Bitkom

Umfrage zur Bedeutung der KI

[01.10.2025] Eine repräsentative Befragung von Bitkom Research hat ergeben, dass sich zwei Drittel der Bürgerinnen und Bürger wünschen, dass eine KI ihre Anträge bearbeitet. 65 Prozent wollen, dass die Verwaltung Vorreiter bei Künstlicher Intelligenz wird.

Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland möchte, dass Ämter und Behörden Künstliche Intelligenz zur Bearbeitung von Anträgen einsetzen. 7 Prozent wollen, dass die KI ihren Antrag selbsttätig prüft und auch entscheidet. 17 Prozent möchten, dass die KI die Prüfung vornimmt, letztlich aber ein Mensch über Anträge entscheidet und 39 Prozent wünschen sich, dass wie bisher ein Mensch für Prüfung und Entscheidung zuständig ist, aber eine KI das Ergebnis noch einmal kontrolliert. 31 Prozent lehnen jeden KI-Einsatz bei ihren Anträgen ab. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.005 Personen ab 18 Jahren in Deutschland, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat und die anlässlich der Eröffnung der Smart Country Convention in Berlin veröffentlicht wurden.

Vorreiter beim KI-Einsatz

Zwei Drittel (65 Prozent) der Bevölkerung sind der Meinung, die öffentliche Verwaltung solle Vorreiter beim KI-Einsatz sein. 44 Prozent sagen, viele Tätigkeiten in Behörden könnten von einer KI übernommen werden, 35 Prozent sind sicher, KI könne helfen, den Personalmangel in Behörden zu bekämpfen. Schon heute würden 43 Prozent grundsätzlich lieber mit einem KI-Assistenten als einem Menschen sprechen, wenn sie damit Warte- und Öffnungszeiten vermeiden könnten. Ein Fünftel (20 Prozent) nutzt umgekehrt selbst KI im Behördenkontakt, etwa um Schreiben zu formulieren oder Anträge auszufüllen.

„Mit Künstlicher Intelligenz können Ämter und Behörden effizienter, leistungsfähiger und bürgernäher werden. KI ist die Schlüsseltechnologie schlechthin, um die von der Bundesregierung angekündigte Staatsmodernisierung zu verwirklichen“, sagt Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst. „Die Smart Country Convention zeigt Einsatzmöglichkeiten und bietet eine ideale Plattform für den Erfahrungsaustausch.“

Analoge Behördengänge überflüssig machen

Anlässlich der Eröffnung der dreitägigen Smart Country Convention (30. September bis 2. Oktober 2025) sagte Bundesdigitalminister Karsten Wildberger: „Unsere Verwaltung muss besser, effizienter und vollständig digital werden. Mein Anspruch ist es, analoge Behördengänge überflüssig zu machen – denn digital geht es bequemer, schneller und kostengünstiger. Eine Verwaltung, die digital funktioniert, leistet einen wichtigen Beitrag dazu, das Vertrauen in staatliches Handeln zu stärken. Gerade Künstliche Intelligenz kann zu einem großen Produktivitätsschub führen, personelle Engpässe überwinden und zusätzliche Kapazitäten für die wirklich wichtigen Aufgaben schaffen. Die Smart Country Convention ist der richtige Ort, um sich über Best Practices auszutauschen und überzeugende Anwendungen in die Fläche zu bringen.“

(ba)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bitkom, Bürgerservice, Smart Country Convention