

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **BZT-Studie zeigt: Wissensstand und Nutzung von Künstlicher Intelligenz trotz wahrgenommener Potenziale bisher (noch) gering ausgeprägt**

**Kempten, 22. Mai 2024 - Wie ist der Wissensstand in Bezug auf Künstliche Intelligenz (KI) in der deutschen Bevölkerung und in welcher Intensität werden KI-Anwendungen bereits genutzt? Bestehen Bedenken gegenüber den KI-Entwicklungen? Welche Rolle spielt KI im Reisekontext? Und wie wird das Zusammenspiel von Mensch und KI im Tourismus von Reisenden bewertet? Antworten zu diesen Fragen liefert eine aktuelle Studie des Bayerischen Zentrums für Tourismus ([BZT](#)) zum Thema „Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz in der deutschen Bevölkerung“, die von GfK im März 2024 deutschlandweit unter über 2.000 Personen der deutschsprachigen Bevölkerung im Alter von 18 bis 74 Jahren durchgeführt wurde.**

#### **Grad der Technikaffinität bedingt Intensität der KI-Nutzung**

Ihren eigenen Wissensstand bezüglich Künstlicher Intelligenz stufen die Befragten als mittelmäßig bis gering ein. Lediglich vier Prozent bezeichnen ihren eigenen Wissensstand als sehr groß. Ein Blick auf die Intensität der Nutzung von Künstlicher Intelligenz in der Bevölkerung zeigt dabei ein ähnliches Bild: Nahezu die Hälfte der Befragten (42 Prozent) geben an, bis dato noch nie KI-Anwendungen oder KI-basierte Systeme genutzt zu haben. Dennoch zeichnet sich unter den befragten Personen, die neuen Technologien bzw. Innovationen aufgeschlossen begegnen, eine ausgeprägtere Nutzungsintensität ab. Im Vergleich verwenden Personen der Generation Z KI-Anwendungen deutlich häufiger als die restlichen Befragten.

#### **KI-Anwendungen inmitten von Potenzialen und Skepsis**

Auch wenn die Befragten Potenziale und Chancen in der Weiterentwicklung und Verwendung von KI sehen, lässt sich grundsätzlich eine Unsicherheit in der Bevölkerung erkennen. Über die Hälfte hat Bedenken, die eigenen personenbezogenen Daten während der Nutzung von KI-Anwendungen preiszugeben, und wünscht sich mehr Transparenz bezüglich der Datenverwendung. Auch aus ethischer Sicht äußern knapp drei Viertel Sorgen, wie sich KI in Zukunft auf die Gesellschaft auswirken wird - insbesondere in Bezug auf die Beeinflussung der öffentlichen Meinung.

#### **(Keine) KI-Nutzung entlang der touristischen Customer-Journey**

Im Vergleich zum alltäglichen Kontext zeigt sich die Nutzung von KI-Anwendungen auf Reisen (noch) geringer ausgeprägt: 66 Prozent sind nach eigenen Angaben auf ihren Reisen noch nicht mit KI-Anwendungen in Kontakt gekommen. Diejenigen, die vor, während oder nach ihrem Urlaub bereits mit KI interagiert haben, verwendeten dabei am häufigsten Tools zur Übersetzung (57 Prozent) oder Chatbots (49 Prozent).



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

### KI als Ergänzung oder Substitut für touristische Leistungen?

Den menschlichen Kontakt im Rahmen touristischer Dienstleistungen bevorzugen nahezu drei Viertel der Befragten gegenüber der Interaktion mit KI. Das Potenzial, dass die menschliche Kompetenz im touristischen Bereich durch KI ersetzt werden kann, sieht eine Minderheit von neun Prozent. Stattdessen wird in KI eher eine Chance gesehen, touristische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen.

### Künftige KI-Integration im Tourismus: Die Meinungen gehen auseinander

Im Allgemeinen zeichnet sich ein heterogenes Stimmungsbild in Bezug auf künftige KI-Entwicklungen im Tourismusbereich ab: 32 Prozent vertreten die Meinung, dass KI-Anwendungen den Emotionen und dem zwischenmenschlichen Kontakt, durch welchen sich der Tourismus auszeichnet, nicht gerecht werden können. Im Gegenzug gibt nahezu ein Drittel der Befragten an, dass KI das Potenzial hat, einen Mehrwert für ihre Reisen zu bieten und das persönliche Reiseerlebnis verbessern zu können. Weitere 39 Prozent legen keinen großen Wert auf die Verwendung von KI.

### Erhebungsmethode

- Bevölkerungsrepräsentative Online-Befragung im Auftrag des Bayerischen Zentrums für Tourismus, durchgeführt mit dem GfK eBUS® zwischen 07.03. und 18.03.2024
- Stichprobe: n = 2.012 Männer und Frauen der deutschsprachigen Bevölkerung im Alter von 18-74 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland

Alle Ergebnisse der Studie finden Sie [hier](#)

Weitere Informationen zum Thema „Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz“ finden Sie außerdem im Mitschnitt unseres letzten „[BZT Aktuell](#)“

#### **Ansprechpartner:**

Bayerisches Zentrum für Tourismus e.V. (BZT)

Prof. Dr. Alfred Bauer

Wiesstraße 13a

87435 Kempten

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

[www.bzt.bayern](http://www.bzt.bayern)

#### **Für weitere Presseinformationen:**

KRIMMER CONSULTING

Marion Krimmer

Schlossweg 4

85235 Pfaffenhofen an der Glonn

[marion@krimmer-consulting.de](mailto:marion@krimmer-consulting.de)

[www.krimmer-consulting.de](http://www.krimmer-consulting.de)



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Das Bayerische Zentrum für Tourismus (BZT) ist ein An-Institut der Hochschule Kempten. Es wird vom Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus vorerst bis Ende 2025 gefördert und versteht sich als ein unabhängiger wissenschaftlicher Thinktank. Neben relevanten Forschungsprojekten initiiert und moderiert das BZT den praxisrelevanten Austausch zwischen Wissenschaftlern, Politikern und den verschiedenen Akteuren der Tourismuswirtschaft. Dabei stehen die Vermittlung von Wissen, die Identifikation wichtiger Themen der bayerischen Tourismuswirtschaft, die Vernetzung der bayerischen Tourismusakteure und ein lösungsorientierter Diskurs zur Förderung, Optimierung und Weiterentwicklung der Leistungsfähigkeit des bayerischen Tourismus im Fokus. Ziel des BZT ist die Förderung von Tourismuswissenschaft und -forschung sowie die Intensivierung des interdisziplinären Wissens- und Erfahrungsaustauschs. Näheres unter <https://bzt.bayern/>



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus