

## **Mehrheit der Deutschen wünscht sich digitale Behördengänge - Angst vor KI!**

Eine Umfrage zeigt, dass viele Deutsche digitale Behördenkontakte nutzen, oft jedoch nur für Terminvereinbarungen und nicht für Anträge.

In Deutschland hat sich ein bemerkenswerter Trend in der Interaktion mit Behörden entwickelt: Während die Mehrheit der Bevölkerung die Möglichkeit der digitalen Kommunikation wahrnimmt, beschränkt sich der Kontakt häufig auf einfache Anfragen oder die Vereinbarung von Terminen. Eine aktuelle Umfrage des Digitalverbandes Bitkom, durchgeführt unter 1.003 Personen, beleuchtet dieses Phänomen detailliert.

Die Zahlen sind eindeutig: 67 Prozent der Befragten haben bereits online einen Termin bei einer Behörde vereinbart, und 62 Prozent haben per E-Mail Kontakt mit Ämtern aufgenommen. Das Verwenden von Kontaktformularen auf den offiziellen Websites haben 32 Prozent in Anspruch genommen. Verblüffend ist jedoch die niedrige Zahl derjenigen, die tatsächlich eine Verwaltungsleistung online beantragt haben – nur 15 Prozent. Außerdem haben lediglich 8 Prozent an einer virtuellen Sprechstunde teilgenommen. Dies lässt darauf schließen, dass viele Bürger zwar digitale Möglichkeiten nutzen, aber oft nicht die gesamte Bandbreite der Online-Dienste ausschöpfen.

## **Vorbehalte gegenüber Künstlicher Intelligenz**

Ein weiteres interessantes Resultat der Umfrage ist die Zurückhaltung beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Nur

5 Prozent der Befragten haben bisher mit einem Chatbot auf einer Behördenseite interagiert. Dies könnte daran liegen, dass viele Menschen noch immer eine gewisse Skepsis gegenüber KI-rückgestützten Entscheidungen haben. 61 Prozent der Teilnehmer äußerten Bedenken, dass KI in Zukunft eigenständig Entscheidungen über Anträge treffen könnte.

Trotz dieser Vorbehalte zeigt sich eine klare Präferenz für digitale Dienstleistungen. 73 Prozent der Befragten glauben, dass diese Form der Kommunikation Zeit sparen könnte, und ebenfalls 73 Prozent sind der Meinung, dass viele behördliche Vorgänge problemlos online erledigt werden können. Dies deutet darauf hin, dass eine Mehrheit durchaus an der Verbesserung und Ausweitung der digitalen Angebote interessiert ist.

Die Umfrage wirft einige Fragen auf, insbesondere in Bezug auf die Art der Verwaltungsleistungen, für die Bürger bereit sind, den Weg zum Amt auf sich zu nehmen. Von 14 überprüften Verwaltungsleistungen – darunter das Verlängern von Personalausweisen, Wohnsitzmeldungen und die Beantragung von Baugenehmigungen – entschieden sich nur drei Themen für den persönlichen Kontakt: Eheschließungen, Scheidungen und Strafanzeigen. Dies könnte darauf hindeuten, dass viele Bürger den digitalen Weg bevorzugen, wenn es um Routineangelegenheiten geht.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die digitalisierte Kommunikation mit den Behörden in Deutschland auf einem deutlich positiven Weg ist, auch wenn noch große Herausforderungen und Vorbehalte bestehen bleiben. Der vorliegende Bericht von Bitkom bietet daher wertvolle Einblicke und zeigt auf, dass sich die Digitalisierungsprozesse im öffentlichen Dienst weiterentwickeln müssen, um das Vertrauen und die Akzeptanz der Bürger zu stärken. Für eine detaillierte Betrachtung des Falls, **siehe den Bericht auf [www.radiomuelheim.de](http://www.radiomuelheim.de)**.

Details

**Besuchen Sie uns auf: [die-nachrichten.at](http://die-nachrichten.at)**