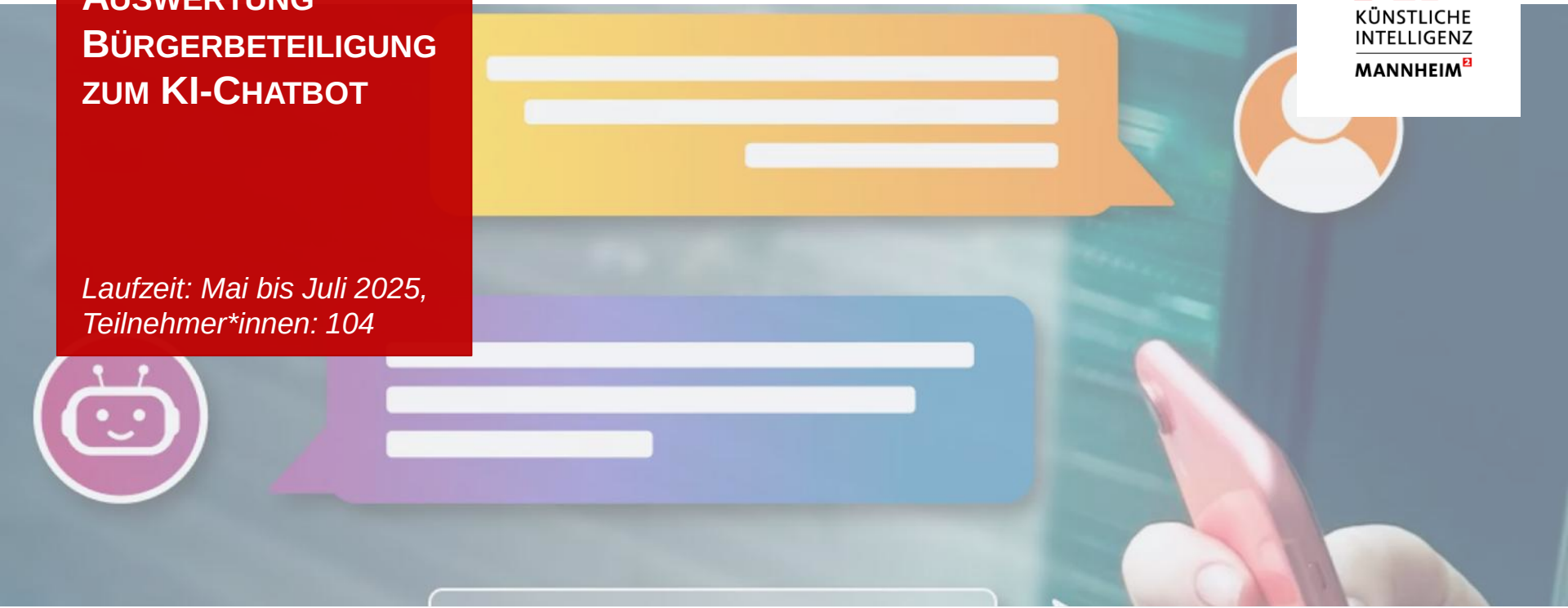
Auswertung Bürgerbeteiligung zum KI-Chatbot

Laufzeit: Mai bis Juli 2025,
*Teilnehmer*innen: 104*



KI
KÜNSTLICHE INTELLIGENZ
MANNHEIM²

STADTMANNHEIM²

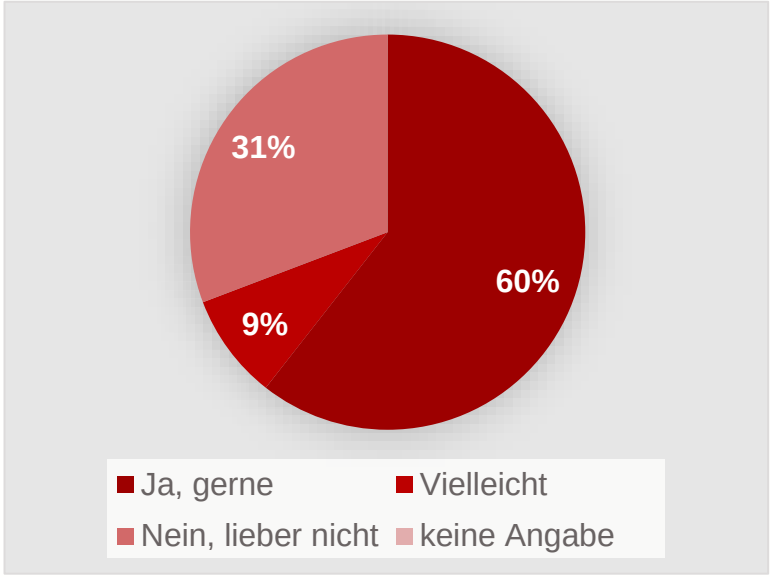
Nutzung von Chatbots
(104 Antworten)

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Haben Sie schon mal einen Chatbot benutzt?



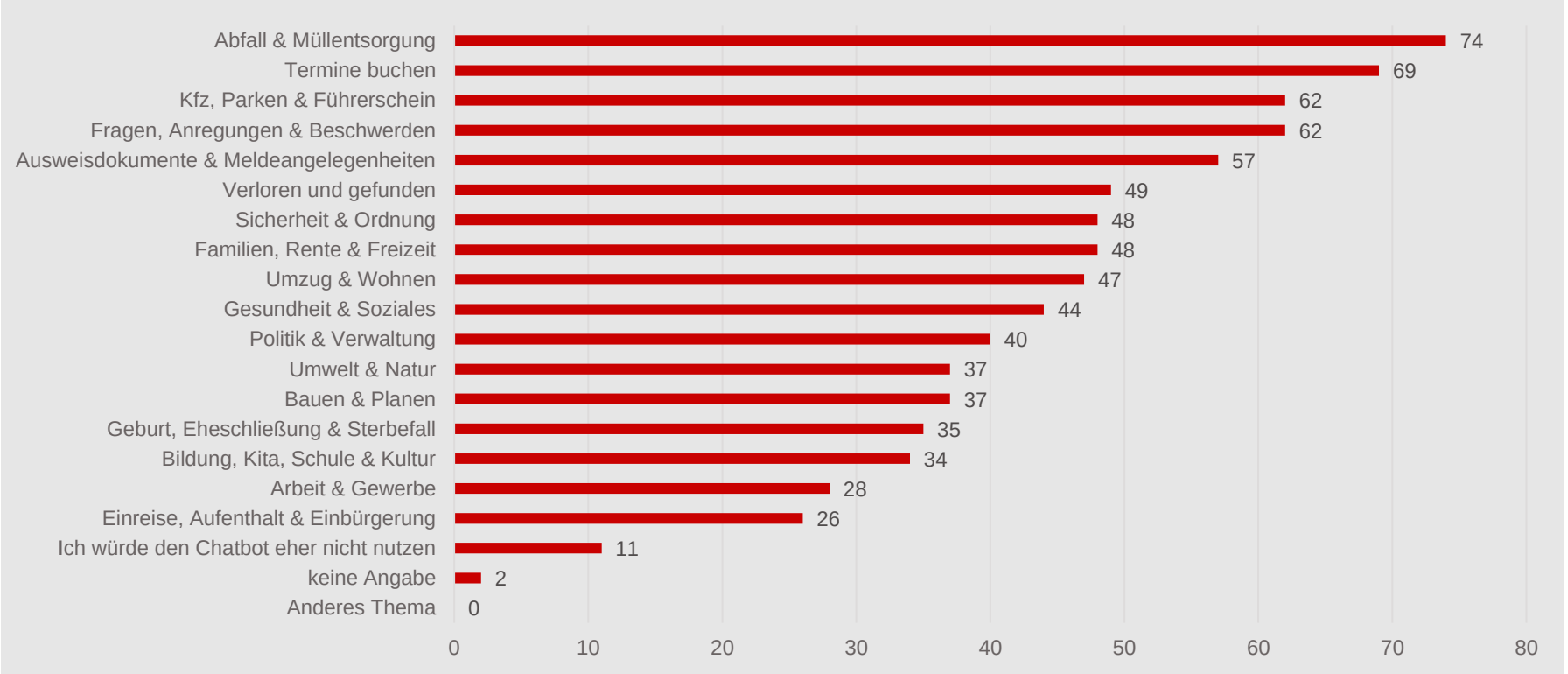
Können Sie sich vorstellen, mit einem Chatbot zu sprechen, um Informationen oder Hilfe von der Stadt zu bekommen?



STADTMANNHEIM

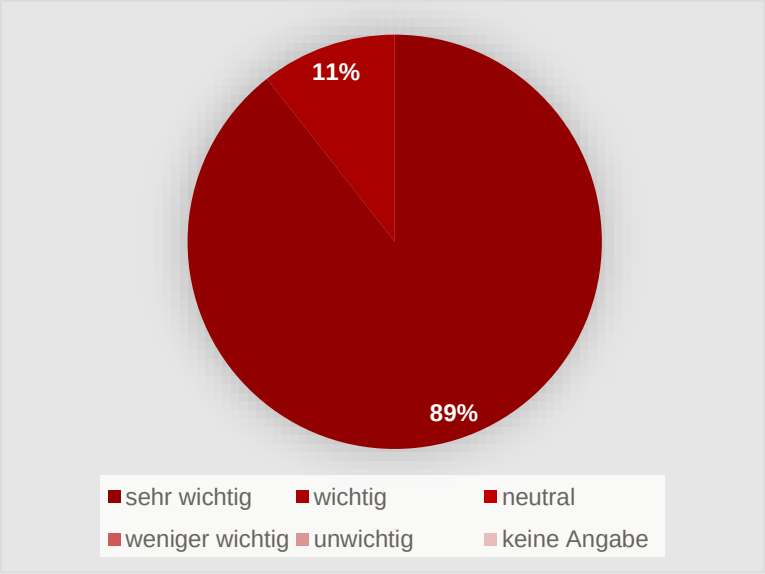
Bei welchen Themen würden Sie gerne einen Chatbot nutzen?

(Mehrfachauswahl, 810 Antworten von 104 Personen)

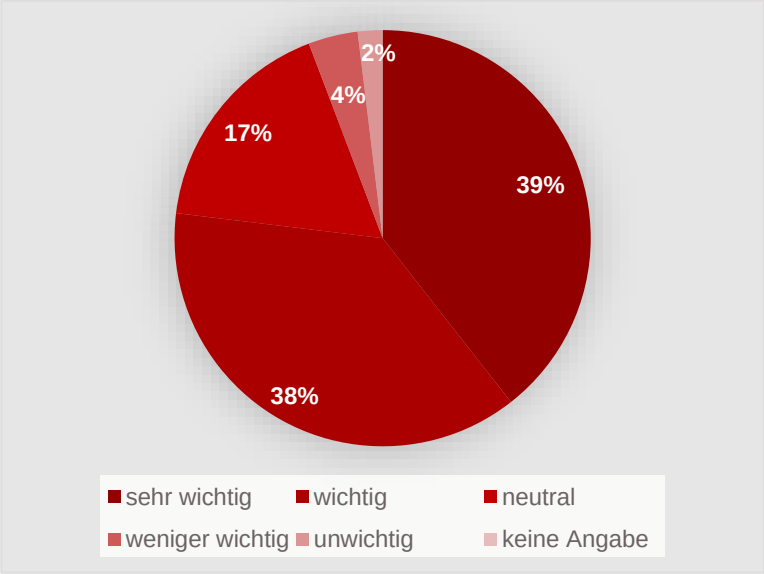


Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

Aktualität der Antworten

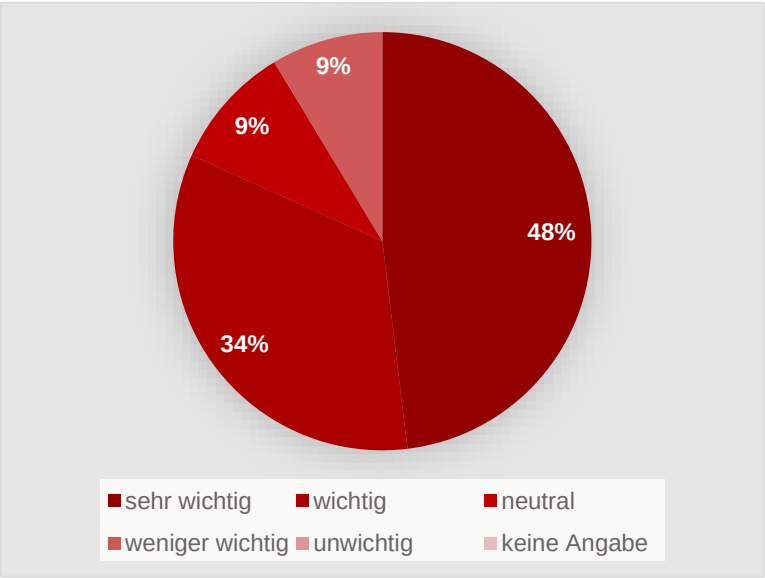


Einfache, verständliche Sprache

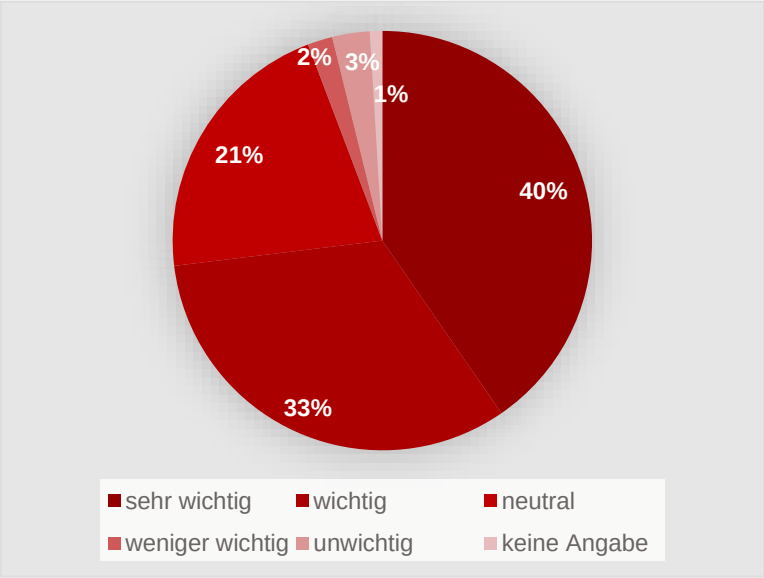


Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

Rund um die Uhr erreichbar

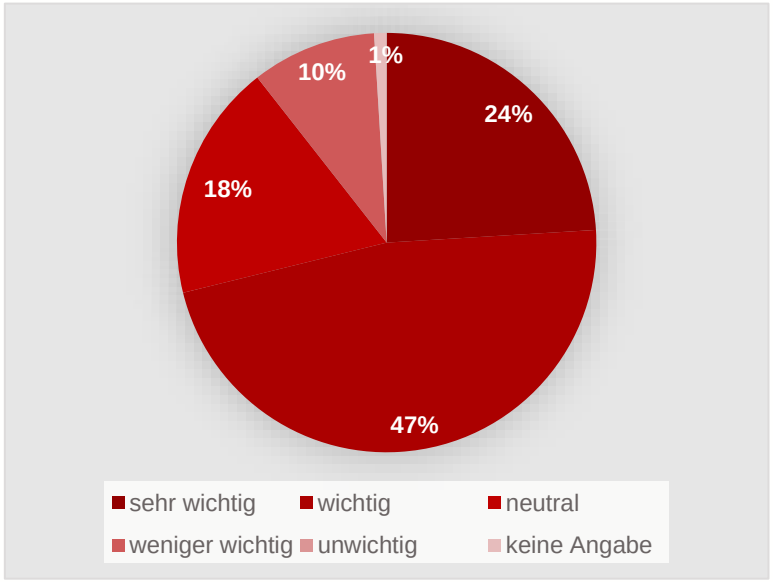


Höflicher und respektvoller Ton

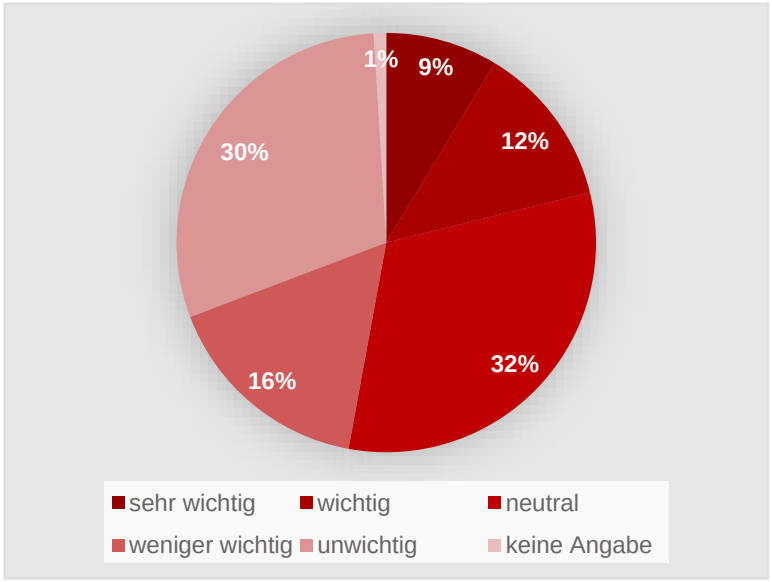


Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

Ausfüllhilfen und automatisierte Eingabevorschläge



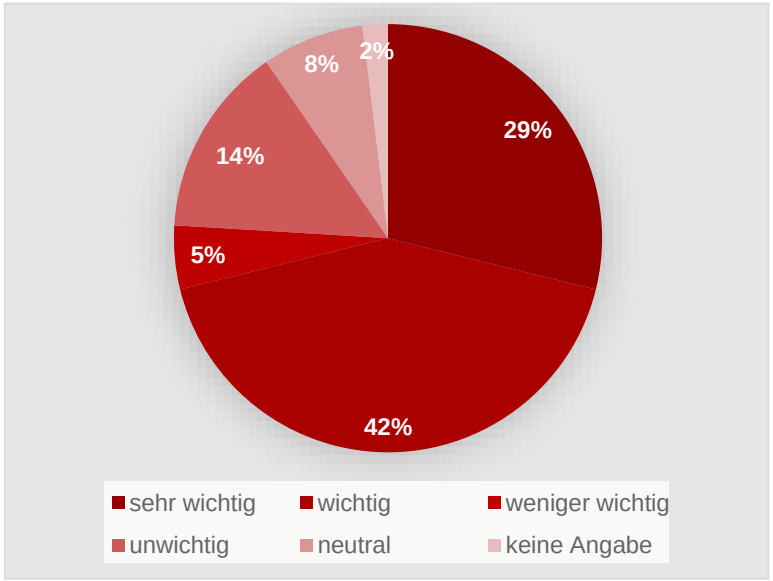
Mit einem Avatar sprechen



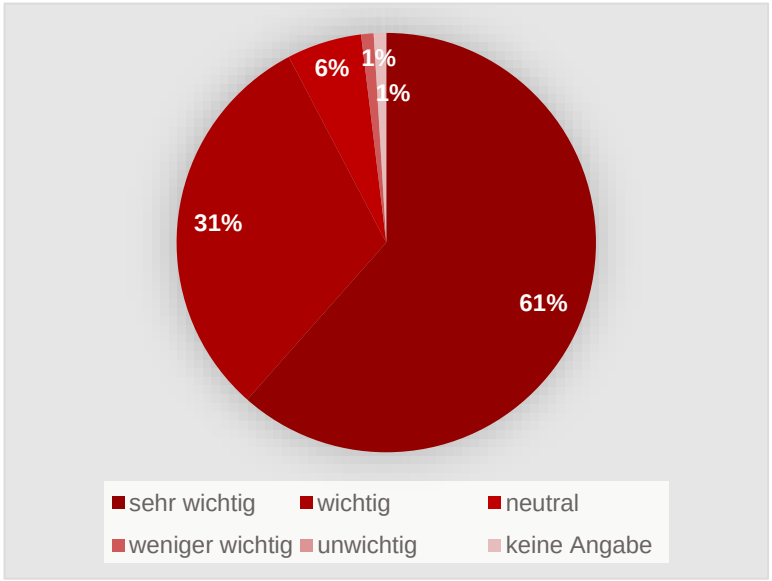
Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Bewertungsmöglichkeiten von Antworten



Weiterleitung an einen Menschen bei Bedarf

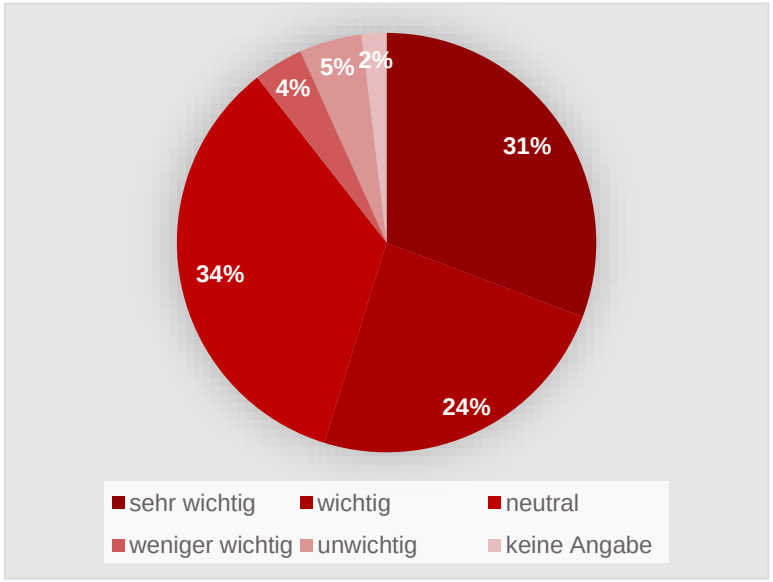


STADTMANNHEIM

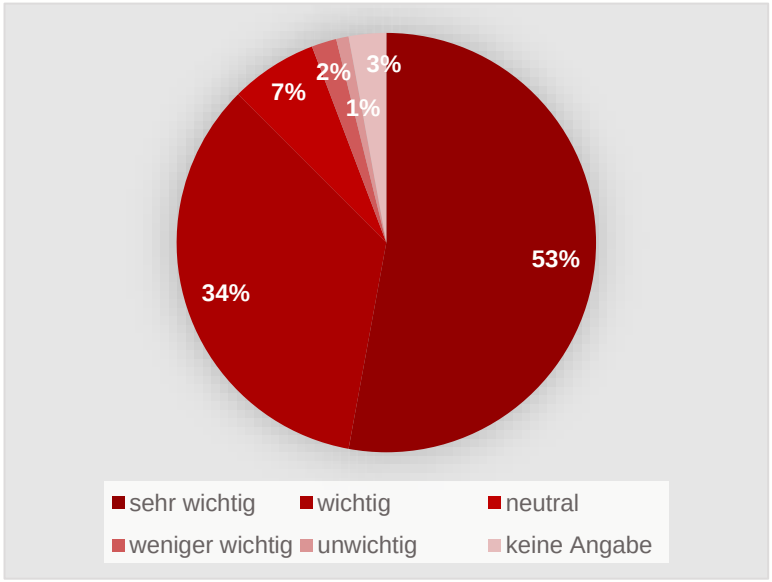
Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Keine persönlichen Angaben nötig



Klar erkennbare Grenzen des Chatbots

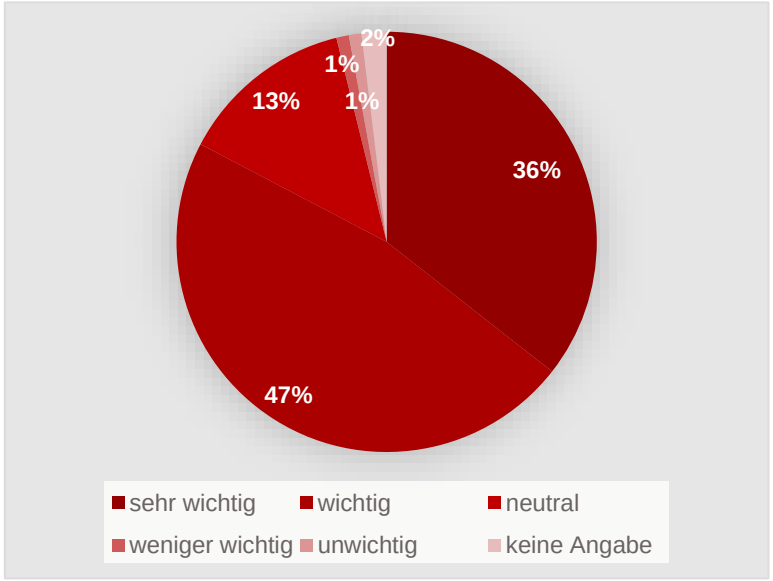


STADTMANNHEIM

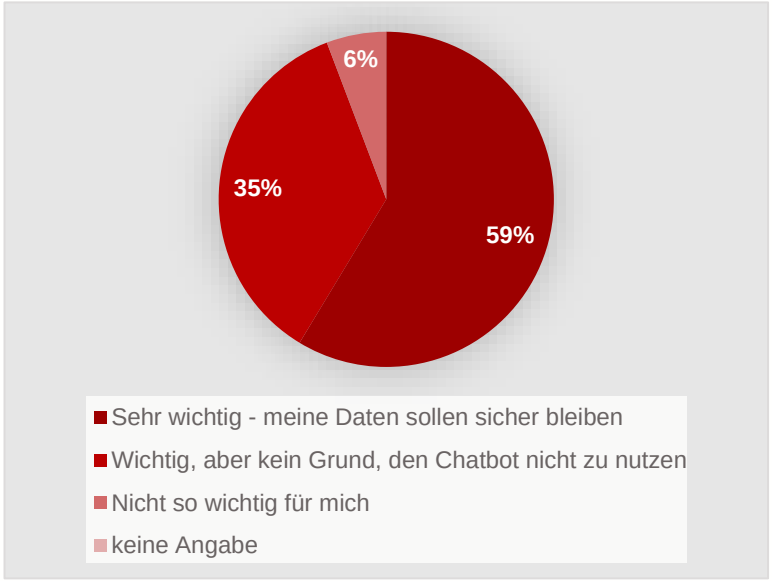
Was ist Ihnen bei der Nutzung eines Chatbots zur Kommunikation mit der Verwaltung besonders wichtig?
(104 Antworten)

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Schnelligkeit der Antworten



Datenschutz



STADTMANNHEIM

Welche weiteren Funktionen wären für Sie noch interessant?

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Einfacher Zugang zu richtigen Ansprechpartnern

- Direkte Weiterleitung an die zuständige Stelle, wenn Chatbot keine Antwort auf Frage geben kann
- Rückrufangebot bei komplexen Anliegen
- Möglichkeit, jederzeit einen menschlichen Ansprechpartner zu erreichen
- Keine Warteschleifen

Unterstützung bei Anträgen und Formularen

- Ausfüllhilfen und Schritt-für-Schritt-Anleitungen
- Direkte Verlinkung zu Formularen
- Digitale Aufnahme von Informationen für Anträge
- Möglichkeit, Unterlagen auch postalisch anzufordern
- Transparenz zum Anliegen (Wohin wird es weitergeleitet? Wann wird es bearbeitet? Wie lange dauert es?)

Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit

- Unterstützung mehrerer Sprachen
- Gute Sprach- und Texteingabe
- Angebote für ältere Menschen
- Barrierefreie Nutzung für Menschen mit Behinderungen
- Unterstützung bei sprachlichen Hürden und verständliche Sprache

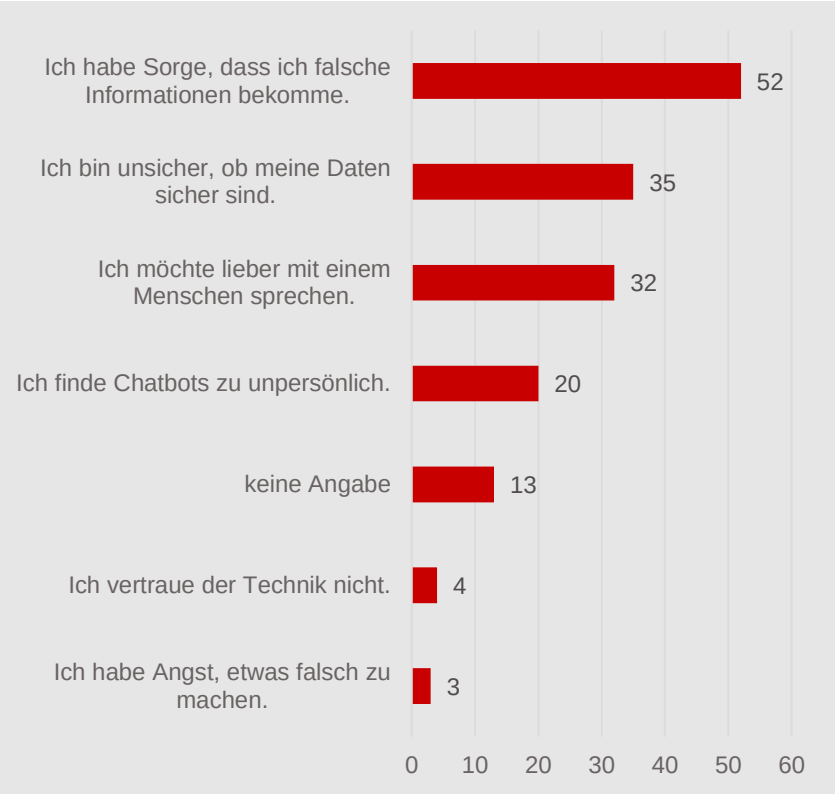
Verlässliche und transparente Informationen

- Vollständige, korrekte und rechtssichere Antworten
- Verweise auf relevante Satzungen, Verordnungen, Termine, Dokumente und Regelungen
- Transparenz darüber, was der Chatbot kann und nicht kann
- Informationen zum Bearbeitungsstand und zuständigen Fachbereich + Hintergrundinfos

Kontinuierliche Verbesserung des Angebots

- Kennzeichnung, wenn ein Anliegen mit Hilfe des Chatbots erstellt wurde
- Auswertung von Feedback zur Weiterentwicklung
- Anpassung der Funktionen anhand der Nutzererfahrungen

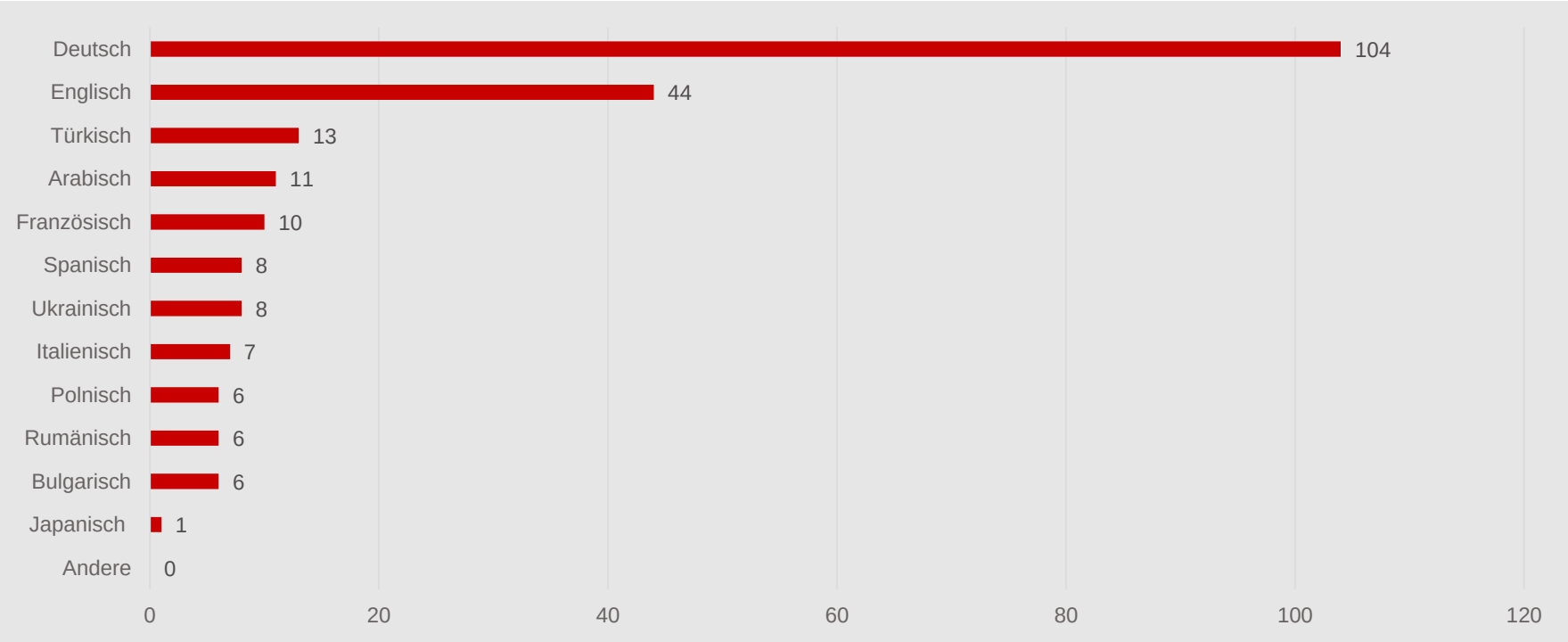
Welche Bedenken oder sorgen hätten sie bei der Nutzung eines Chatbots? (104 Antworten)



Weitere Bedenken:

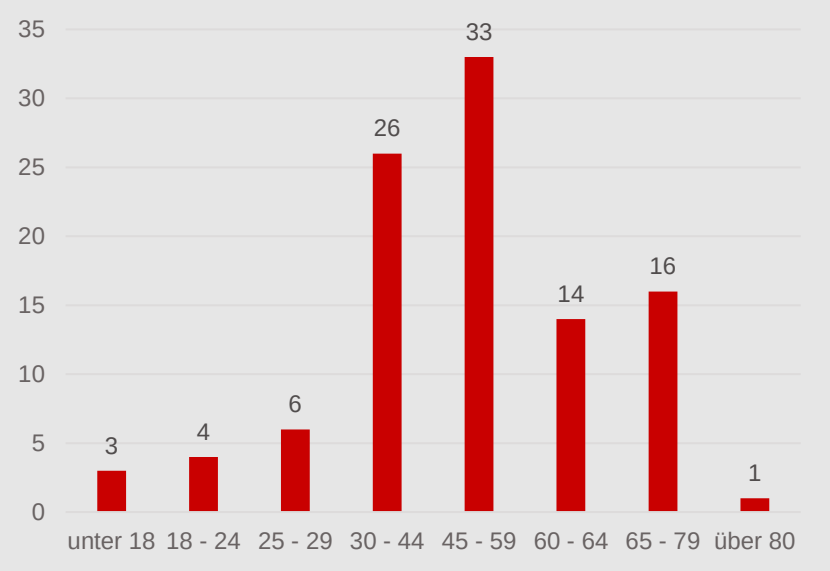
- dass Anliegen nicht richtig eingeordnet werden und keine zielführende Antwort erfolgt.
- dass nur Standardantworten gegeben werden, die auch nachgelesen werden können, nicht aber auf komplexere Fragestellungen eingegangen wird.
- es hilft nicht, wenn man nicht die richtigen Informationen erhält und sich gefühlt in einer Dauerschleife bewegt. Dann ist die Weiterleitung an einen Menschen sehr wichtig.
- Gutes Verstehen der Anfragen
- Ich habe Sorge, dass ich keine adäquate Antwort oder keine wirkliche Hilfe zu meinem Anliegen bekomme
- Keine ausreichende Bearbeitung der Angelegenheit.
- Wenn ich keine gute Antwort bekomme, nicht weiß wie ich einen Kontakt zu einer Person erhalte, die mir weiterhilft

In welcher Sprache würden Sie gerne mit dem Chatbot sprechen können? (224 Antworten)

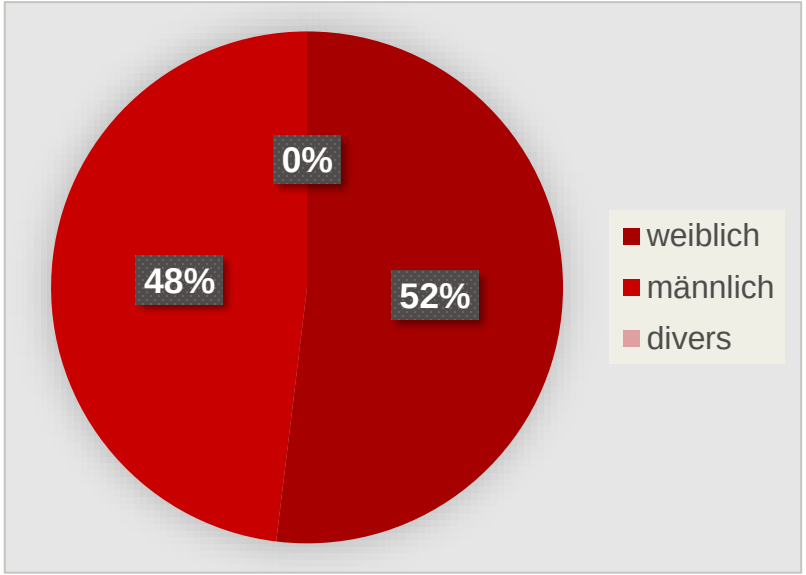


Soziodemografische Daten

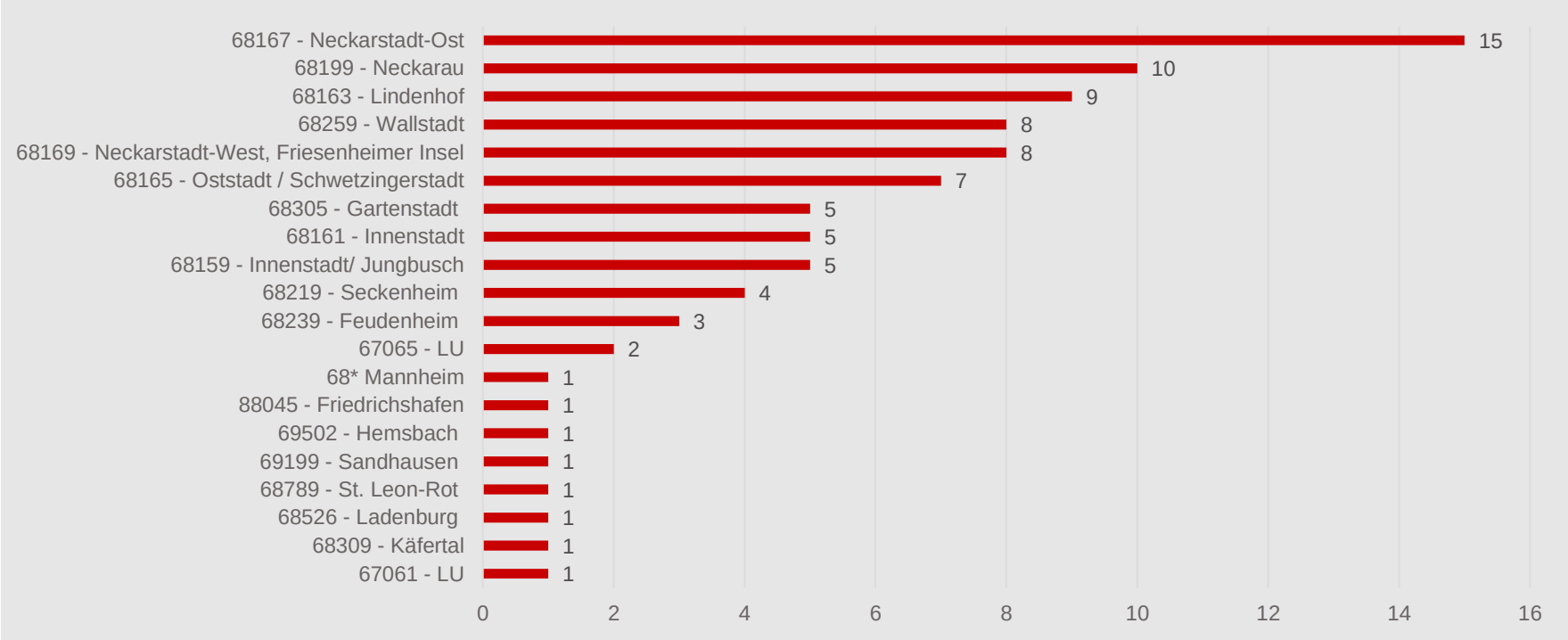
Wie alt sind Sie? (103 Antworten)



Geschlecht (104 Antworten)



POSTLEITZAHLEN/ STADTTEILE (89 ANTWORTEN VON 104 PERSONEN)



Wie könnte der Chatbot heißen?

Von 59 Nennungen wurde 12x Manni angegeben

Weitere Namensideen:

Mane, mone, Monnem, BürgerBuddy, Machat, Mannfred, MANNfred oder KlimQuadrat, Monnem unna uns, Mama Mannheim, MAhilfMIR oder MahelpMe, MAChat, Liselotte, MeinBot, Local, machbot, Monni (Monnem), MAbot, Quadratschädel, SprichMitMA, FragMich, Erstinformationssystem, MA-Chat, Stadt Mannheim, Netzwerk für Soziales und Klimaschutz, ELMA, Quadrato, qachat, Der Mannheimer Fragenchat / Wie kann ich helfen / Chatbot für Fragen, Botquadrat, Frag den Monnemer, MACha, MaChat, MaBot, Alla oder Hajo, MABuddy, Monnemweißes, Otto, KI Amtshelfer, monnemchat, MannheimBot, Wa-Wi (Mannheim Wissen), Variabel, je nach Zielgruppe, Avatar-Name: Manni für Mannheim, Monemer, BabbelMA; Chatspecht; Manno, Elfi, Mannheimia, Quadrassel, Babbler, Babbelbox, Herr mol, Manfred/Manuela

Welche weiteren Gedanken und Anregungen haben Sie abschließend zum Thema "Chatbot als Kontakt zur Stadtverwaltung"?

In den Freitextantworten wurden zahlreiche Anregungen und Erwartungen zur Ausgestaltung des Chatbots eingebracht. Im Mittelpunkt standen der Wunsch nach persönlicher Erreichbarkeit, eine hohe Antwortqualität, barrierefreie und einfache Nutzung sowie die Einbindung in weitere digitale Verwaltungsangebote.

„Digital und persönlich“

„Es ersetzt nicht die Persönlichkeit“

„Wenn Fragen nicht beantwortbar sind, Weiterleitung an zuständige Abteilung“

„Der Bot sollte so zielgenau wie möglich Antworten geben können.“

„Kommunikation sollte komplett barrierefrei möglich sein; in leichter Sprache.“

„Muss tagesaktuell gepflegt werden.“

„Einfache Handhabung, Sicherheit vor Missbrauch“

Welche weiteren Gedanken und Anregungen haben Sie abschließend zum Thema "Chatbot als Kontakt zur Stadtverwaltung"?

KI KÜNSTLICHE INTELLIGENZ MANNHEIM

Die Bürgerinnen und Bürger sehen Potenzial in einem Chatbot, erwarten jedoch eine sorgfältige Einführung, eine Anbindung an andere digitale Services und einen spürbaren Mehrwert gegenüber bisherigen Lösungen. Gleichzeitig wurden auch Skepsis und negative Erfahrungen mit bisherigen Chatbots geäußert.

„AI ist die Zukunft, auch die der Stadtverwaltung!“

„Besser gut und einmal richtig als schnell / billig“

„Wäre eine Mängelmelder-Anbindung möglich? Wäre eine Falschparker-Meldung möglich?“

„Meine Erfahrungen mit Chatbots waren bisher durchweg negativ. Nie wurde mein Problem gelöst.“

„Ist ein Chatbot wirklich ein so großer Schritt verglichen mit der potenziellen (weiteren) Digitalisierung von Dienstleistungen der Stadt?“

„Die Einführung des Chatbots macht für mich nur Sinn, wenn im Zuge dessen Anliegen schneller und dann auch mehr als bisher online erledigt werden kann.“