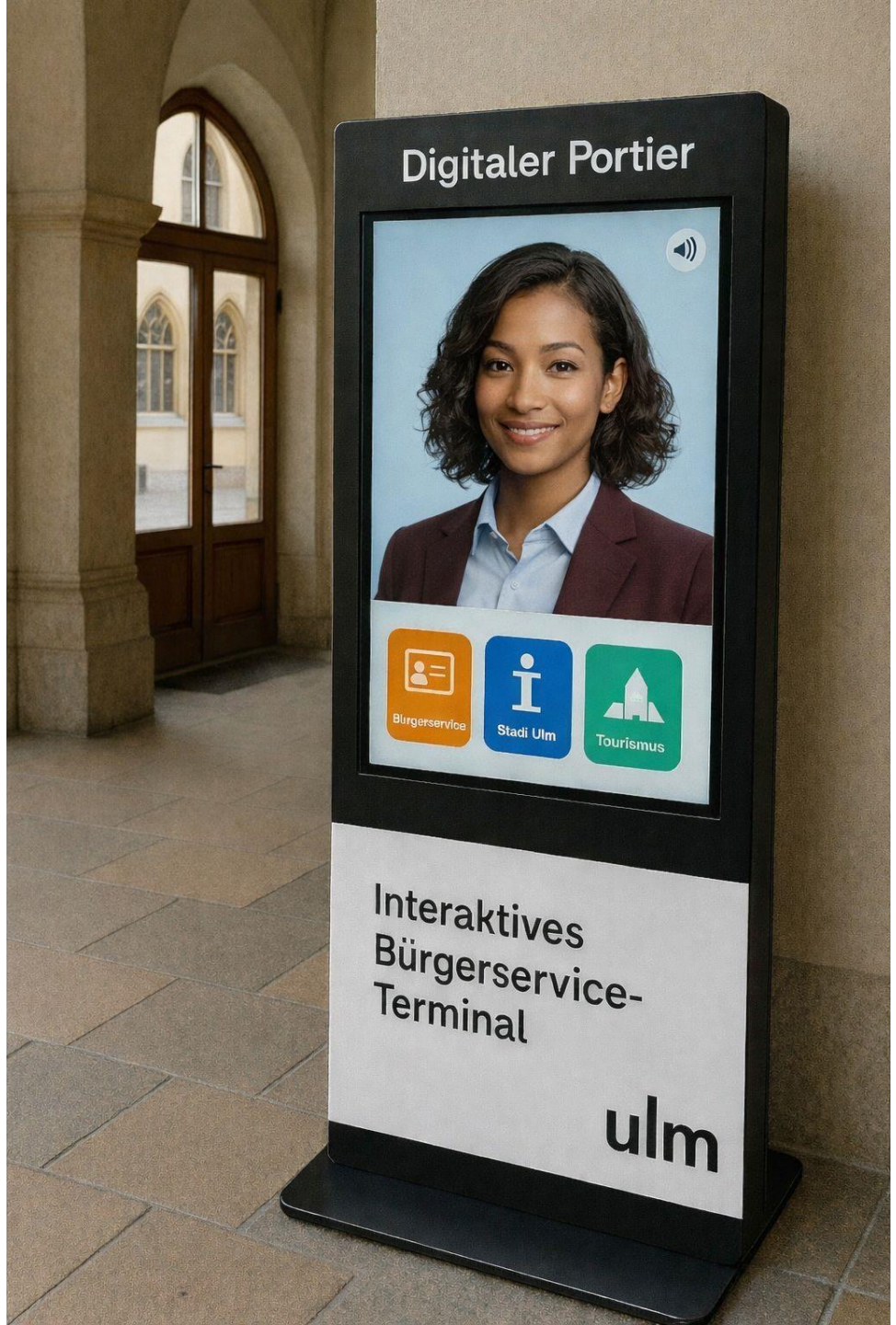
ulm

Quantitative Auswertung

KI im Rathaus – Ihre Ideen für den Digitalen Portier

11.05.2026



Ablauf der Online-Beteiligung
Kontext, Ziele und Aufbau

Stadt Ulm
ulm

Kontext

Im Rahmen der digitalen Verwaltungsentwicklung hat die Stadt Ulm die Einführung eines neuen digitalen Serviceangebots im Rathaus – des sogenannten „Digitalen Portiers“ geplant.

Zur nutzerorientierten Gestaltung des KI-gestützten Terminals wurde eine Bürgerbeteiligung durchgeführt, um Erwartungen, Ideen und Hinweise der Bürgerschaft frühzeitig in den Entwicklungsprozess einzubeziehen.

Ziele

- Erwartungen und Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger an den „Digitalen Portier“ zu erfassen
- Wichtige Funktionen und Informationsangebote aus Nutzersicht zu identifizieren
- Hinweise zur Benutzerfreundlichkeit, Barrierearmut und Mehrsprachigkeit zu sammeln
- Meinungen und Einstellungen zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Rathaus einzubeziehen
- Anregungen zur Gestaltung des digitalen Avatars und der Benutzeroberfläche zu erhalten

Ablauf der Online-Beteiligung

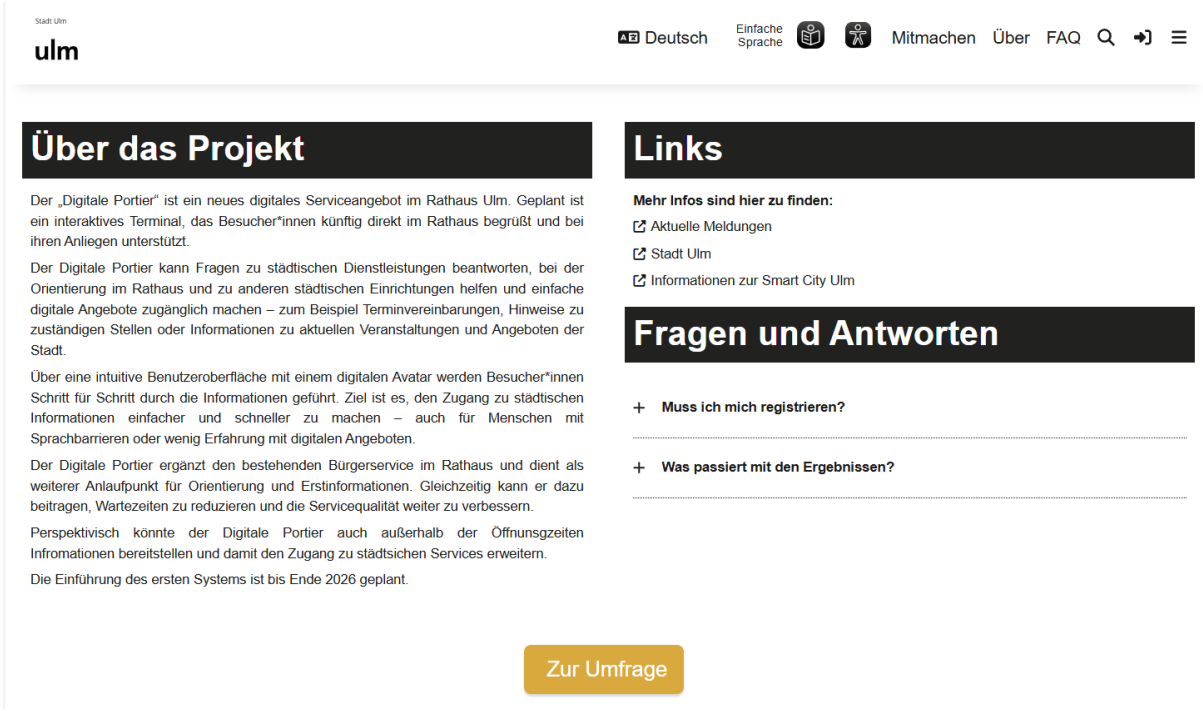
Aufbau

Stadt Ulm
ulm

Die Bürgerbeteiligung wurde in Form einer Online-Umfrage im Zeitraum vom **27.03.2026** bis zum **19.04.2026** durchgeführt.

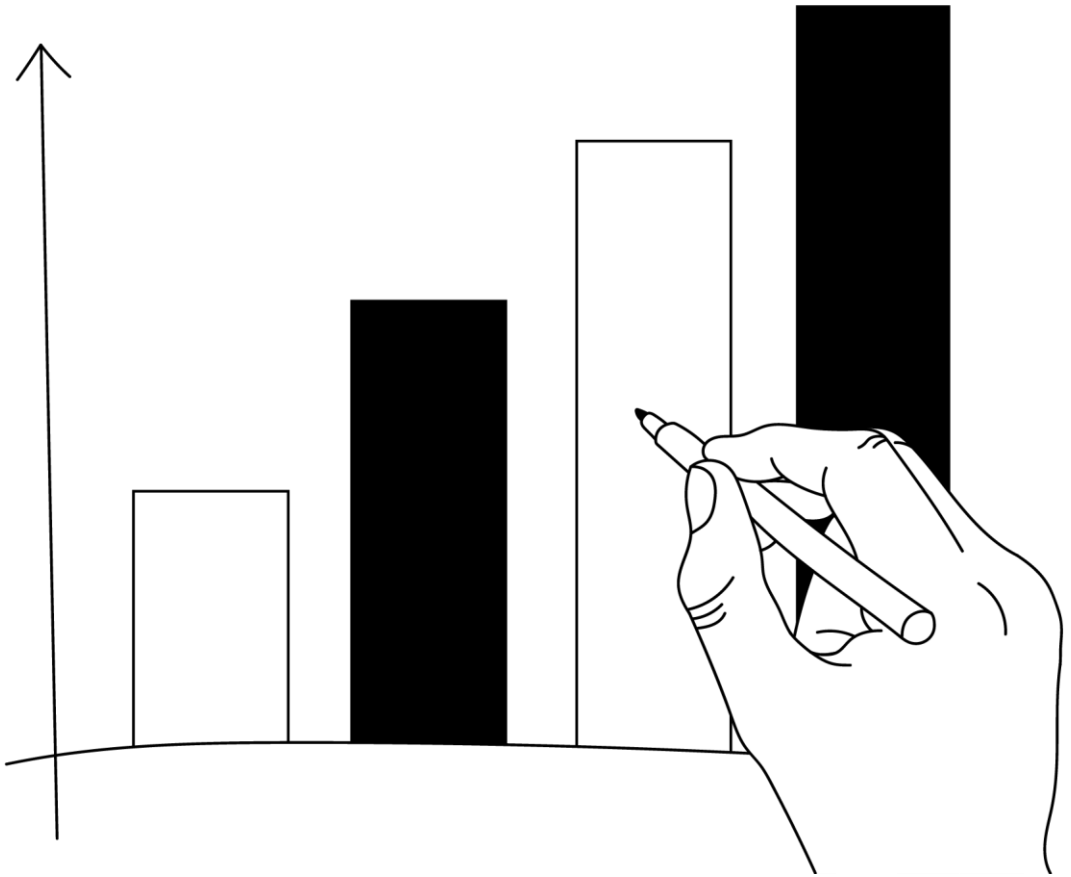
Während des Beteiligungszeitraums konnten Bürgerinnen und Bürger ihre Hinweise und Anregungen zum geplanten „Digitalen Portier“ einbringen. Die Teilnahme erfolgte digital über die Beteiligungsplattform.

Nach Abschluss des Beteiligungszeitraums wurden die eingegangenen Beiträge ausgewertet. Die Ergebnisse der Bürgerbeteiligung wurden vorgestellt und zur Kenntnis genommen. Sie dienen als Grundlage für die weitere konzeptionelle Entwicklung des „Digitalen Portiers“ der Stadt Ulm.



Die Online-Beteiligung in Zahlen
Teilnehmende, Beiträge, Besuche

Stadt Ulm
ulm



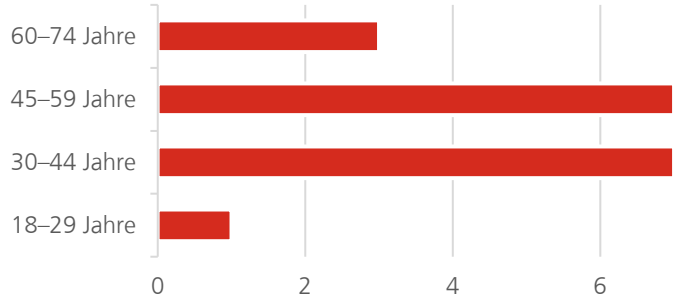
Die Online-Beteiligung in Zahlen

Ergebnisse

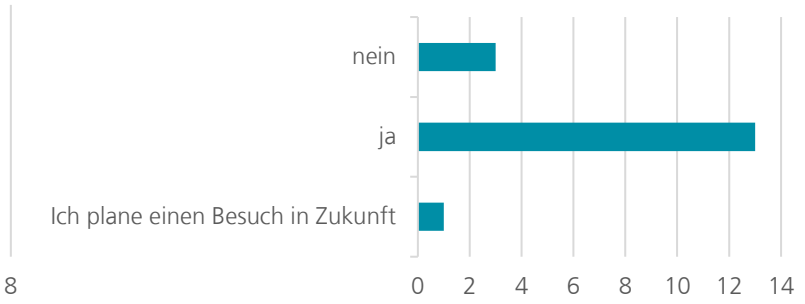
Stadt Ulm

ulm

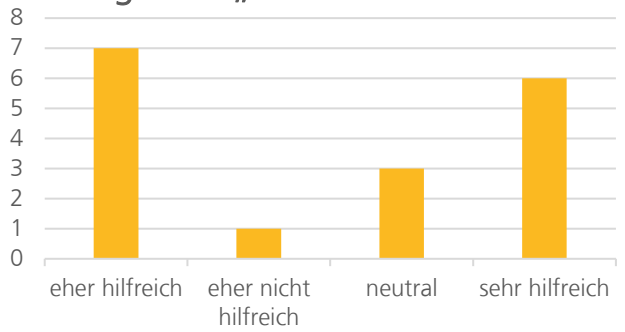
Altersgruppe



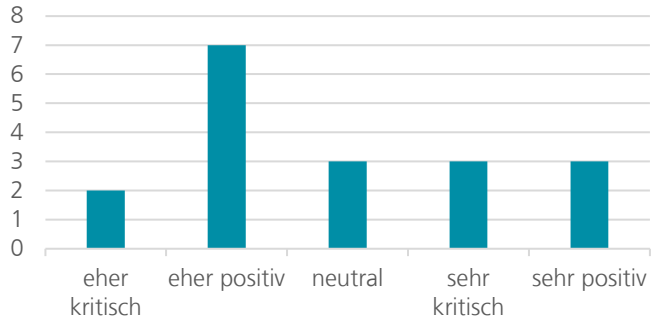
Besuchserfahrung Rathaus Ulm



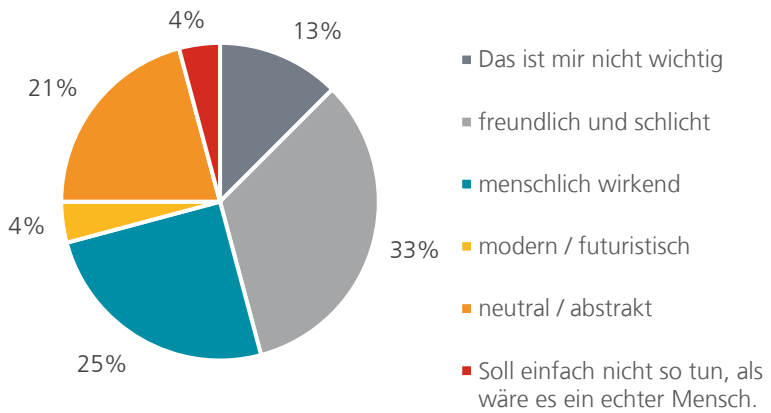
Bewertung eines möglichen digitalen „Portiers“



Akzeptanz von KI im Bürgerservice



Erwartungen an den Avatar



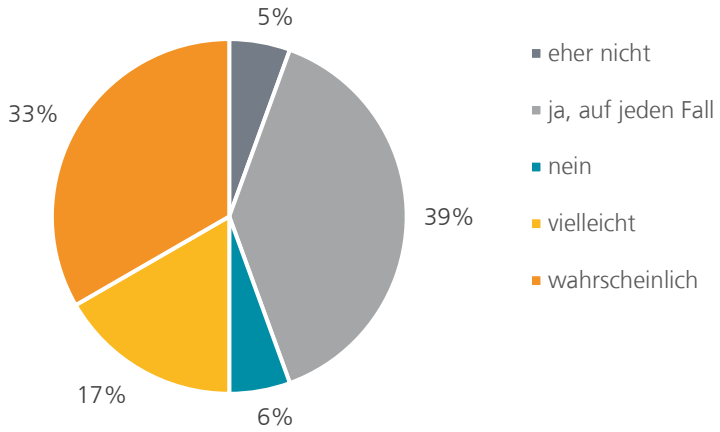
Die Online-Beteiligung in Zahlen

Ergebnisse

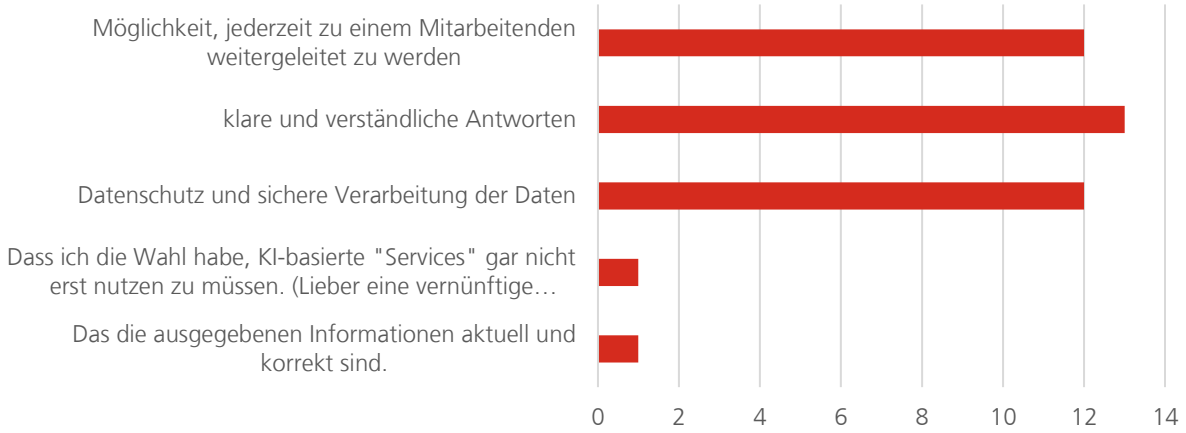
Stadt Ulm

ulm

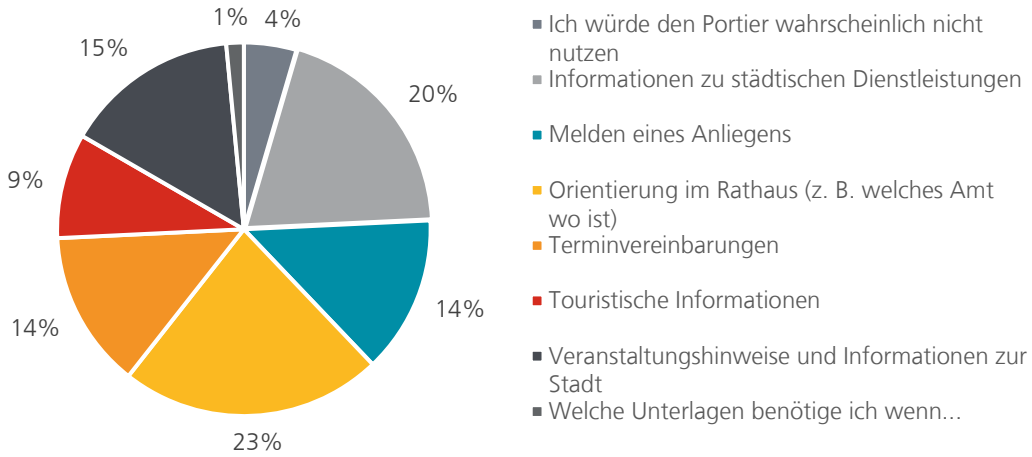
Voraussichtliche Nutzung des Angebots



Was im Umgang mit KI besonders wichtig ist



Einsatzbereiche des Digitalen Portiers



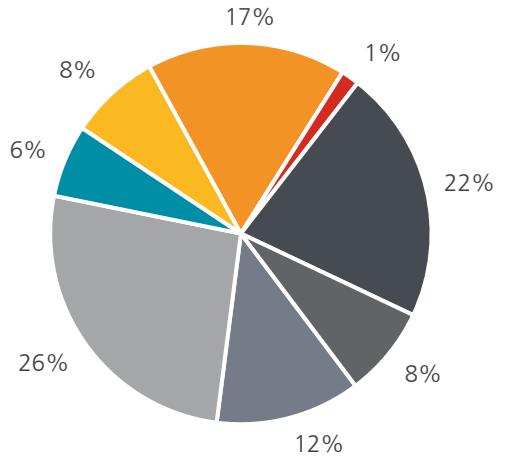
Die Online-Beteiligung in Zahlen

Ergebnisse

Stadt Ulm

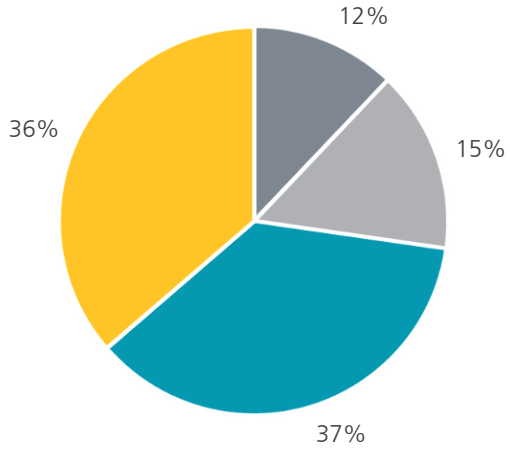
ulm

Erwartungen an das digitale Angebot



- barrierearme Nutzung
- einfache und verständliche Bedienung
- große Schrift / gute Lesbarkeit
- mehrsprachige Nutzung
- Möglichkeit, Informationen auf das eigene Smartphone zu übertragen
- Oft ist es so bei Chatbots o.ä. dass keine Antwort zu der gestellten Frage gefunden wird und das dann eher ein Ärgernis als eine Hilfe ist und man dann doch lieber wieder mit einem Menschen spricht
- schnelle Orientierung im Rathaus /oder zu anderen städtischen Einrichtungen
- Sprachsteuerung (Sprechen statt Tippen)

Gewünschte Zugänge zum Digitalen Portier



- Ich würde den Portier hauptsächlich direkt am Terminal nutzen
- Integration in eine zukünftige Bürger-App
- Nutzung über eine Webseite der Stadt
- QR-Code am Terminal, um Informationen auf das eigene Smartphone zu übernehmen

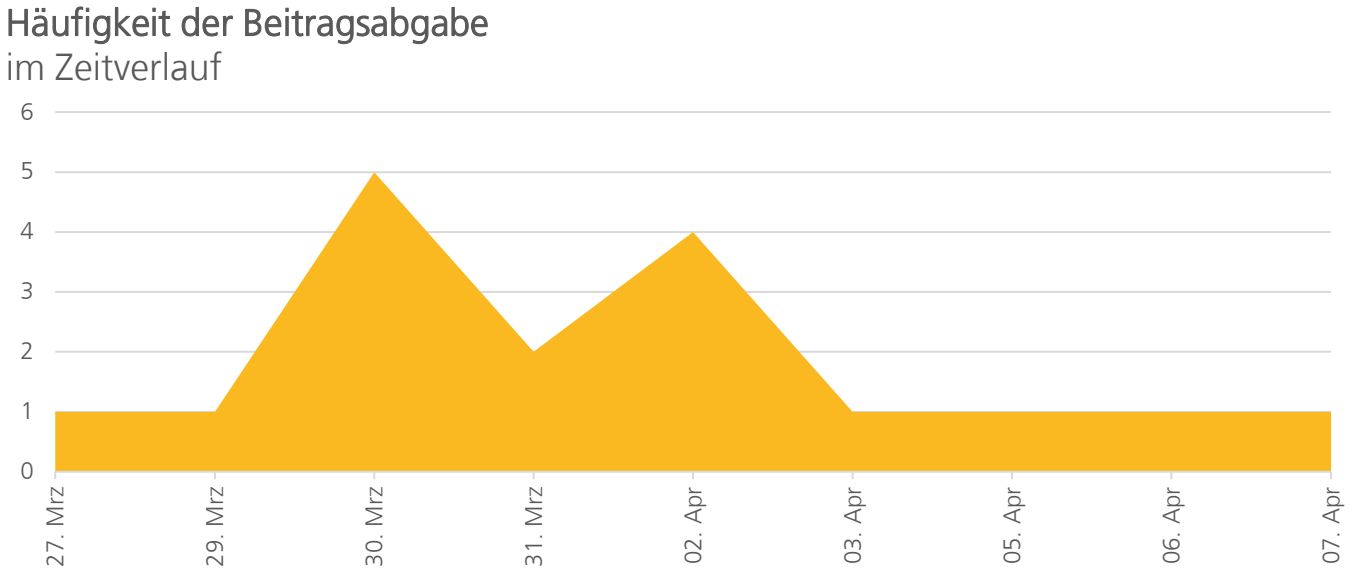
Die Online-Beteiligung in Zahlen

Beitragsstatistik

Stadt Ulm

ulm

In der Online-Beteiligung wurden insgesamt 17 Beiträge abgegeben.



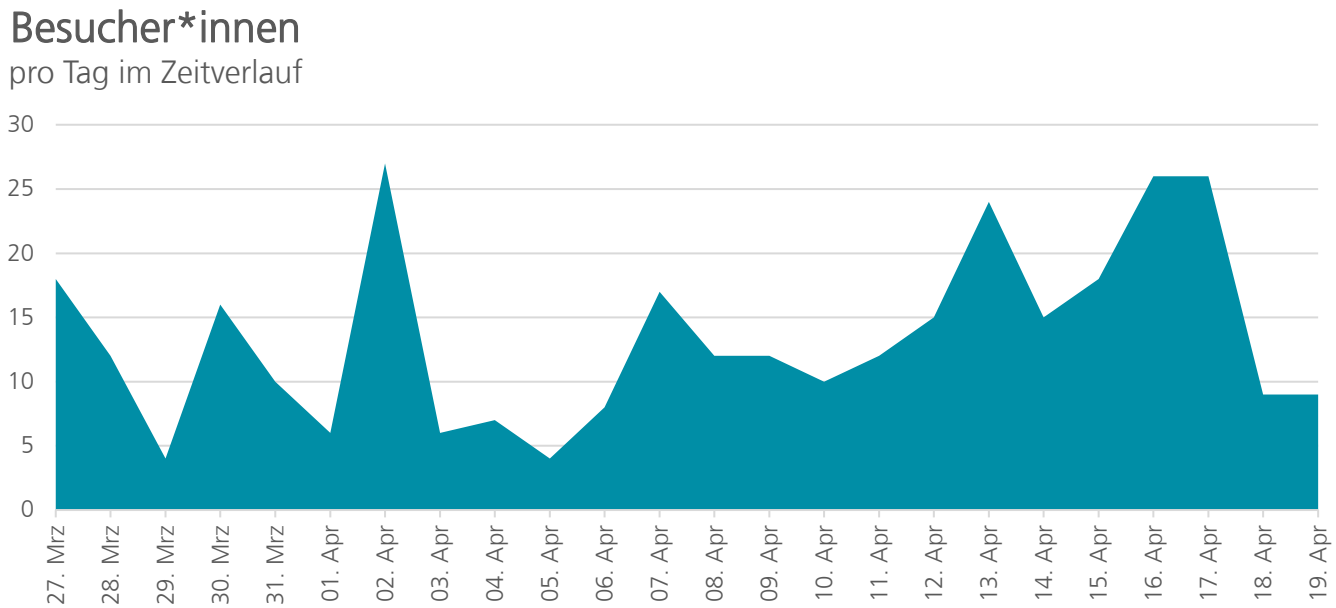
Die Online-Beteiligung in Zahlen

Besucherstatistik

Stadt Ulm

ulm

Die Beteiligungsplattform wurde im Zeitraum vom 27. März 2026 bis zum 19. April 2026 von 323 eindeutigen Besucher*innen[1] aufgerufen



Hinweis: Die Besucherstatistik basiert auf den Besucher*innen der Webseite, die das Setzen von Cookies erlaubt haben. Sie stellt damit nur einen Ausschnitt der tatsächlichen Besucherzahlen dar.

[1] Als *eindeutige Besucher*in* wurden die Besucher*innen nur einfach gezählt, auch wenn sie die Webseite mehrmals täglich besucht haben. Als *Besucher*in* wurde gezählt, wenn ein*e Nutzer*in die Webseite zum ersten Mal besucht oder seit dem letzten Seitenaufruf mehr als 30 Minuten vergangen sind.

Die Online-Beteiligung in Zahlen

Kontakt

Stadt Ulm

ulm

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an:

Stadt Ulm

Sachgebiet Öffentlichkeitsarbeit und Bürgerkommunikation in Zusammenarbeit mit der Digitalen Agenda

Nalan Schmidt
n.schmidt@ulm.de 0731 / 161-1065

Digitale Agenda, Projektmitarbeiterin
Khrystyna Podkovko
k.podkovko@ulm.de 0731 / 161-1129