

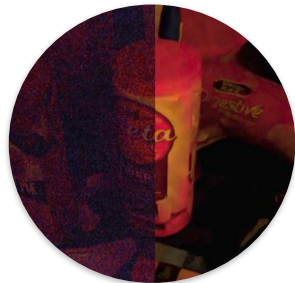
Sehenswürdigkeiten in der Nähe

# Akzeptanz von KI im Tourismus

Dieses Bild wurde von einer KI generiert.



# Was ist Künstliche Intelligenz?



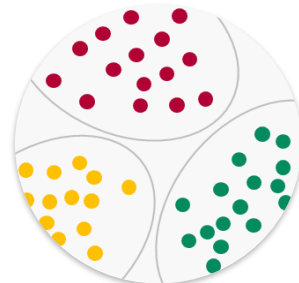
**Perceive**

e.g. night mode in smartphones



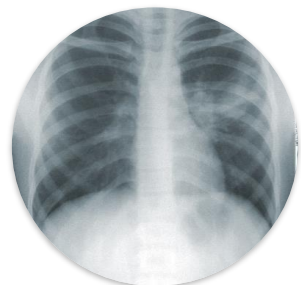
**Recognize**

e.g. recognition of traffic signs



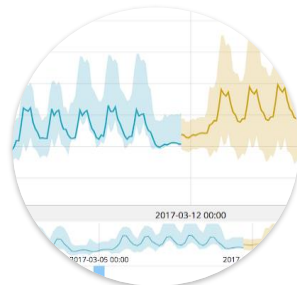
**Explain**

e.g. identify customer clusters



**Decide**

e.g. diagnosing a disease



**Predict**

z.B. Nachfrage nach Produkten vorhersagen



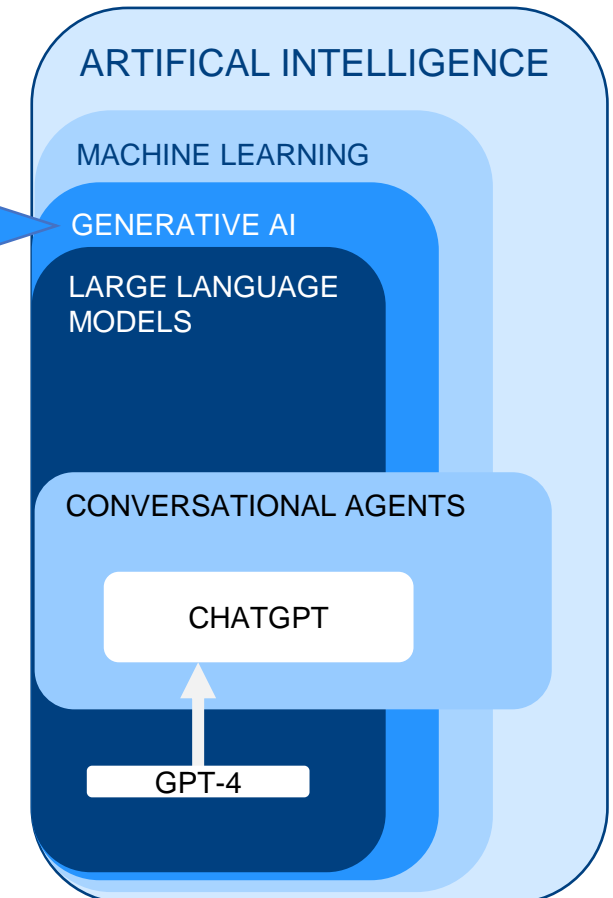
**Act**

e.g. playing AlphaGo



**Generate**

e.g. create texts, images, videos, ...



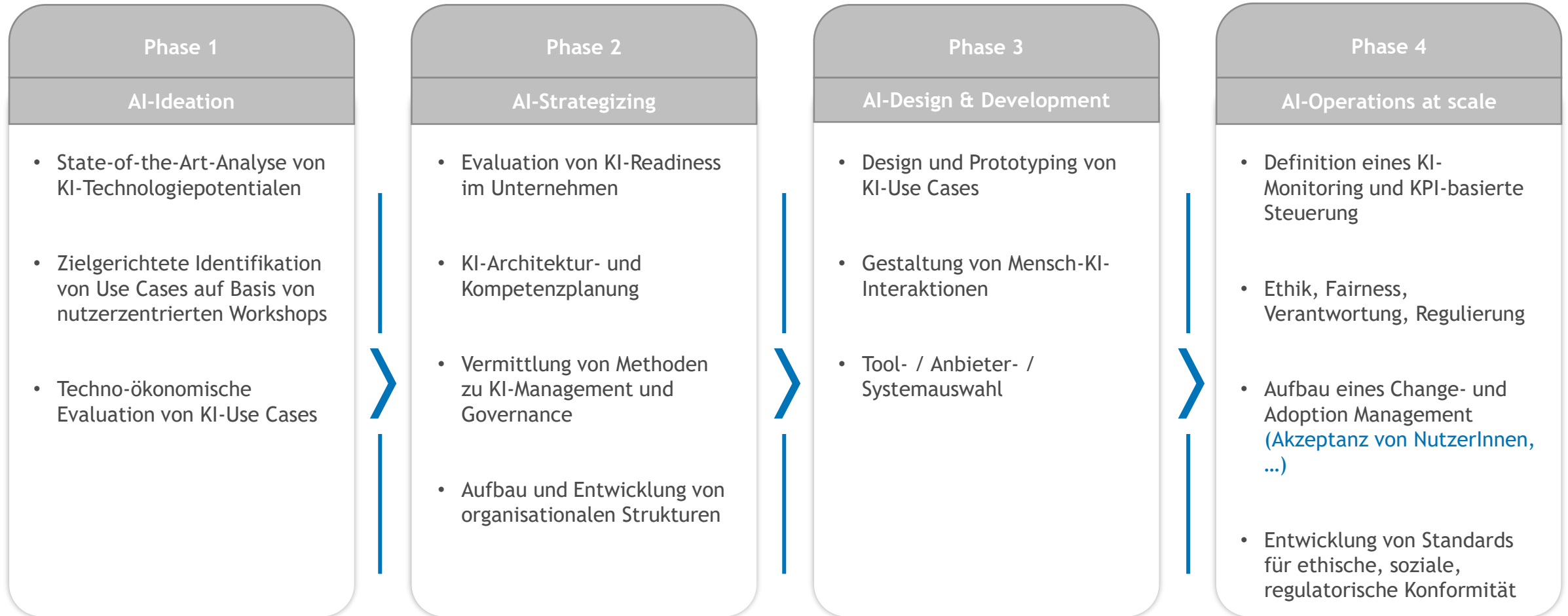
Images: Towards data science, Campbell et al. (2019), D'haeseleer (2005), Michael Duxbury, Elastic.co, Reddit, nextrebrandt



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

# Akzeptanz als Herausforderung bei der Implementierung von KI



# Assoziationen mit „Künstlicher Intelligenz“

Frage: Was verbinden Sie ganz allgemein mit „Künstlicher Intelligenz“? Welche Dinge/ Begriffe fallen Ihnen spontan ein?

(offene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Darstellung basierend auf Anzahl der Nennungen)

## Nachfragende



## Touristische Unternehmen



Erstellt mit: <https://www.wortwolken.com/>

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)

Basis: touristische Unternehmen (n=72)





# Akzeptanz von KI bei der deutschen Bevölkerung unter besonderer Berücksichtigung des Tourismus

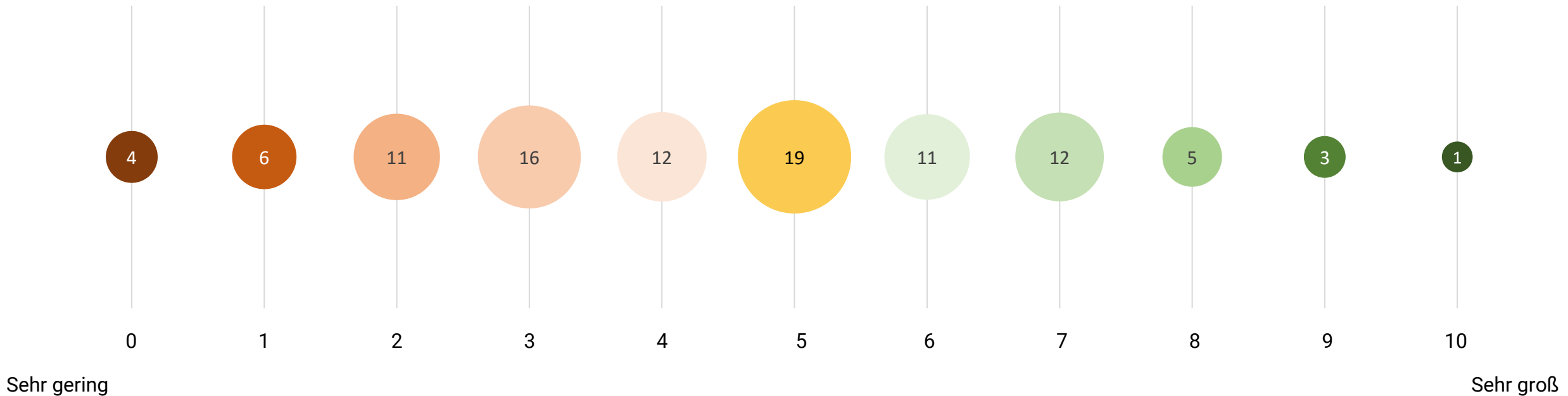
Eine Studie des Bayerischen Zentrums für Tourismus e.V.  
April 2024

Dieses Bild wurde von einer KI generiert.

# Wissensstand zum Thema „Künstliche Intelligenz“

Frage: *Wie würden Sie Ihren aktuellen Wissensstand zum Thema „Künstliche Intelligenz“ einschätzen?*

*(geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)*



Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)

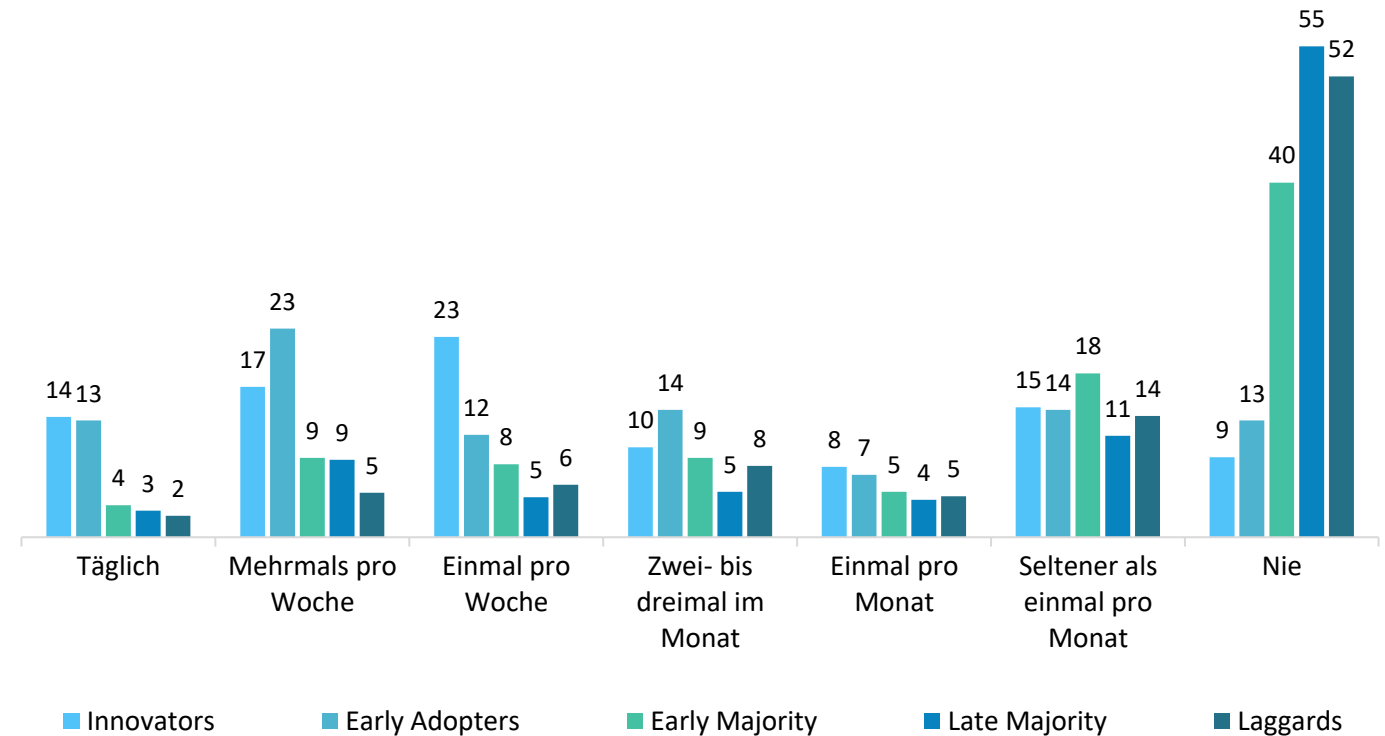
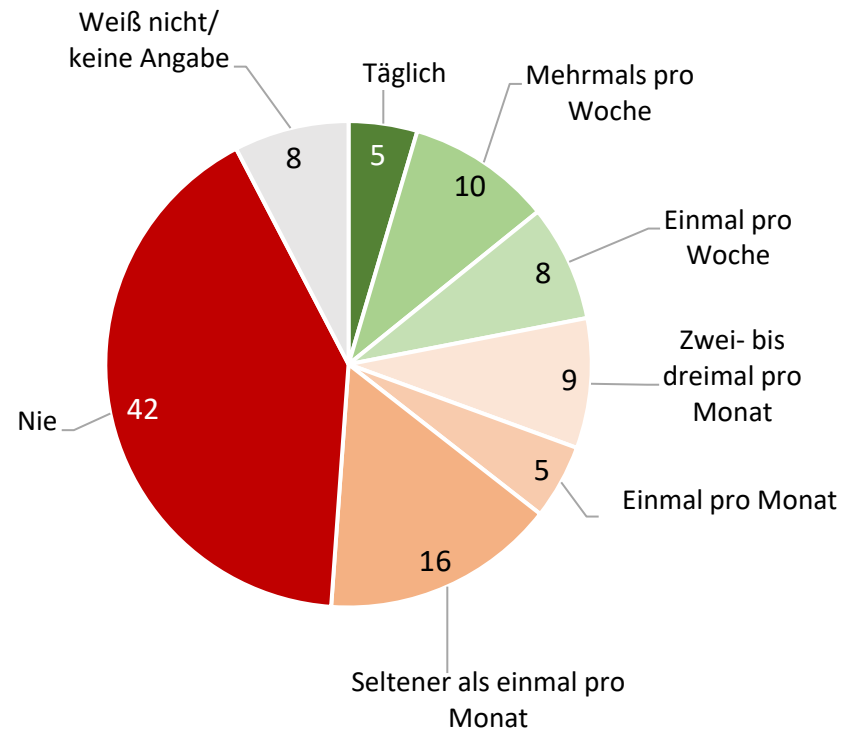


# Nutzungshäufigkeit

Frage: Wie häufig nutzen Sie KI-Anwendungen oder KI-basierte Systeme (z.B. ChatGPT, Midjourney, DALL-E)?

(offene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

## Gesamt



Teilgruppen: Innovators n=89; Early Adopters n=246; Early Majority n=732; Late Majority n=335; Laggards n=539  
 Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)



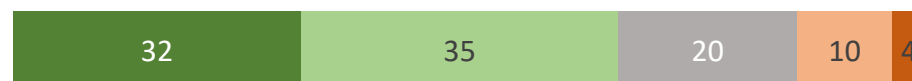


# Interaktion mit KI-Anwendungen

Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Bitte geben Sie Ihre Antworten anhand einer Skala von 1 bis 5, wobei die 1 bedeutet, dass Sie der jeweiligen Aussage „voll und ganz“ zustimmen und die 5 bedeutet, dass Sie der jeweiligen Aussage „überhaupt nicht“ zustimmen. Mit den dazwischen liegenden Werten können Sie Ihre Meinung entsprechend abstimmen.

(gestützte Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

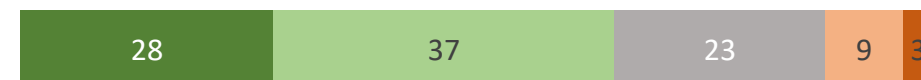
Ich habe ethische Bedenken, wie sich KI in Zukunft auf die Gesellschaft auswirken wird (z.B. in der Beeinflussung der öffentlichen Meinung).



Bei der Interaktion mit KI habe ich Bedenken meine personenbezogenen Daten preiszugeben.



Mir fehlt bei der Interaktion mit einer KI-Anwendung die Transparenz bezüglich der Weiterverwendung meiner preisgegebenen personenbezogenen Daten.



■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu ■ weder noch ■ stimme eher nicht zu ■ stimme überhaupt nicht zu

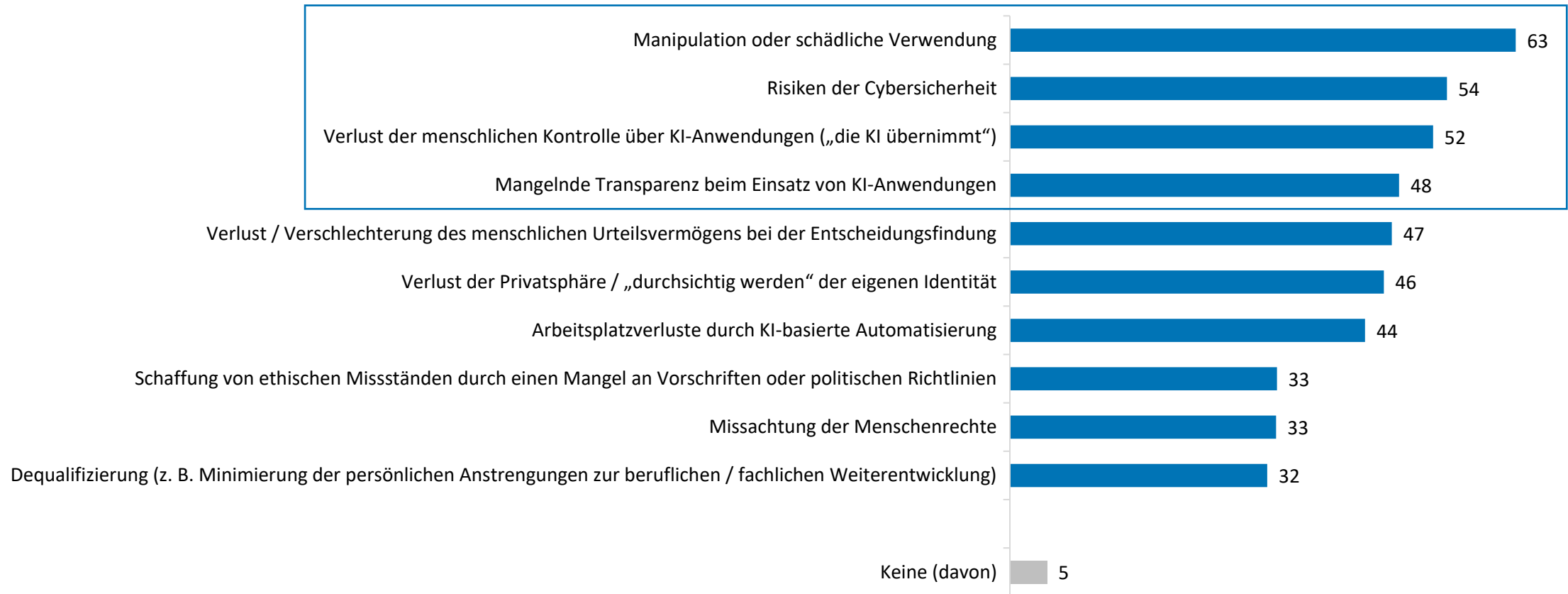
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)



# Sorgen durch die Anwendung/ Weiterentwicklung

Frage: Welche der möglichen aufgelisteten Folgen durch die Anwendung / Weiterentwicklung von KI bereiten Ihnen Sorgen?

(offene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



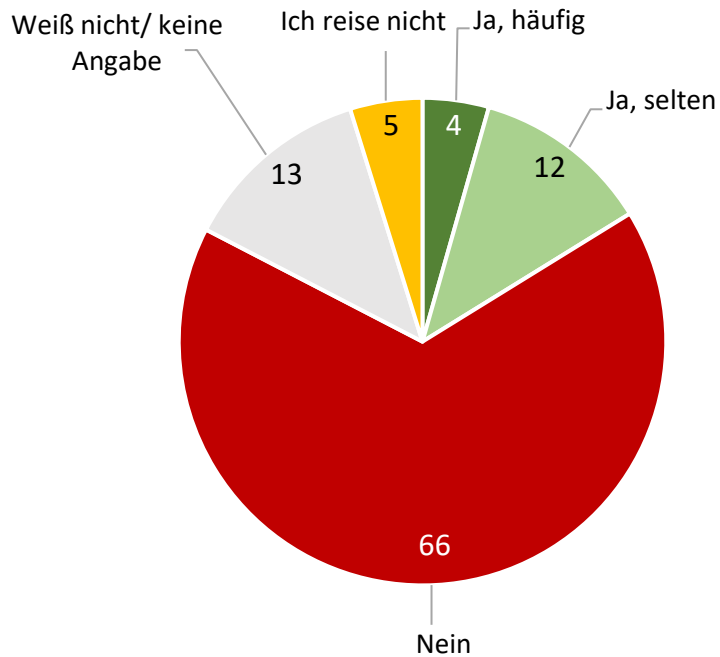
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)



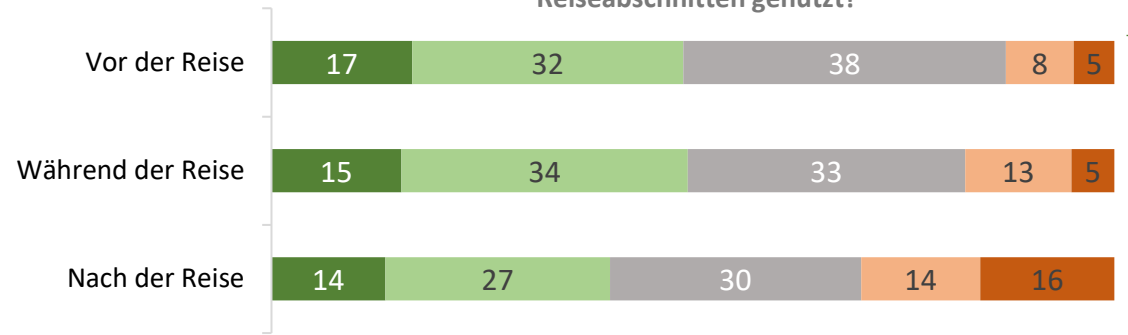
# Kontakt zu KI im touristischen Bereich

(geschlossene Fragen, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

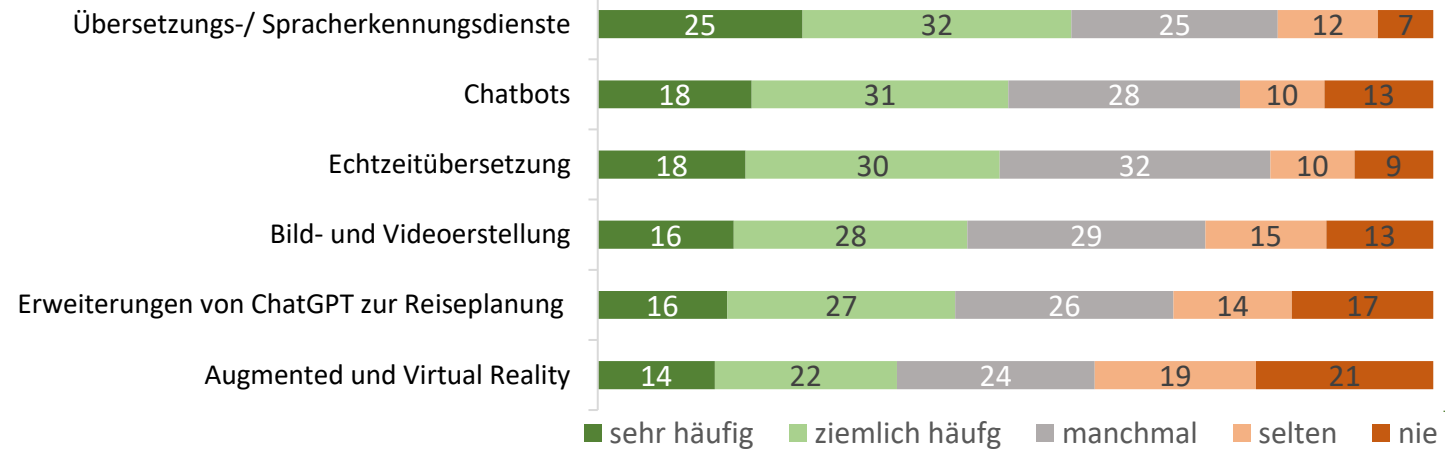
Hatten Sie bereits Kontakt mit KI-Anwendungen im touristischen Bereich/ auf Ihren Reisen?



Wie häufig haben Sie bereits KI-Anwendungen bei den folgenden Reiseabschnitten genutzt?



Welche KI-Anwendungen haben sie bereits auf Ihren Reisen genutzt?



Teilgruppe: Personen, die bereits Kontakt mit KI-Anwendungen im touristischen Bereich hatten.

Teilgruppe: Hatte bereits Kontakt mit KI-Anwendungen im touristischen Bereich (n=327)  
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)

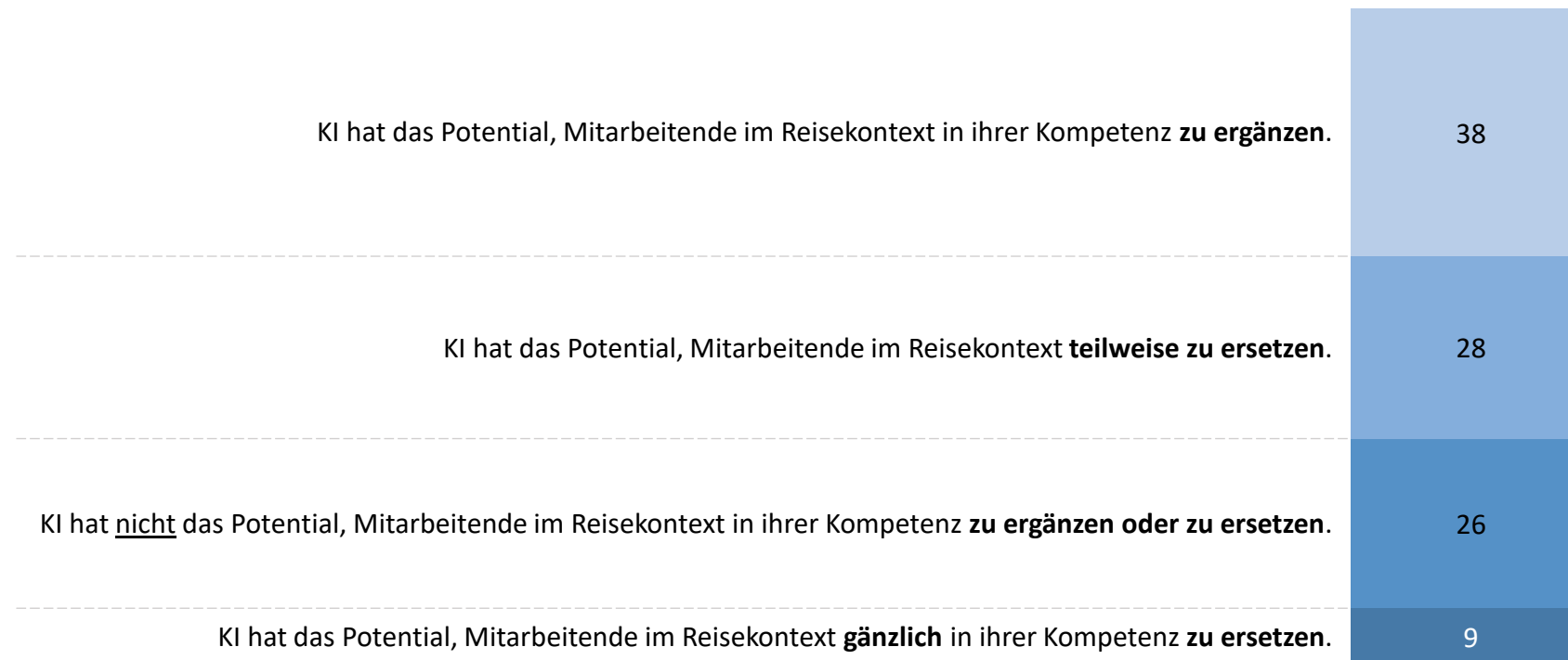


# Potenzial als Ersatz menschlicher Kompetenz

Frage: Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie am ehesten zu?

Teilgruppe: Personen, die generell verreisen

(geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



Teilgruppe: Personen, die generell verreisen (n=1.916)  
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)



Frage: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? – Top3

Teilgruppe: Personen, die generell verreisen

(stimme voll und ganz zu oder stimme eher zu, geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich)

Im Rahmen von touristischen Dienstleistungen ziehe ich den **menschlichen Kontakt** der Interaktion mit KI-Anwendungen vor. 70%

Bei der Interaktion mit KI-Anwendungen im Urlaub mangelt es an **sozialem Kontakt**. 69%

Im Rahmen von touristischen Dienstleistungen brauchen Menschen den **Austausch von Emotionen**. 68%

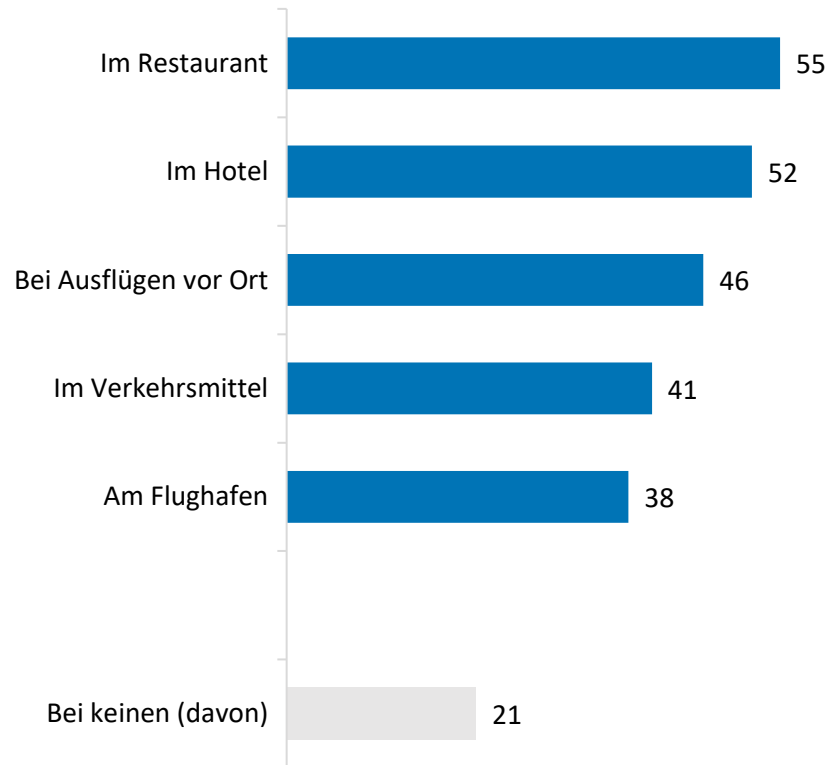
Teilgruppe: Personen, die generell verreisen (n=1.916)  
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)

# Wichtigkeit des persönlichen Kontakts

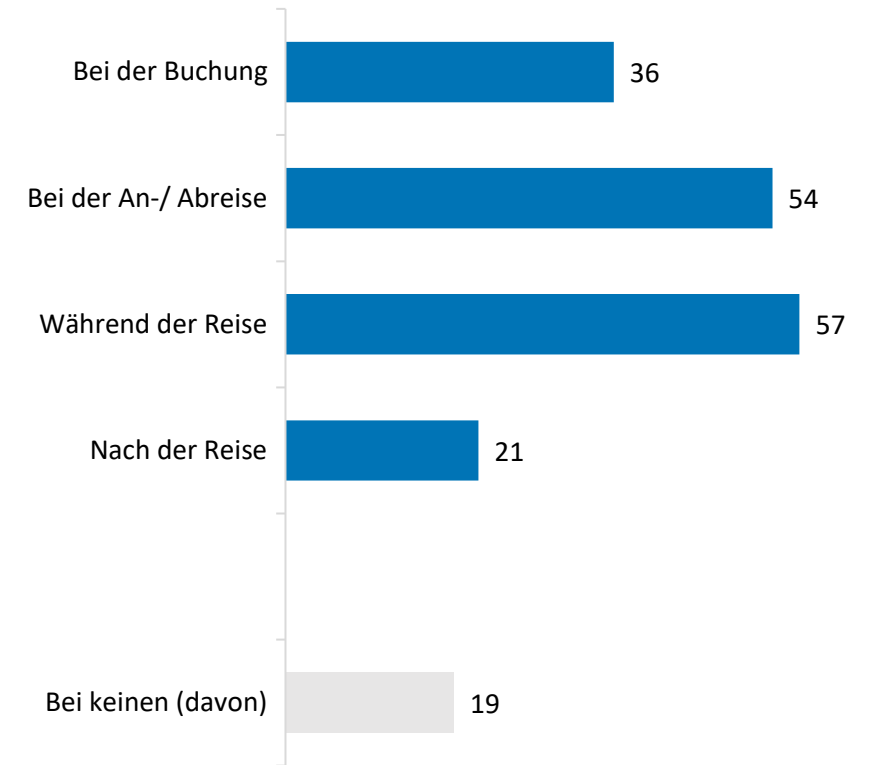
Teilgruppe: Personen, die generell verreisen

(geschlossene Fragen, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

Bei welchen touristischen Leistungen ist Ihnen der persönliche Kontakt mit Menschen deutlich wichtiger als mit KI-Anwendungen?



Bei welchen Reiseabschnitten Ihrer Reise ist Ihnen der persönliche Kontakt mit Menschen deutlich wichtiger als mit KI-Anwendungen?



Teilgruppe: Personen, die generell verreisen (n=1.916)  
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)



# Stimmungsbild zu KI im Tourismus

Frage: Eine Einschätzung Ihrerseits zum Schluss: Drei Personen unterhalten sich über die Verwendung von KI auf Reisen. Wem stimmen Sie eher zu: Person A, Person B oder Person C?

Teilgruppe: Personen, die generell verreisen

(geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

Grundsätzlich bin ich **gegenüber KI positiv eingestellt**. Das **Reisen** hat für mich jedoch viel mit **Emotionen und zwischenmenschlichem Austausch** zu tun, welchem KI-Anwendungen nicht gerecht werden können. Ich **bevorzuge es daher eher, im Alltag KI-Anwendungen zu nutzen** als auf Reisen.

32 %

Für mich bieten KI-Anwendungen und künftige Weiterentwicklungen einen **Mehrwert** für meine Reisen und **verbessern mein persönliches Reiseerlebnis**. Dadurch kann ich meine Reisepläne **spezifischer auf meine Bedürfnisse abstimmen**.

29 %

Ich lege **keinen großen Wert** auf die Verwendung von KI – nicht im Alltag und auch nicht auf meinen Reisen. Wegen mir kann also **alles genauso bleiben wie davor**.

39 %

Teilgruppe: Personen, die generell verreisen (n=1.916)  
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2.012)





Stimmungsbild

# KI in touristischen Unternehmen

Eine Umfrage des Bayerischen Zentrums für Tourismus e.V.

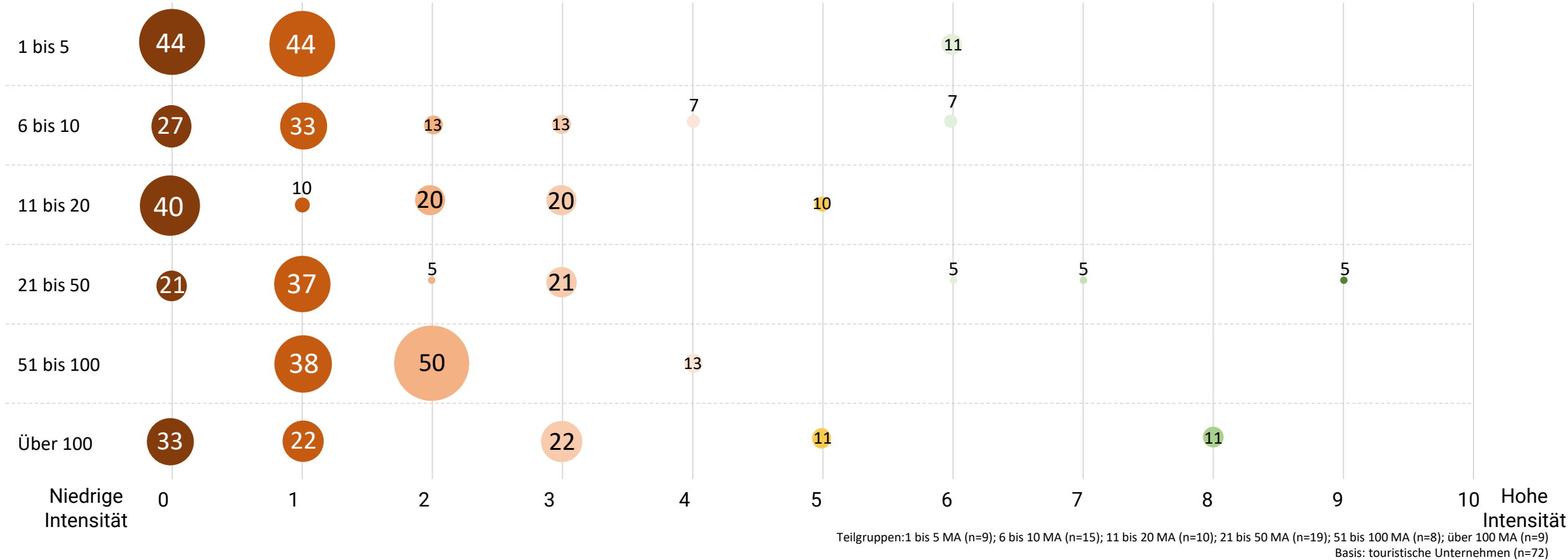
April 2024

Dieses Bild wurde von einer KI generiert.

# Nutzungsintensität – nach Mitarbeiteranzahl

Frage: In welcher Intensität nutzt Ihr Unternehmen bereits KI-Anwendungen?

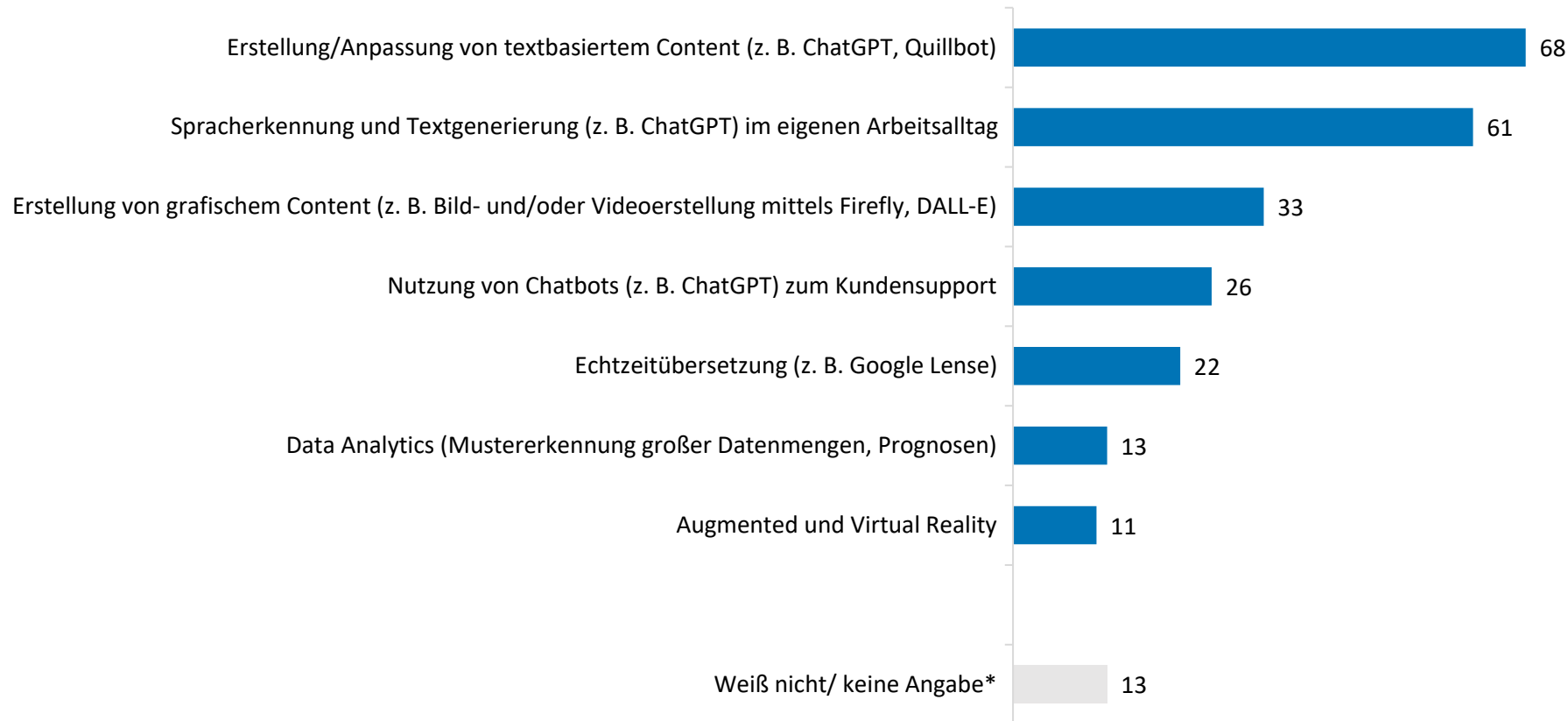
(geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



# Art der genutzten KI-Anwendungen

*Frage: Welche Art von KI-Anwendungen nutzt Ihr Unternehmen bereits?*

*(geschlossene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)*



\*single answer

Basis: touristische Unternehmen (n=72)



Frage: In welchen der folgenden Bereiche wird KI von Ihrem Unternehmen genutzt? – **Top5**

(geschlossene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

Bei der Erstellung von Content für Marketingzwecke 68%

Im schriftlichen Kundenkontakt 24%

In der Markt- und/oder Zielgruppenanalyse 18%

Im persönlichen Kundenkontakt 11%

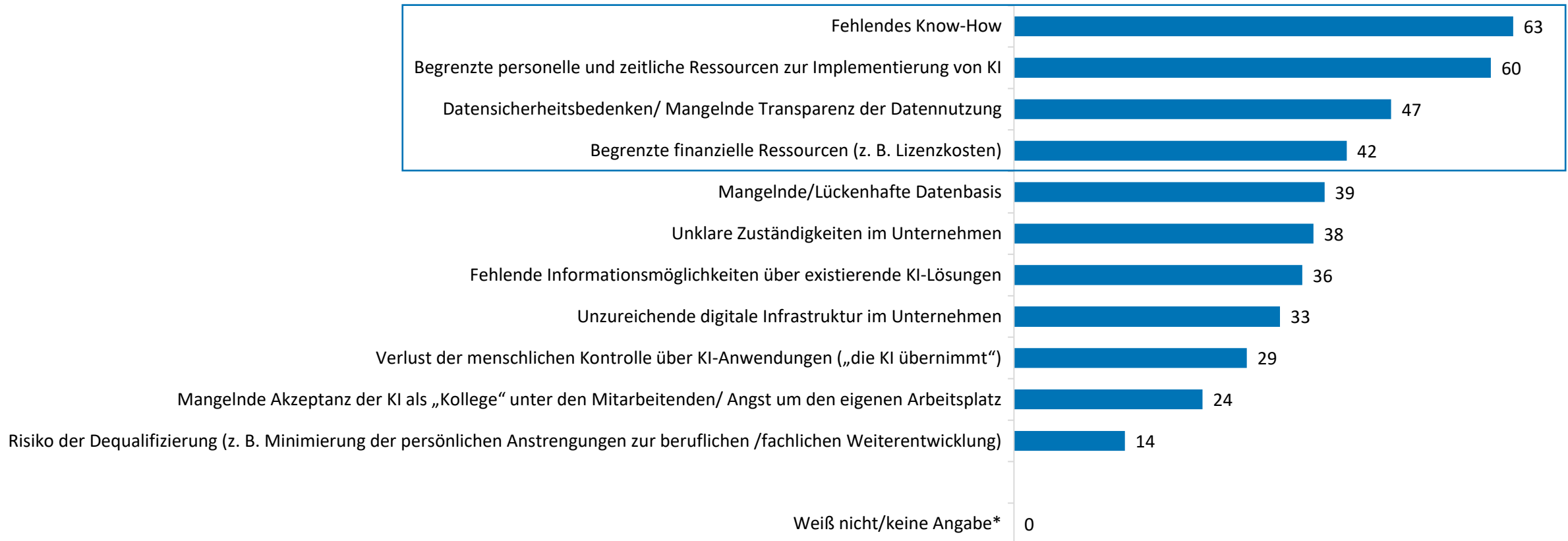
Bei der inhaltlichen Angebotsgestaltung 11%

Basis: touristische Unternehmen (n=72)

# Hemmnisse für die Nutzung

Frage: In welchen der folgenden Aspekte sehen Sie ein Hemmnis für die Nutzung von KI-Anwendungen in Ihrem Unternehmen?

(geschlossene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



\*single answer

Basis: touristische Unternehmen (n=72)



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

# (Zukünftige) Integration von KI

---

*Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen?*

*(stimme zu oder stimme eher zu, geschlossene Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)*

Der Einsatz von KI ist bereits in unserer **kurz- und mittelfristigen strategischen Unternehmensplanung integriert. 18%**

Mitarbeitende werden **regelmäßig und transparent darüber informiert**, inwiefern KI in Zukunft in unserem Unternehmen eingesetzt werden soll. **12%**

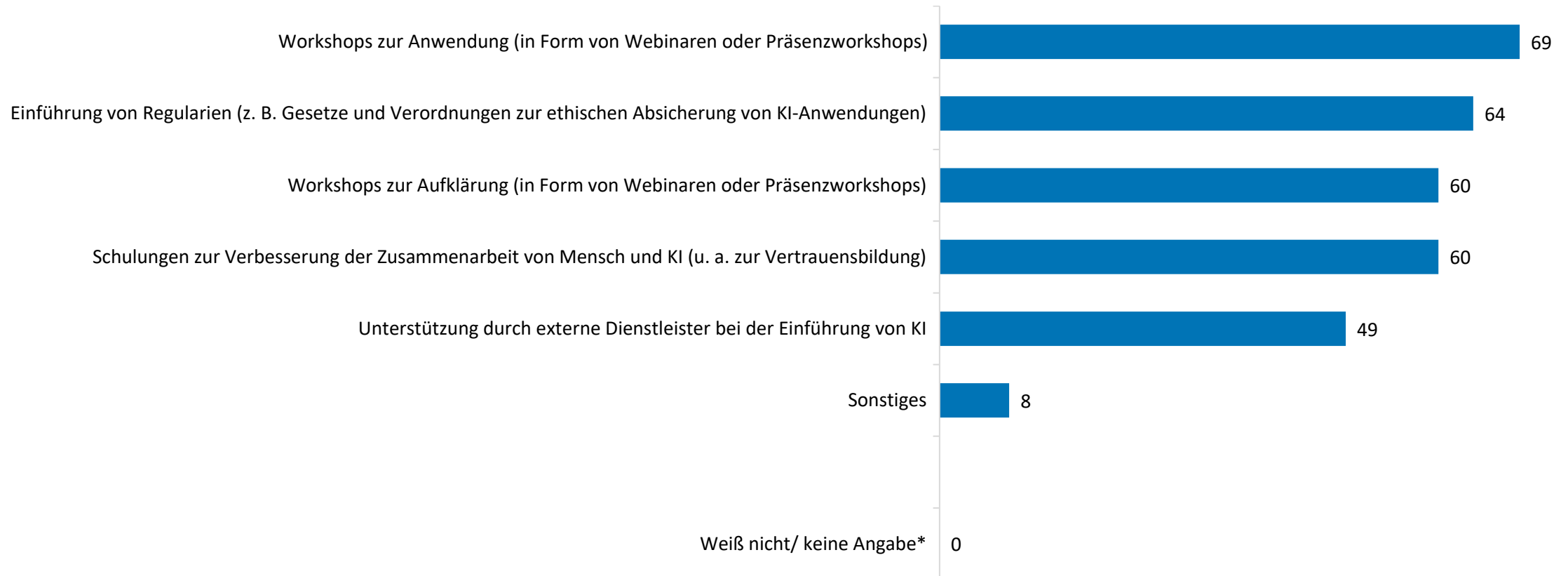
Den potenziellen **Einfluss von KI auf unsere Unternehmenskultur und unser Betriebsklima** sehe ich problematisch. **7%**

Basis: touristische Unternehmen (n=72)

# Maßnahmen zur Verbesserung des KI-Einsatzes

Frage: In welcher der folgenden Maßnahmen sehen Sie eine Notwendigkeit/Möglichkeit, um den Einsatz von KI in Ihrem Unternehmen zu verbessern oder zu intensivieren?

(geschlossene Frage, Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



\*single answer

Basis: touristische Unternehmen (n=72)



## Kontaktdaten

 +49 (0)831 870 230 40

 [info@bzt.bayern](mailto:info@bzt.bayern)

Dieses Bild wurde von einer KI generiert.