

Digitalisierung

Wiens sozialer Auftrag

[10.03.2026] Technologie soll Freiheit schaffen – nicht einengen, sagt Nikolaus Reisel. Kommune21 sprach mit dem Head of Platform der Stadt Wien über digitalen Humanismus, offene Standards und den Einsatz von KI in der Verwaltung der österreichischen Hauptstadt.

Herr Reisel, die Stadt [Wien](#) versteht Digitalisierung als Beitrag zur Lebensqualität – und liegt damit regelmäßig ganz vorne in internationalen Rankings. Ein zentrales Leitbild dabei ist der digitale Humanismus. Was bedeutet dieser Ansatz konkret?

Der digitale Humanismus ist für die Stadt Wien eine Leitlinie, die den Menschen und seine Werte in den Mittelpunkt der Digitalisierung stellt – gemeinsam mit Politik und Verwaltung. Das mag zunächst selbstverständlich klingen, ist es aber nicht. Technologie kann sehr schnell einengend wirken. Unser Anspruch ist ein anderer: Die Digitalisierung soll Freiheit, Würde und Autonomie fördern und den Menschen nicht in ein technisches Korsett zwingen. Gerade als größte Kommune Österreichs und Bundeshauptstadt wollen wir keinen Weg gehen, bei dem fertige Softwarepakete einfach vorgegeben werden, nach dem Motto: Nimm es oder lass es. Unser sozialer Auftrag muss sich auch in einer hoch technologisierten Verwaltung widerspiegeln.

Wie wird dieses Leitbild in der Praxis greifbar?

Gemeinsam mit den Bereichen Kommunikation, Technik und den Fachbereichen haben wir sehr bewusst Leitfäden und Grundsatzpapiere entwickelt. Unser Ziel ist es, die Digitalisierung so zu gestalten, dass sie zu einer inklusiven Gesellschaft beiträgt. Ein zentrales Element ist Barrierefreiheit – sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch intern. Ende-zu-Ende-Digitalisierung bedeutet, dass auch Mitarbeitende mit unterschiedlichen Voraussetzungen, etwa ohne Digital-Native-Hintergrund oder mit Beeinträchtigungen, problemlos damit arbeiten können. Hinzu kommen Themen wie digitale Souveränität, Data Excellence und Datensouveränität. Uns ist vor allem wichtig, nichts als selbstverständlich zu betrachten. Auch in einer Stadt wie Wien ist nicht jede Person permanent online. Diesen Umstand müssen digitale Angebote berücksichtigen.

Wie wirkt sich dieser Ansatz konkret auf die Plattform der Stadt Wien aus?

Lange Zeit galt es bereits als Erfolg, wenn ein Formular online als PDF eingereicht werden konnte. Doch viele Menschen sind daran gescheitert, ebenso wie an Papierformularen. Aus dem digitalen Humanismus heraus haben wir gelernt, dass es nicht um technische Machbarkeit, sondern um Leichtigkeit geht. User Experience bedeutet für uns nicht ‚schön‘, sondern ‚einfach, verständlich und inklusiv‘. Digitale Behördenkommunikation muss so gestaltet sein, dass sie möglichst vielen Menschen ohne Hürden offensteht.

Digitale Souveränität ist ein zentrales Stichwort. Welche Rolle spielen offene Standards und Open Source für die Plattformarchitektur der Stadt Wien?

Zunächst einmal ist die Plattform kein einzelnes Produkt. Die von uns eingesetzte [Liferay](#) Digital Experience Platform allein ist nicht der Schlüssel zum Erfolg. Entscheidend sind das Zusammenspiel und

die konsequente Nutzung offener Standards. Dieses Thema begleitet mich seit über 30 Jahren. Ein Standard ist vielleicht nicht immer so komfortabel wie eine proprietäre Speziallösung, aber er schafft Freiheit. Freiheit von Vendor Lock-in, Offenheit für Start-ups, für europäische Anbieter, für Innovation. Standardisierung ist mühsam und zeitaufwendig. Aber sie lohnt sich. Das haben wir schon beim zentralen Melderegister gesehen. Der Weg dorthin war lang, doch heute werden wir international darum beneidet. Wenn Standards etabliert sind, können mehrere Akteure mitwirken, es entsteht Wettbewerb, und Weiterentwicklung wird möglich.

„Digitale Behördenkommunikation muss so gestaltet sein, dass sie möglichst vielen Menschen ohne Hürden offensteht.“

Die Stadt Wien setzt seit Jahren auch im Enterprise-Umfeld auf Open Source. Wie passt das mit großen kommerziellen Lösungen zusammen?

Open Source ist weder ein Gratis-Modell noch ein Nerd-Thema. Open Source steht für Wettbewerb, Mitgestaltung und Standardisierung. Seit vielen Jahren betreiben wir Linux-basierte Serversysteme, Open-Source-Datenbanken und Plattformen, über die sämtliche elektronische Akten der Stadt Wien laufen. Selbstverständlich nutzen wir auch kommerzielle Lösungen wie Microsoft Office oder Teams. Das ist kein Widerspruch. Wichtig ist die bewusste Architekturentscheidung: Kritische Back-End-Systeme, Datenhaltung und Schnittstellen müssen souverän bleiben.

Wie gelingt bei dieser Komplexität ein einheitliches Nutzererlebnis für Bürgerinnen, Bürger und Mitarbeitende?

In der analogen Welt haben wir gelernt, nicht die Bürger, sondern die Daten laufen zu lassen. Dieses One-Stop-Shop-Prinzip übertragen wir nun in die digitale Welt. Mit „Mein Wien“ haben wir ein personalisiertes digitales Cockpit geschaffen, über das unterschiedliche Zielgruppen – Bürger, Antragsteller und Touristen – ihre Anliegen erledigen können. Ein vollkommen einheitliches Nutzererlebnis ist allerdings ein Ideal. Die Technologie entwickelt sich rasant, Projekte dauern lange und die Anforderungen ändern sich ständig. Wichtig ist deshalb kontinuierliche Weiterentwicklung statt statischer Perfektion.

Ein großer Treiber dieser Entwicklung ist Künstliche Intelligenz. Wie geht die Stadt Wien damit um?

Wir beschäftigen uns seit Jahren intensiv mit KI und haben einen eigenen KI-Kompass entwickelt, der wiederum dem Geist des digitalen Humanismus folgt. Mitarbeitende haben ein Recht zu wissen, ob Inhalte von Menschen oder von KI stammen. Wir verstehen KI als Assistenzsystem. Sie unterstützt, beschleunigt und hilft bei der Analyse, doch die Verantwortung bleibt immer beim Menschen. Wir investieren stark in Schulungen und Aufklärung.

Manche sehen KI im Widerspruch zu einem humanistischen Leitbild. Wie bewerten Sie das?

Für uns ist das kein Entweder-Oder. KI und digitaler Humanismus greifen ineinander. Entscheidend sind der Rahmen, klare Leitlinien, Transparenz und der Fokus auf dem Nutzen für Mitarbeitende und Bevölkerung. KI darf nicht verrohen oder entmenschlichen und keine Entscheidungen im Verborgenen treffen. Sie soll unterstützen – verantwortungsvoll und nachvollziehbar.

Wohin entwickelt sich die Plattformstrategie der Stadt Wien in den kommenden Jahren?

Auch in Zukunft soll Liferay DXP eine zentrale Rolle in der digitalen Infrastruktur der Stadt Wien spielen. Die Plattform soll perspektivisch als zentrale Einstiegsseite dienen und die verschiedenen Services in ein einheitliches, modernes Design integrieren. Der größte Wandel steht jedoch mit Mobile First bevor. Die meisten Menschen nutzen heute ihr Smartphone. Darauf müssen wir reagieren. Große Relaunches, neue Informationsarchitekturen und verständliche Eingabeprozesse sind die Folge. Sprache wird als Schnittstelle sowohl für die Eingabe als auch für die Ausgabe immer wichtiger. Gerade in einer multikulturellen Stadt wie Wien kann KI-gestützte Sprachverarbeitung dabei helfen, Barrieren abzubauen – auch im Gesundheits- und Behördenbereich. Die Digitalisierung schreitet unaufhaltsam voran. Mit einem klaren Wertekompass, offenen Standards und dem Menschen im Mittelpunkt bleibt sie jedoch gestaltbar.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, international, Nikolaus Reisel, Wien