

Projektbericht

1. Was sind Chatbots?

In Zeiten der fortschreitenden Digitalisierung gewinnen Chatbots zunehmend an Bedeutung. Sie sind eine Software, die auf Algorithmen basiert und mit Nutzern in natürlicher Sprache kommuniziert. Dabei greifen sie auf Datenbanken zurück, um automatisierte Antworten zu geben und lernen durch häufige Nutzung dazu. Ursprünglich vor allem im Kundenservice und im E-Commerce eingesetzt, finden Chatbots mittlerweile auch im öffentlichen Sektor vermehrt Anwendung. In der öffentlichen Verwaltung bieten sie großes Potenzial, um Prozesse effizienter zu gestalten und Bürgeranliegen rund um die Uhr zu bearbeiten.

Der Einsatz von Chatbots in der Verwaltung verfolgt das Ziel, Bürgerinnen und Bürgern schnellen und unkomplizierten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu ermöglichen. Dabei können Chatbots eine Vielzahl von Aufgaben übernehmen: von der Terminvereinbarung über die Bearbeitung einfacher Anfragen bis hin zur Unterstützung bei der Antragsstellung. Durch ihre Verfügbarkeit zu jeder Tages- und Nachtzeit entlasten sie die Verwaltung und verbessern gleichzeitig den Bürgerservice.

Trotz der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten und Vorteile stehen der Nutzung von Chatbots auch Herausforderungen gegenüber. Datenschutzbedenken, mangelnde Akzeptanz und die Frage nach der Qualität der automatisierten Antworten stellen potenzielle Hürden dar.

In dieser Ausarbeitung werden die Einsatzmöglichkeiten von Chatbots in der Verwaltung näher beleuchtet, sowie die Akzeptanz und Nutzungshäufigkeit verschiedener Altersgruppen analysiert.

2. Das Projektteam

Wir sind Studierende der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg und beschäftigen uns im Rahmen unseres Fachprojekts intensiv mit dem Thema Chatbots in der Verwaltung. Unser Ziel ist es, die Potenziale dieser Technologie für den öffentlichen Sektor zu analysieren und herauszufinden, wie sie Verwaltungsprozesse effizienter gestalten kann.

Durch unsere theoretischen Kenntnisse und praktischen Recherchen konnten wir wertvolle Erkenntnisse darüber gewinnen, wie Chatbots den Bürgerservice verbessern, Verwaltungsmitarbeitende entlasten und gleichzeitig Herausforderungen wie Datenschutz und Akzeptanz bewältigt werden können.

3. Aufbau der Fragenkataloge

Um ein umfassendes Bild über die Akzeptanz und Nutzung von Chatbots in der öffentlichen Verwaltung zu erhalten, wurden strukturierte Umfragen erstellt. Die Fragenkataloge setzen sich aus verschiedenen Themenbereichen zusammen, die sowohl die bisherigen Erfahrungen der Teilnehmenden mit Chatbots als auch ihre Erwartungen und Bedenken abdecken.

Zunächst wurden allgemeine demografische Daten wie Altersgruppe und Wohnortgröße erhoben, um mögliche Unterschiede in der Akzeptanz je nach Bevölkerungsgruppe zu analysieren. Anschließend wurden die Personen nach bisherigen Kontakten mit der öffentlichen Verwaltung sowie nach Erfahrungen mit Chatbots in unterschiedlichen Kontexten befragt (z. B. Kundenservice, Banken, Online-Shopping, Verwaltung).

Ein zentraler Fokus der Umfrage lag auf der Einschätzung zur Nutzung von Chatbots in der Verwaltung:

In welchen Verwaltungsbereichen (z. B. Terminvereinbarung, Antragsstellung, Meldeangelegenheiten) könnten sie sinnvoll eingesetzt werden?

Was wäre der größte Anreiz, einen Verwaltungs-Chatbot zu nutzen?

Welche Bedenken bestehen hinsichtlich Datenschutzes, Zuverlässigkeit oder fehlender persönlicher Beratung?

Um möglichst aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, wurde der Fragenkatalog gezielt an Kommunen herangetragen und sie gebeten, die Umfrage zu beantworten. Zusätzlich fand die Umfrage im persönlichen Umfeld, sowie über Social Media statt, um eine möglichst breite Meinungsvielfalt abzubilden.

Abschließend gaben die Teilnehmenden eine generelle Einschätzung zur Einführung von Chatbots in der Verwaltung ab und konnten Vorschläge zur Optimierung machen.

Durch diesen systematischen Aufbau und die gezielte Verbreitung der Umfrage ermöglichen die Fragenkataloge eine differenzierte Auswertung der Akzeptanz, Nutzungspotenziale und möglichen Hürden für den Einsatz von Chatbots in der Verwaltung.

4. Erwartungen an Chatbots in der Verwaltung

Im Rahmen des Projekts lag die Erwartung dabei, dass Chatbots in der Verwaltung vor allem zur Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beitragen, indem sie Routineanfragen automatisieren und so mehr Zeit für komplexe Anliegen schaffen. Gleichzeitig sollen sie die Bürgerfreundlichkeit verbessern, da sie rund um die Uhr erreichbar sind und somit Wartezeiten reduzieren. Auch die Kosteneffizienz spielt eine Rolle, da sie telefonische Hotlines entlasten und Bearbeitungszeiten verkürzen können.

Besonders wichtig ist die mehrsprachige Unterstützung, da sie den Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger mit unterschiedlichem sprachlichem Hintergrund erleichtert. Zudem besteht großes Potenzial in der datenbasierten Optimierung, da Chatbots häufige Anfragen analysieren und so zur Weiterentwicklung und Effizienzsteigerung der Verwaltung beitragen können.

5. Ergebnisse

5.1 Bürgerumfrage

Im Rahmen der Bürgerumfrage wurden 416 Bürgerinnen und Bürger befragt. Die Umfrage umfasst ein breites Altersspektrum von Jugendlichen unter 18 Jahren bis hin zu Personen über 56 Jahren. In der Auswertung sticht insbesondere die Altersgruppe der 18 – 25-Jährigen mit überdurchschnittlichen Ergebnissen hervor. Diese Generation verfügt über das umfassendste Wissen zu diesem Thema und wird zukünftig die primäre Nutzergruppe von Chatbots darstellen. Grundsätzlich sind jüngere Nutzergruppen offener für Chatbots, während ältere Menschen anfangs skeptischer sind, aber oft positiv überrascht werden. Diese anfängliche Skepsis bei den mittleren und älteren Generationen äußert sich vor allem in Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und des Verlusts persönlichen Kontakts. Daher sollten Chatbots als ergänzendes Tool dienen, dass Zeit spart, aber nicht den menschlichen Kontakt ersetzt.

Die größten Bedenken der Bürgerinnen und Bürger liegen mit 61% bei der Zuverlässigkeit der Auskünfte und mit 52% bei keiner individuellen Beratung. In diesem Zusammenhang wünschen sich über die Hälfte der Befragten Personen die Möglichkeit, der Weiterleitung an eine persönliche Ansprechpartnerin und einen Ansprechpartner, um bei Komplikationen mit dem Chatbot die Bürgerinnen und Bürger eine geeignete Unterstützung zu bieten.

Die Umfrage zeigt außerdem, dass Chatbots in der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich auf Interesse stoßen, ihre Akzeptanz jedoch stark von der Art der Nutzung abhängt. Besonders geschätzt werden sie mit 78 % für Terminvereinbarungen, mit 71 % für allgemeine Auskünfte, die Abfrage des Bearbeitungsstands mit 71 %, sowie als Unterstützung bei Formularen mit 66 %. Bei komplexeren Anliegen bleibt der persönliche Kontakt unverzichtbar, da viele Bürgerinnen und Bürger Wert auf direkte Interaktion legen.

Die Ergebnisse bieten wertvolle Einblicke in die Akzeptanz und Erwartungen der Befragten hinsichtlich Chatbots in der öffentlichen Verwaltung und verdeutlichen die unterschiedlichen Bedürfnisse in Abhängigkeit von der Altersgruppe. 68 % der Bürgerinnen und Bürger würden Chatbots in der Verwaltung nutzen, wenn diese verfügbar wären. Der größte Anreiz hierfür liegt mit 44 % in der besseren Erreichbarkeit gefolgt von einer Zeitersparnis mit 35 %.

Die Umfrage verdeutlicht, dass Chatbots in der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich auf großes Interesse stoßen – insbesondere bei jüngeren Generationen, die diese Technologie am ehesten Nutzen würden. Trotz bestehender Bedenken hinsichtlich Zuverlässigkeit, Datenschutz und fehlendem persönlichen Kontakt sehen viele Bürgerinnen und Bürger Chatbots als ein hilfreiches Ergänzungstool, vor allem zur Terminvereinbarung und für einfache Auskünfte.

5.2 Kommunenumfrage

In Baden-Württemberg existieren 1.101 Gemeinden, von denen 5 % an der Umfrage teilnahmen. Ein Großteil dieser Gemeinden hat unter 10.000 Einwohnerinnen und Einwohner.

Die Umfrage zeigt, dass kleinere und größere Kommunen unterschiedlich stark von Verwaltungsaufgaben belastet sind, während kleinere Gemeinden vor allem Bürgeranfragen als belastend empfinden, ist es in größeren Städten eher die Bearbeitung komplexer Anträge.

Als besonders arbeitsintensiv gelten Beschwerden und Nachfragen mit 39 %, sowie komplexe Anträge mit 34 %. Für Entlastung setzen viele Kommunen auf manuelle Priorisierung mit 43 % oder Digitalisierung mit 37 %. Große Gemeinden nutzen eher digitale Mittel, kleine Gemeinden bevorzugen manuelle Prozesse. Neueinstellungen und Auslagerung spielen eine untergeordnete Rolle.

Der Umgang mit Chatbots variiert je nach Gemeindegröße. Rund 25 % der Befragten haben bereits umfassende, 53 % gelegentliche Erfahrungen mit Chatbots, während 23 % noch keinen Kontakt damit hatten. In großen Kreisstädten sind Chatbots vertrauter, in kleinen Gemeinden mangelt es häufiger an Erfahrung – unter anderem wegen älterer Belegschaften.

In 68 % der Kommunen ist Digitalisierung bisher wenig fortgeschritten; Chatbots sind dort nicht geplant. Nur knapp 13 % arbeiten an der Einführung, während 19 % – vor allem größere Städte – bereits Chatbots einsetzen. Kleinere Gemeinden zeigen geringere Investitionsbereitschaft, oft wegen fehlendem Bedarf oder Budget.

Chatbots werden primär für einfache Anfragen, Formularhilfen und Weiterleitungen gewünscht. Besonders große Kommunen erkennen darin Potenzial zur Entlastung, kleinere zeigen sich zurückhaltender. Hauptvorteile sehen Gemeinden in Zeitersparnis, gefolgt von ständiger Verfügbarkeit und finanziellen Einsparungen. Letztere wird vor allem von größeren Gemeinden erwartet.

Wichtige Anforderungen an Chatbots sind verständliche Sprache mit 31 %, schnelle Reaktionen mit 22 % sowie Datenschutz und Systemintegration mit jeweils 20 %. Hürden sehen die Gemeinden bei Budgetbeschränkungen, Akzeptanzproblemen und Personalmangel. Auch rechtliche Unsicherheiten beim Datenschutz erschweren die Einführung.

Bürgeranfragen und komplexe Verwaltungsprozesse stellen Kommunen vor große Herausforderungen. Digitale Lösungen wie Chatbots können insbesondere größere Gemeinden entlasten. Die Bereitschaft zur Einführung ist jedoch stark abhängig von der Größe der Kommune. Während Großstädte Digitalisierung aktiv vorantreiben, agieren kleinere Gemeinden zurückhaltender – meist aus Ressourcengründen.

6. Fazit – Sind Chatbots sinnvoll?

Die Auswertung der Bürger- und Kommunenumfrage liefert ein differenziertes und vielschichtiges Bild zur Sinnhaftigkeit von Chatbots in der öffentlichen Verwaltung. Insgesamt lässt sich feststellen: Chatbots sind grundsätzlich sinnvoll – jedoch nicht bedingungslos und nicht für jede Kommune oder Anwendung gleich geeignet.

6.1 Zentrale Erkenntnisse im Überblick:

1. Hohe Akzeptanz bei Bürgerinnen und Bürgern, aber mit klaren Grenzen:

Besonders jüngere Generationen zeigen sich offen und technikaffin. Ihre positive Haltung gegenüber Chatbots und der Wunsch nach Zeitersparnis und besserer Erreichbarkeit unterstreichen das Potenzial dieser Technologie. Gleichzeitig bleiben Vertrauensfragen, insbesondere Bedenken zur Zuverlässigkeit der Auskünfte und fehlender individueller Beratung, zentrale Herausforderungen. Die Ergebnisse legen nahe, dass Chatbots nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zum persönlichen Kontakt fungieren sollten.

2. Unterschiedliche Erwartungen je nach Altersgruppe:

Die Umfrage weist eine altersabhängige Varianz: Während junge Menschen Chatbots schnell adaptieren, sind ältere Nutzerinnen und Nutzer zurückhaltender. Ein durchdachtes Einführungskonzept muss daher zielgruppenspezifisch kommunizieren und gestalten – inklusive der Möglichkeit zur Weiterleitung an menschliche Ansprechpartner.

3. Große Kommunen als digitale Vorreiter:

In der Kommunenumfrage zeigt sich, dass große Städte bei der Digitalisierung, insbesondere bei der Einführung von Chatbots, deutlich weiter sind. Sie verfügen über mehr Ressourcen, ein größeres Anfrageaufkommen und einen höheren Digitalisierungsdruck. Kleine Gemeinden hingegen agieren vorsichtiger, vor allem wegen finanzieller und personeller Engpässe, sowie mangelnder Notwendigkeit im Alltagsgeschäft.

4. Klare Einsatzgebiete – klare Grenzen:

Chatbots eignen sich besonders für standardisierte Aufgaben wie Terminvergabe, Formularhilfen oder einfache Auskünfte. Bei komplexen Anliegen oder Beschwerden stößt der Chatbot an seine Grenzen – hier bleibt der menschliche Kontakt unverzichtbar.

5. Herausforderungen und notwendige Voraussetzungen:

Die erfolgreiche Einführung hängt maßgeblich von Verständlichkeit, schneller Reaktion, Datenschutzkonformität und Systemintegration ab. Gleichzeitig hemmen rechtliche Unsicherheiten, fehlende Akzeptanz sowie begrenzte Budgets gerade in kleineren Kommunen die Umsetzung.

6.2 Kritische Bewertung:

Chatbots allein lösen keine strukturellen Probleme der Verwaltung. Sie können aber zur Effizienzsteigerung und Entlastung der Mitarbeitenden beitragen – wenn sie zielgerichtet, datenschutzkonform und nutzerzentriert eingesetzt werden. Ihre Einführung sollte strategisch geplant, technisch gut umgesetzt und kommunikativ begleitet werden, um Akzeptanz zu schaffen und realistische Erwartungen zu fördern.

Chatbots sind kein Allheilmittel aber ein wertvolles digitales Werkzeug, insbesondere für größere Kommunen mit hohem Anfragevolumen. Voraussetzung für ihren Erfolg ist, dass sie niedrigschwellig, unterstützend und nicht ausschließend wirken. Ihre Einführung muss dabei stets den Menschen und die Qualität des Services im Mittelpunkt behalten.

Ludwigsburg, 24. April 2025

Studierende HVF Ludwigsburg:

Boylu, Sergen
Fox, Lisa
Karakuzulu, Selin
Knopke, Timo
Krug, Florian
Kuzma, Vanessa
Löffler, Emma
Mutak, David
Pinto Silva, Leonardo
Remmert, Elias
Waimer, Michaela
Weinzierl, Thea

Leitung: Christopher Flik, Bürgermeister Zell unter Aichelberg und Lehrbeauftragter
HVF Ludwigsburg