

Chatbot beantwortet Bürgerfragen

Datum 17.9.2026
Subjekt Stadt Mannheim
Region Deutschland
Kategorie IT und Kommunikation

Ohne großes Aufsehen hat ein neuer Mitarbeiter der Stadt Mannheim seine Arbeit aufgenommen: Der „Mannheim-Bot“, ein digitaler Assistent auf der Webseite der Stadt, unterstützt Bürger und Bürgerinnen rund um die Uhr bei Fragen zu Angeboten und Services der Stadt.

Was der Mannheim-Bot kann

Wer die Internetseite www.mannheim.de aufruft, findet rechts unten das Icon des Mannheim-Bot. Einmal angeklickt und die Datenschutzerklärung akzeptiert, begrüßt der Mannheim-Bot den Nutzer und die Nutzerin freundlich: „Guten Tag, ich bin der neue Mannheim-Bot. Gerne beantworte ich Ihnen alle Fragen und freue mich über Ihr Feedback. Was möchten Sie wissen?“ Statt nach Informationen auf verschiedenen Webseiten zu suchen, können Bürger und Bürgerinnen ihre Fragen direkt in natürlicher Sprache tippen. Der Mannheim-Bot informiert beispielsweise über Abfallentsorgung, zu Ausweis- und Meldeangelegenheiten oder zu Öffnungszeiten von Bürgerservices.

Die Antworten basieren ausschließlich auf freigegebenen Inhalten der Stadt Mannheim. Zu jeder Antwort wird die zugrunde liegende Quelle angezeigt, sodass die Informationen nachvollziehbar bleiben. Der Mannheim-Bot ist rund um die Uhr erreichbar und kann in 21 Sprachen sowie in Leichter Sprache genutzt werden.

Bereits intensiv genutzt und bewährt

Seit Mai ist der Mannheim-Bot auf mannheim.de verfügbar. Der Service wurde zunächst ohne größere öffentliche Bewerbung eingeführt, um Erfahrungen aus der Praxis zu sammeln und seine Funktionalität zu verbessern. Seitdem wurden bereits mehr als 10.000 Anfragen bearbeitet.

Obwohl der Mannheim-Bot bislang noch nicht aktiv beworben wurde, zeigen die Zahlen bereits ein deutliches Interesse, denn er setzt niedrigschwellig und unkompliziert genau dort an, wo im Alltag viele Standardfragen entstehen. So wird auch der städtische Bürgerservice sinnvoll ergänzt und mittelfristig entlastet. Hinter dem Projekt steckt eine intensive Vorbereitungs- und Umsetzungsphase, an der zahlreiche städtische Mitarbeitende beteiligt waren.

Fotos des Mannheim-Bots finden Sie hier.

<https://www.mannheim.de/de/nachrichten/chatbot-beantwortet-buergerfragen>