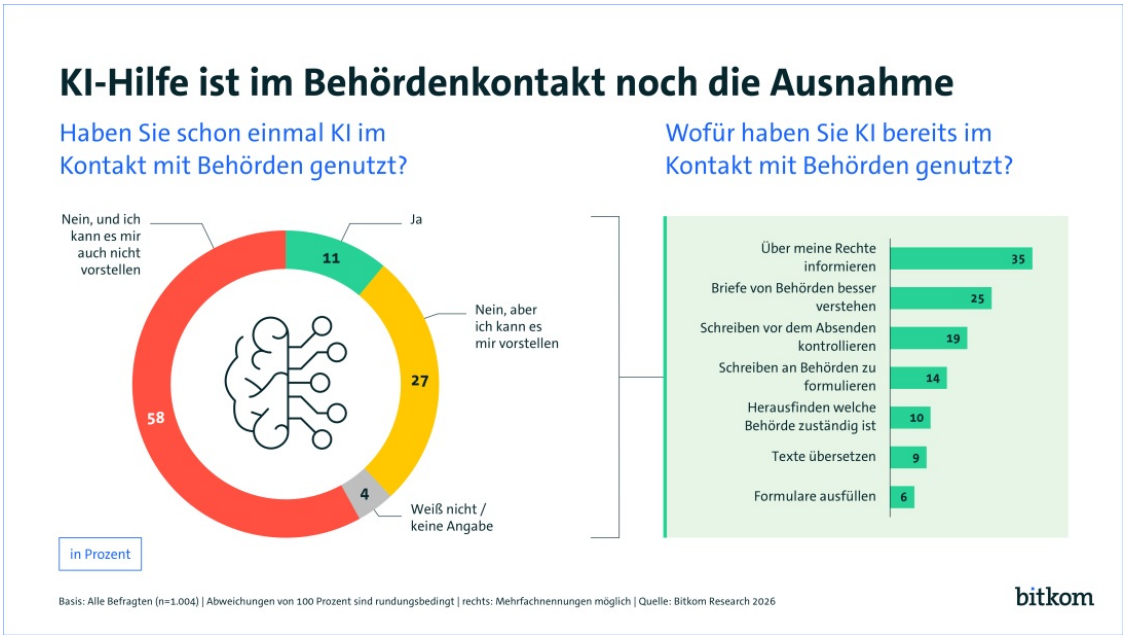
Bitkom e.V. | Presseinformation

KI-Hilfe bei Amtsdeutsch und Behördenschreiben

- **Jede und jeder Neunte hat KI bereits im Kontakt mit Behörden genutzt, weitere 27 Prozent können es sich vorstellen**
- **Gut die Hälfte würde lieber mit einem KI-Assistenten sprechen, um Warte- und Öffnungszeiten zu umgehen**

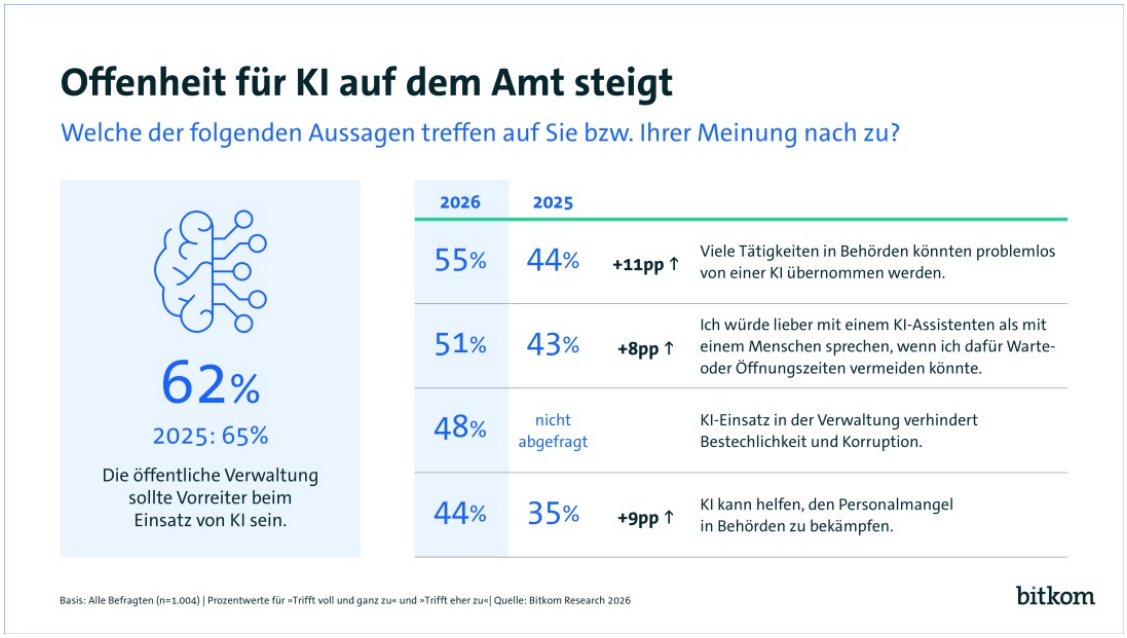


Berlin, 04. November 2026 - Einen Bescheid verstehen, die eigenen Ansprüche prüfen oder ein Schreiben ans Amt aufsetzen: Mit 11 Prozent hat jede und jeder Neunte dafür schon einmal künstliche Intelligenz verwendet. Ein weiteres Viertel der Bürgerinnen und Bürger (27 Prozent) kann sich das in Zukunft vorstellen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.004 Personen ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Am häufigsten informieren sich diejenigen, die KI im Behördenkontakt verwenden, über ihre Rechte (35 Prozent). Ein Viertel (25 Prozent) lässt sich Briefe von Behörden erklären. 10 Prozent finden mit KI heraus, welche Behörde für ihr Anliegen überhaupt zuständig ist. „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 Dr. 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.“

Vom Schreib-Assistenten bis zur Übersetzung

KI dient im Behördenkontakt auch als Schreibhilfe. 19 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer lassen ihre Schreiben vor dem Absenden von einer KI kontrollieren, 14 Prozent formulieren ihren Behördenverkehr von Beginn an mit KI. 9 Prozent lassen sich Texte aus dem Deutschen oder ins Deutsche übersetzen, 6 Prozent beim Ausfüllen von Formularen helfen. Die Mehrheit bleibt allerdings zurückhaltend: 58 Prozent haben KI im Behördenkontakt noch nicht genutzt und können sich das auch nicht vorstellen.

Offenheit für KI in der Verwaltung wächst



Dem Einsatz von KI in den Behörden selbst stehen die Menschen zunehmend offen gegenüber. 55 Prozent sagen, viele Tätigkeiten in Behörden könnten problemlos von einer KI übernommen werden. Vor einem Jahr waren es erst 44 Prozent. 51 Prozent würden lieber mit einem KI-Assistenten als mit einem Menschen sprechen, wenn sie dafür Warte- oder Öffnungszeiten vermeiden könnten. Auch das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber dem Vorjahr mit 43 Prozent. 44 Prozent sind zudem überzeugt, dass KI helfen kann, den Personalmangel in Behörden zu bekämpfen (2025: 35 Prozent). Und fast die Hälfte (48 Prozent) glaubt, dass KI in der Verwaltung Bestechlichkeit und Korruption verhindert. „Die Menschen trauen KI in der Verwaltung immer mehr zu“, sagt Rohleder. „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.“

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Marc Danneberg
Leiter Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Christian König
Manager Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt, darunter 109 Personen, die bereits KI im Kontakt mit Behörden genutzt haben. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 33 bis KW 37 2026 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Haben Sie schon einmal KI im Kontakt mit Behörden genutzt?“, „Wofür haben Sie KI bereits im Kontakt mit Behörden genutzt?“ und „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/KI-Hilfe-Amtsdeutsch-und-Behoerdenschreiben***