (surveys, remote testing, diary studies).
- **Comprehensive UX analytics** including usability testing, eye-tracking, heatmapping, and biosensor-based insights.




# KICK Lab as platform for networks and exchange


## AI Use Case Day & the City of Vienna's AI Expert Pool



AI Use Case Day: a city-wide showcase of current AI developments

Interactive workshops with experts form departments and companies of the City of Vienna.

 **Stadt Wien**

 **urban innovation wien**  
Klima- & Innovationsagentur Wien

AI-Expert\*innen-Pool der Stadt Wien  
Paper zur Dokumentation der Diskussion zum Thema

Frühjahr 2025

### KI und ihre Auswirkung auf (Weiter)bildung

Stadt Wien  
Magistratsdirektion - Organisation und Sicherheit  
1082 Wien, Rathaus

UIV - Urban Innovation Vienna GmbH  
Operngasse 17-21/11, Stock  
1040 Wien

Die Auswirkungen von Künstlicher Intelligenz (KI) auf Bildung und Weiterbildung, insbesondere auf Aufbau und Förderung von Kompetenzen sind erheblich. Die Integration KI-spezifischer Kompetenzen in Ausbildungen und Curricula ist notwendig, um die Anforderungen der Zukunft zu bewältigen. Bildungseinrichtungen müssen sich zunehmend auf praxisorientierte Fähigkeiten und neue Bildungsansätze konzentrieren, um den sich verändernden Anforderungen der Zukunft gerecht zu werden.

Schnelle technologische Entwicklungen stellen Unternehmen vor die Notwendigkeit zu reagieren, insbesondere hinsichtlich des Aufbaus und des Trainings von KI-Fähigkeiten. Es braucht die Einbeziehung der Mitarbeitenden in der Gestaltung neuer Arbeitsprozesse, die die Digitalisierung und der KI-Einsatz mit sich bringen. Es besteht insbesondere die Notwendigkeit einer Experimentierkultur in Unternehmen (und Bildungseinrichtungen). Die Etablierung eines klar kommunizierten Nutzungsrahmens und die Förderung interdisziplinärer, agiler Zusammenarbeit sind entscheidende Schritte für eine erfolgreiche Integration von KI-Werkzeugen in die Arbeitswelt.

Ein verantwortungsvoller und nachhaltiger Einsatz von KI erfordert klare Richtlinien, damit Missbrauch reflektiert und durch menschliche Überprüfung vermieden werden kann, insbesondere in (den im Rahmen dieses Austauschs im Zentrum stehenden) sensiblen Bereichen Medizin und Bildung.

#### KI in Bildung, Qualifikation und Arbeitsmarkt

KI und digitale Fähigkeiten müssen in Ausbildungs- und Lehrpläne integriert werden, um zukünftige Anforderungen der Arbeitswelt zu erfüllen.

Die Integration neuer Lerninhalte muss sicherstellen, dass Lernende nicht nur technisch, sondern auch ethisch und kritisch im Umgang mit KI geschult werden.

KI und Medienbildung sind untrennbar miteinander verbunden, um eine Einordnung von KI-Ergebnissen zu ermöglichen und Manipulation zu erkennen. Durch Medienbildung kann ein Schutzschild gegen unreflektierte Abhängigkeit sichergestellt werden.

Der Bedarf an einer interdisziplinären Ausbildung wächst, da KI zunehmend Einzug in verschiedene Berufsfelder hält. Es werden zudem neue Berufsbilder entstehen. Diese werden ein technisches Verständnis zu KI als auch fachliches Domänen Know-How benötigen, um KI gezielt nutzen zu können.

Die zunehmende Nutzung von KI in Bildungsinstitutionen (z. B. zur Bewertung von Arbeiten von Schüler\*innen) erhöht die Notwendigkeit des kritischen Hinterfragens und der Interpretation der durch KI produzierten Ergebnisse. Lehrende und Lernende sollen die Qualität und Grenzen von KI kennen, um KI basierte Ergebnisse bewerten und interpretieren zu können.

1

Establishment and hosting of the City of Vienna's AI expert pool.

including leading experts from TU Wien, FH Kiel, University of Oxford, MedUni Vienna, Charité Berlin, and others

Regular exchange formats with the City of Vienna to foster knowledge transfer and strategic alignment.

Generation of knowledge outputs, including studies, papers, and expert insights.





**urban innovation vienna**

**Klima- & Innovationsagentur Wien**

ein unternehmen der **wienholding**

## Contact

UIV Urban Innovation Vienna GmbH  
Operngasse 17-21  
1040 Vienna, Austria

+43 1 4000 84260  
office@urbaninnovation.at  
www.urbaninnovation.at

**Dr. Michael Leitner-Hickisch**  
+43 664 854 05 26  
leitner@urbaninnovation.at