Bitkom-Umfrage

Mehr Zuspruch für KI im Amt

[05.11.2026] 11 Prozent der Erwachsenen haben laut einer Bitkom-Umfrage bereits KI bei Behördenangelegenheiten genutzt. Gut die Hälfte würde lieber mit einem KI-Assistenten als mit einem Menschen sprechen, wenn sie dafür Warte- oder Öffnungszeiten vermeiden könnte.

Bescheide verstehen, die eigenen Ansprüche prüfen oder ein Schreiben ans Amt aufsetzen: Für solche Anliegen haben Bürgerinnen und Bürger bereits Künstliche Intelligenz (KI) verwendet. Das berichtet der Digitalverband Bitkom auf Grundlage einer von ihm beauftragten repräsentativen Befragung von 1.004 Personen ab 18 Jahren. Neben den 11 Prozent, die KI schon im Behördenkontakt genutzt haben, können sich weitere 27 Prozent dies vorstellen. 58 Prozent haben sie dafür bislang nicht eingesetzt und können sich das auch nicht vorstellen.

Deutsch - Behörde/Behörde - Deutsch

Unter den bisherigen KI-Nutzern im Behördenkontakt ist die Information über die eigenen Rechte mit 35 Prozent die häufigste Anwendung. Ein Viertel lässt sich Behördenbriefe erklären, 10 Prozent klären mit KI, welche Behörde für ihr Anliegen zuständig ist. Als Schreibhilfe dient KI ebenfalls: 19 Prozent lassen eigene Schreiben vor dem Absenden kontrollieren, 14 Prozent formulieren ihren Behördenverkehr von Beginn an mit KI. 9 Prozent lassen Texte aus dem Deutschen oder ins Deutsche übersetzen, 6 Prozent nutzen Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen. „Behördensprache ist für viele Menschen eine echte Hürde, sowohl im direkten Kontakt als auch wenn es darum geht, gesetzliche Regelungen zu verstehen. KI hilft bei der Verständigung zwischen Bürger und Staat“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Bernhard Rohleder. „Zugleich sollte die Verwaltung den KI-Einsatz als Auftrag verstehen: Gesetze, Bescheide und Formulare müssen grundsätzlich verständlicher werden. Und Behörden sollten selbst KI-Assistenten verfügbar machen, die den Menschen rund um die Uhr weiterhelfen.“

Erwartungen an die Verwaltung

Beim KI-Einsatz in Behörden zeigt die Befragung eine wachsende Offenheit. 51 Prozent aller Befragten würden lieber mit einem KI-Assistenten als mit einem Menschen sprechen, wenn sie dafür Warte- oder Öffnungszeiten vermeiden könnten. Im Vorjahr lag dieser Anteil bei 43 Prozent. 55 Prozent meinen, viele Tätigkeiten in Behörden könnten problemlos von einer KI übernommen werden. 2025 waren es 44 Prozent. 62 Prozent sind der Ansicht, die Verwaltung sollte beim KI-Einsatz eine Vorreiterrolle übernehmen. 44 Prozent sind überzeugt, KI könne helfen, den Personalmangel in Behörden zu bekämpfen. Im Vorjahr waren es 35 Prozent. 48 Prozent glauben zudem, KI verhindere Bestechlichkeit und Korruption in der Verwaltung. „Mit Blick auf den sich verschärfenden Personalmangel und leere Kassen kann es sich der Staat nicht leisten, auf KI zu verzichten. Künstliche Intelligenz schafft dabei auch Zeit für die Betreuung jener Fälle, in denen es auf menschliche Unterstützung ankommt“, sagt Rohleder.

(sib)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Bitkom, Umfrage