

# ChatGPT und Co. im Alltag: Nutzung, Bewertung und Zukunftsvisionen

Ein Drei-Länder-Vergleich

NIMpulse



# Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e. V. Gründer der GfK

Steinstr. 21 | 90419 Nürnberg | [nim.org](https://nim.org)

September 2024

Das Nürnberg Institut für Marktentscheidungen (NIM) untersucht an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis, wie sich Konsumententscheidungen durch neue Technologien oder gesellschaftliche Trends oder die Anwendung von Behavioral Science verändern und welche mikro- und makroökonomischen Auswirkungen das für den Markt und die Gesellschaft hat. Ein besseres Verständnis von Konsumententscheidungen und ihren Auswirkungen hilft Gesellschaft, Unternehmen, Politik und Konsumenten, bessere Entscheidungen im Sinne der sozialökologischen Marktwirtschaft und des „Wohlstands für Alle“ zu treffen.

Nachdruck, Weitergabe und Ähnliches – auch auszugsweise – sind nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung gestattet.

## Bildnachweise

Titel: Andriy Onufriyenko/Moment via Getty Images  
S. 2: NIM/Wolfgang Schmitt  
S. 3: J Studios/DigitalVision via Getty Images  
S. 7: Laurence Dutton/E+ via Getty Images  
S. 8: vitranc/E+ via Getty Images  
S. 16: Yagi Studio/DigitalVision via Getty Images  
S. 23: Watchara Piriyauputtanapun/Moment via Getty Images  
S. 30: Jose A. Bernat Bacete/Moment via Getty Images  
S. 34: xia yuan/Moment via Getty Images

## Autoren



**Dr. Carolin Kaiser**  
[carolin.kaiser@nim.org](mailto:carolin.kaiser@nim.org)

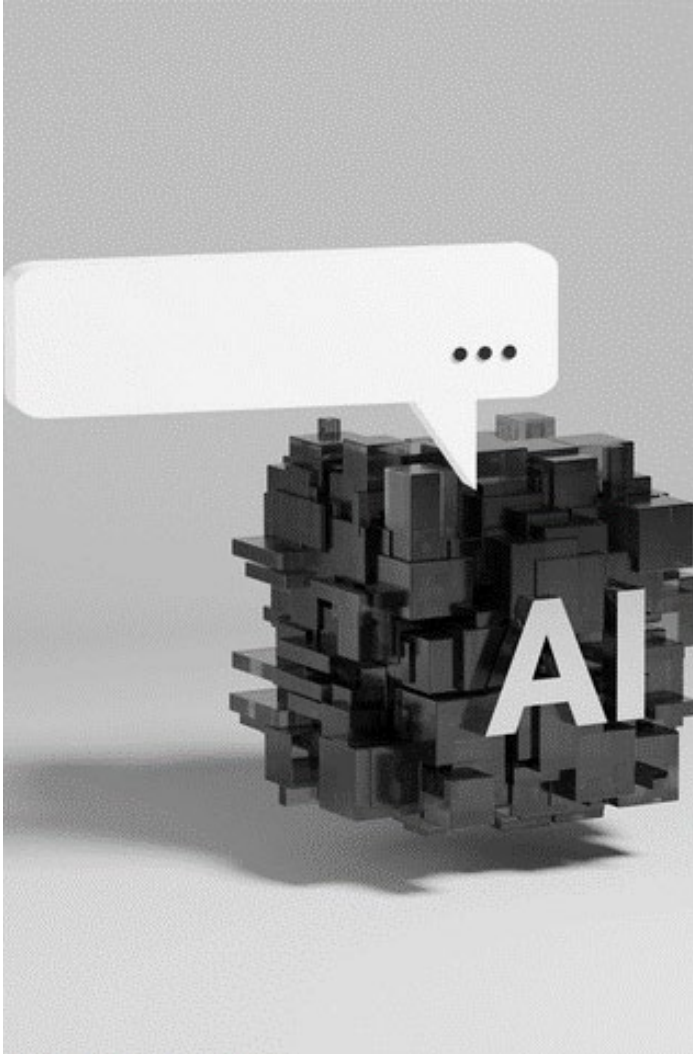


**Dr. Fabian Buder**  
[fabian.buder@nim.org](mailto:fabian.buder@nim.org)



**Tobias Biró**  
[tobias.biro@nim.org](mailto:tobias.biro@nim.org)





Mit der Veröffentlichung des Chatbots ChatGPT im November 2022 scheint das Thema Künstliche Intelligenz einen festen Platz im breiten öffentlichen Diskurs gefunden zu haben. Während die Technologie einerseits als hilfreiche Innovation für viele Bereiche von Forschung und Wirtschaft gefeiert wird, sorgt die gesellschaftliche Etablierung andererseits auch für ethische und urheberrechtliche Bedenken.

Abseits solcher Grundsatzdiskussionen wird vor allem ChatGPT bereits von großen Teilen der Bevölkerung genutzt. Das Tool nutzt KI, um menschliche Sprache

zu verstehen und eine Antwort zu erzeugen. Dabei sind vielfältige Einsatzmöglichkeiten denkbar. Doch für welche konkreten Zwecke verwenden es Nutzer in den USA, Deutschland und dem Vereinigten Königreich aktuell? Wie zufrieden sind sie damit? Und wo sehen sie weitere Einsatzbereiche?



---

Im Drei-Länder-Vergleich analysiert das NIM Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Wie blicken die Nationen auf Shopping, Alltag und eine Zukunft mit ChatGPT und Co.?

Nürnberg, September 2024

# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produktempfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

5

→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produktempfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

5

→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

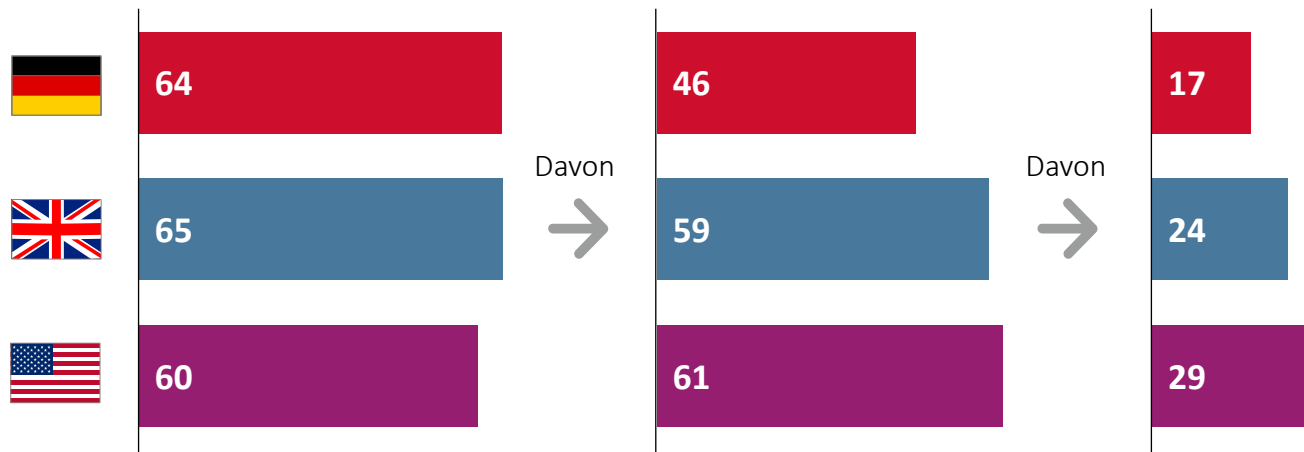
# Der typische ChatGPT-Nutzer: US-Amerikaner liegen bei der ChatGPT-Nutzung vorne, sie greifen auch am häufigsten zur Bezahlversion.



Haben Sie schon einmal von ChatGPT gehört?

Nutzen Sie ChatGPT?

Nutzen Sie die kostenpflichtige Bezahl-/Aboversion von ChatGPT



Mindestens **60 Prozent** der Bevölkerung aller drei Länder haben schon einmal von ChatGPT gehört. Von diesen Menschen nutzt etwa die Hälfte auch den Chatbot. In Deutschland bezeichnen sich damit ca. 30 Prozent der Gesamtbevölkerung als Nutzer.

Deutliche Unterschiede zwischen Deutschland und den beiden anderen Ländern zeigen sich insbesondere in der **Nutzung der kostenpflichtigen Aboversion** von ChatGPT: Während nur 17 Prozent der deutschen Nutzer für die Anwendung bezahlen, sind es in UK 24 Prozent und in den USA 29 Prozent.

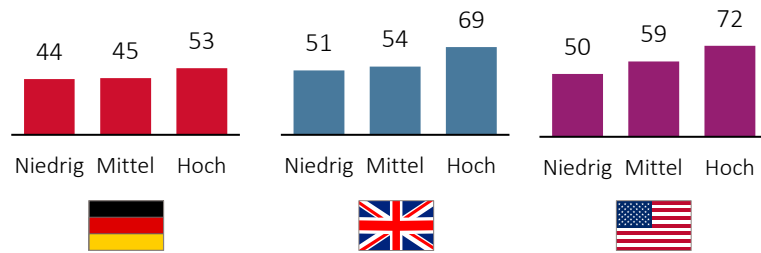
Anteil „Ja“ | Jeweils Einfachwahl | n = 6.012 / n = 3.782 / n = 2.089 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Der typische ChatGPT-Nutzer: In Deutschland eine Frage von Alter, Geschlecht und Bildungsabschluss, in UK und in den USA eher eine von Alter und Einkommen.

## Soziodemografische Merkmale und Nutzung von ChatGPT

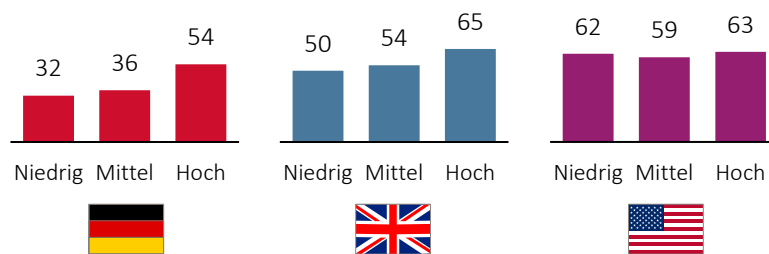
### Einkommen

Mit steigendem Einkommen steigt auch die Nutzung von ChatGPT, insbesondere in UK und in den USA.



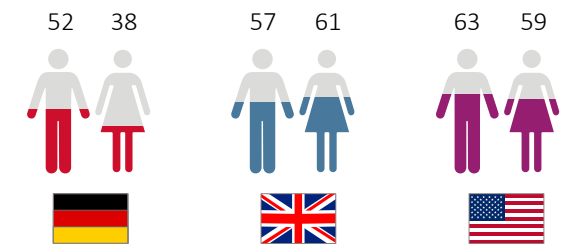
### Bildungsabschluss

Je höher der Bildungsabschluss, desto eher wird ChatGPT genutzt, vor allem in Deutschland.



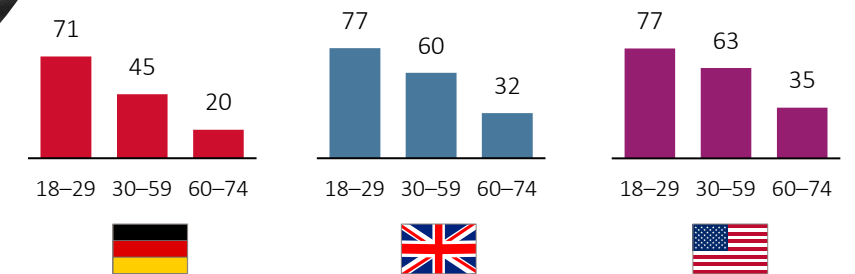
### Geschlecht

In Deutschland nutzen deutlich mehr Männer als Frauen ChatGPT, in UK und in den USA ist die Nutzung in etwa gleich verteilt.



### Alter

Je jünger, desto eher wird ChatGPT genutzt.



Nutzen Sie ChatGPT? | Anteil „Ja“ | Einfachwahl | n = 3.782 [Teilgruppe: ja, bereits von ChatGPT gehört] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org



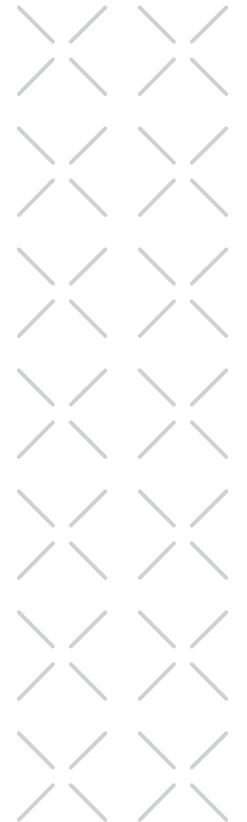
## Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen



Dieser Befund überrascht sicherlich nicht. Und auch, dass das Tool in den englischsprachigen Ländern weiter verbreitet ist, war anzunehmen. Interessant sind jedoch die Unterschiede zwischen den Ländern im Detail.

Während in UK und den USA etwa gleich viele Männer und Frauen ChatGPT schon mal genutzt haben, klafft hier in Deutschland eine große Lücke. Und während in Deutschland die Nutzung auch stark vom Bildungsabschluss abhängt, gibt es in den USA diesbezüglich keine Unterschiede. Dafür ist in den USA die Lücke zwischen den Einkommensgruppen am größten.

Sollte generative KI (GenAI) tatsächlich zu höherer Produktivität beitragen, wäre die Politik gut beraten diese Unterschiede im Auge zu behalten und gegenzusteuern.





# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produktempfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

5

→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

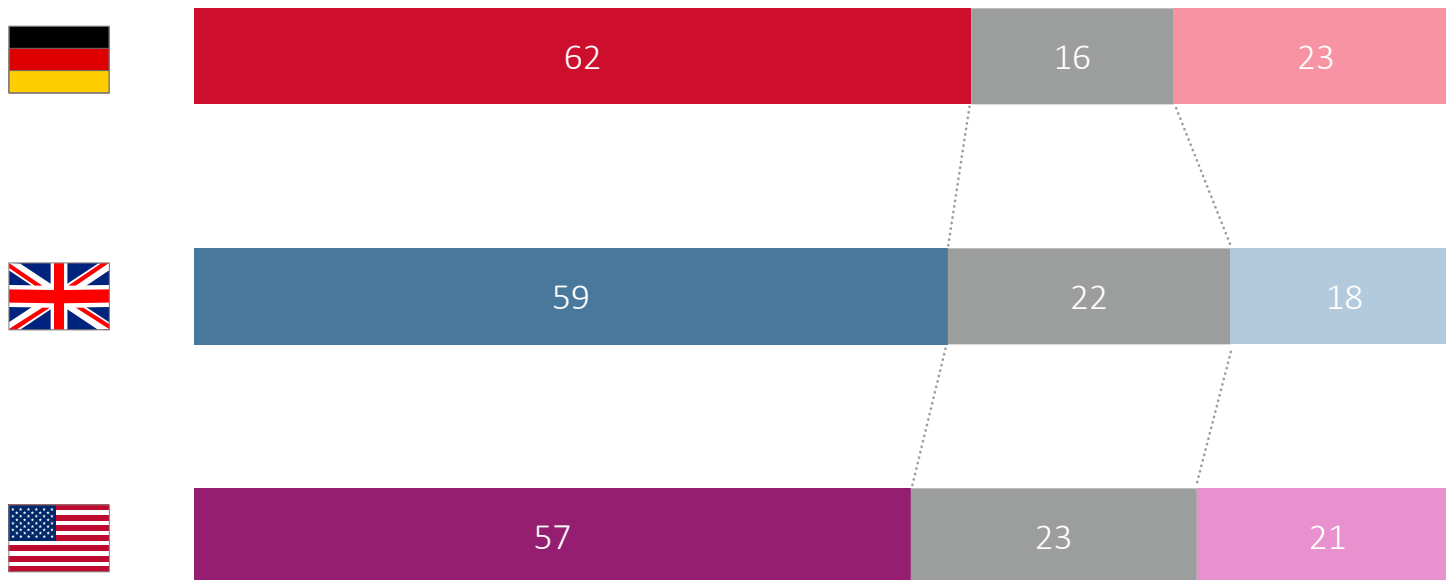
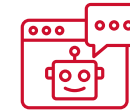
# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In allen untersuchten Ländern überwiegt derzeit die private Nutzung.



Nutzung überwiegend privat

Nutzung gleichermaßen privat und beruflich

Nutzung überwiegend beruflich



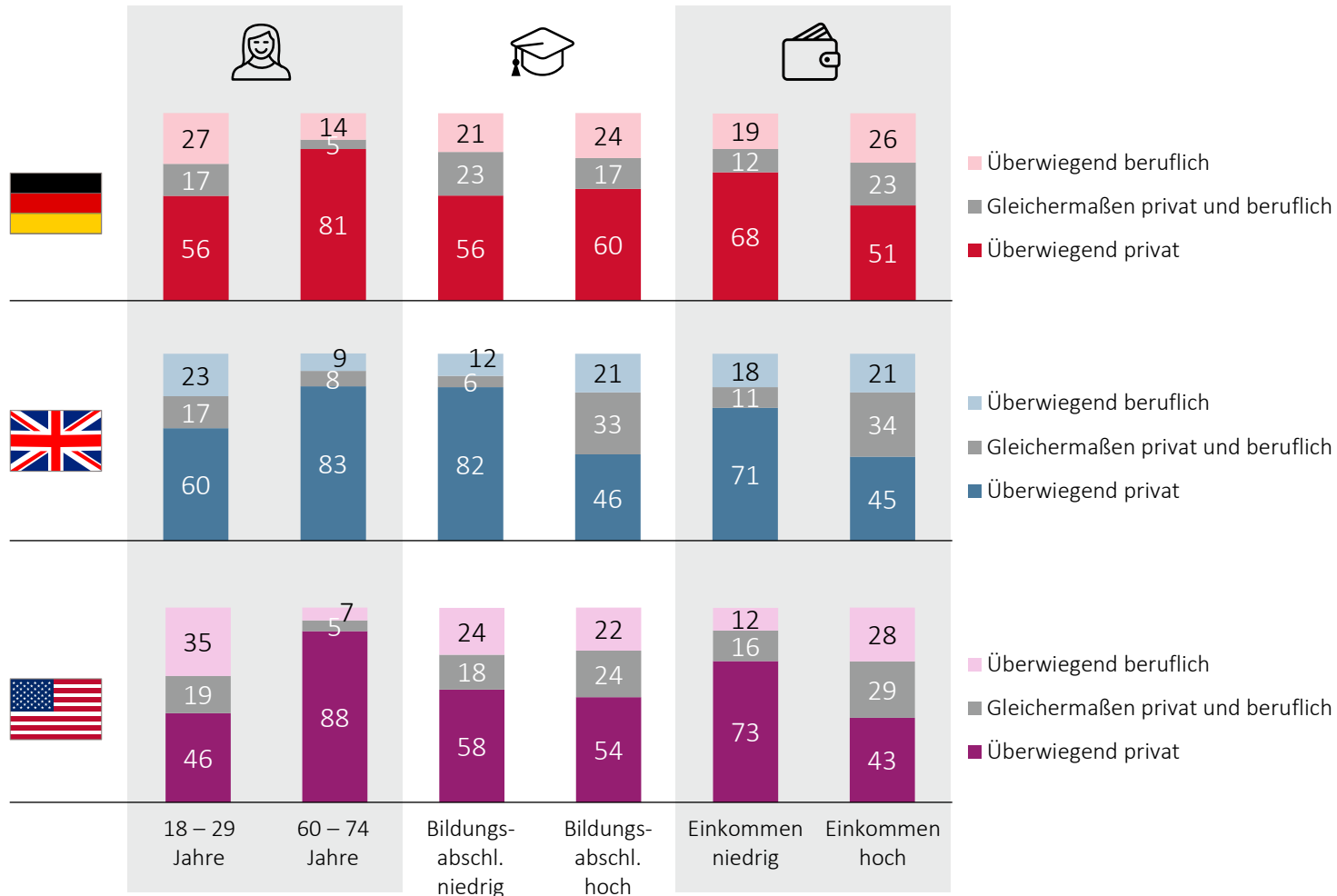
Ca. **60 Prozent** aller ChatGPT-Nutzer in Deutschland, dem Vereinigten Königreich und den USA nutzen den Chatbot derzeit überwiegend privat.

In Deutschland ist der Anteil der Nutzer, die angeben, das Tool überwiegend beruflich zu nutzen, mit **23 Prozent am höchsten**.

Im Vereinigten Königreich und in den USA gibt es dafür deutlich mehr Personen, die berichten ChatGPT gleichermaßen privat und beruflich nutzen.

In welchem Umfeld haben Sie ChatGPT bislang genutzt? | Einfachwahl | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: Eine überwiegend private Nutzung zieht sich aktuell durch alle soziodemografischen Gruppen.



Das gilt für alle untersuchten Länder und jedenfalls für die Kriterien Alter, Bildungsabschluss und Einkommen.

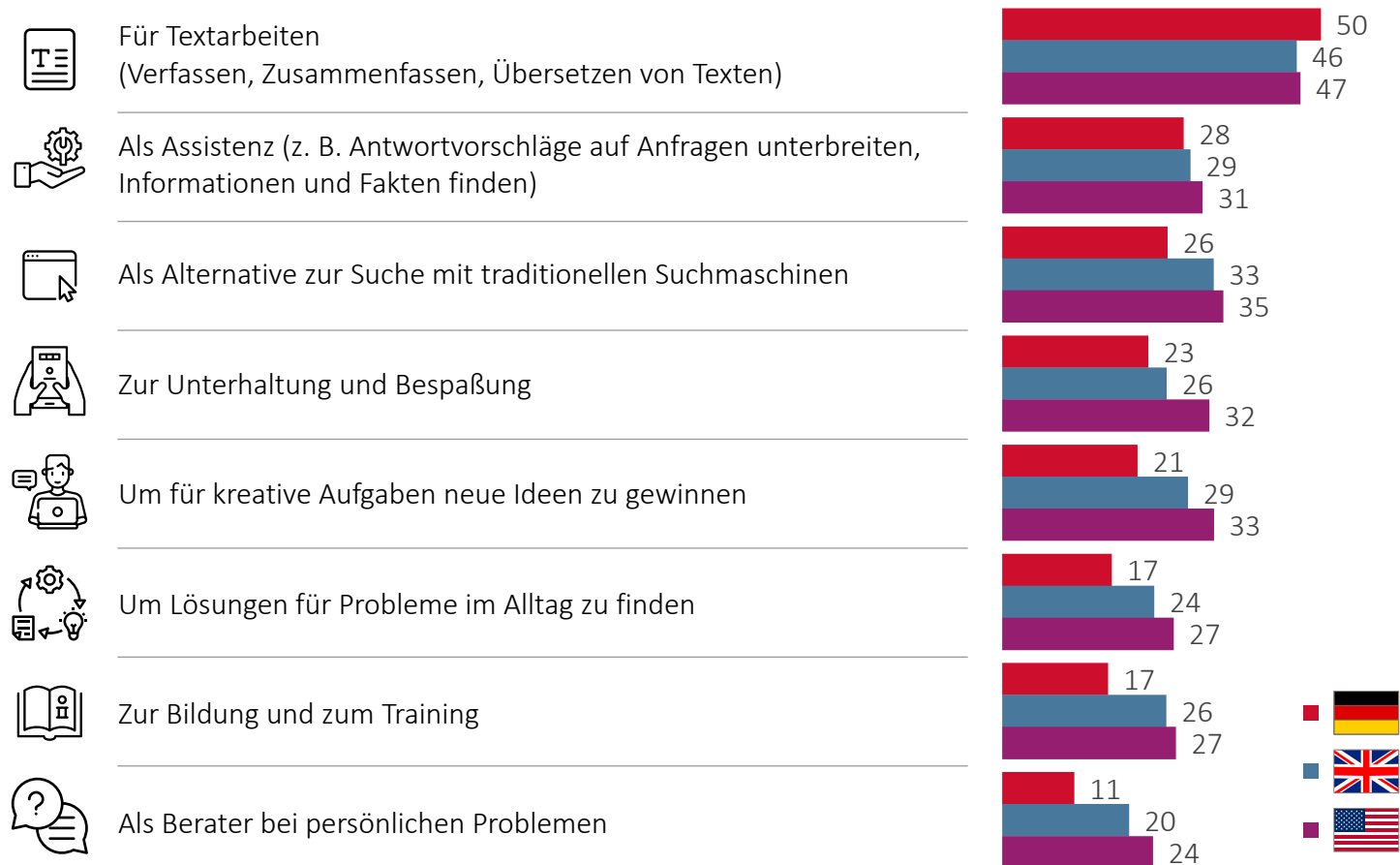
Auffällig ist, dass der **Bildungsabschluss keinen Zusammenhang mit der Nutzungsart** zeigt. Personen mit höherem Bildungsabschluss setzen ChatGPT also nicht unbedingt häufiger überwiegend beruflich ein. Lediglich in UK ist ein derartiger Zusammenhang zu beobachten. In Deutschland und den USA geht die überwiegend berufliche Nutzung stattdessen mit einem hohen Einkommen einher.

In welchem Umfeld haben Sie ChatGPT bislang genutzt? | Einfachwahl | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: Aktuell wird ChatGPT vor allem für Textarbeiten genutzt. Für viele Briten und Amerikaner ist die Anwendung überdies bereits eine Alternative zu Suchmaschinen.



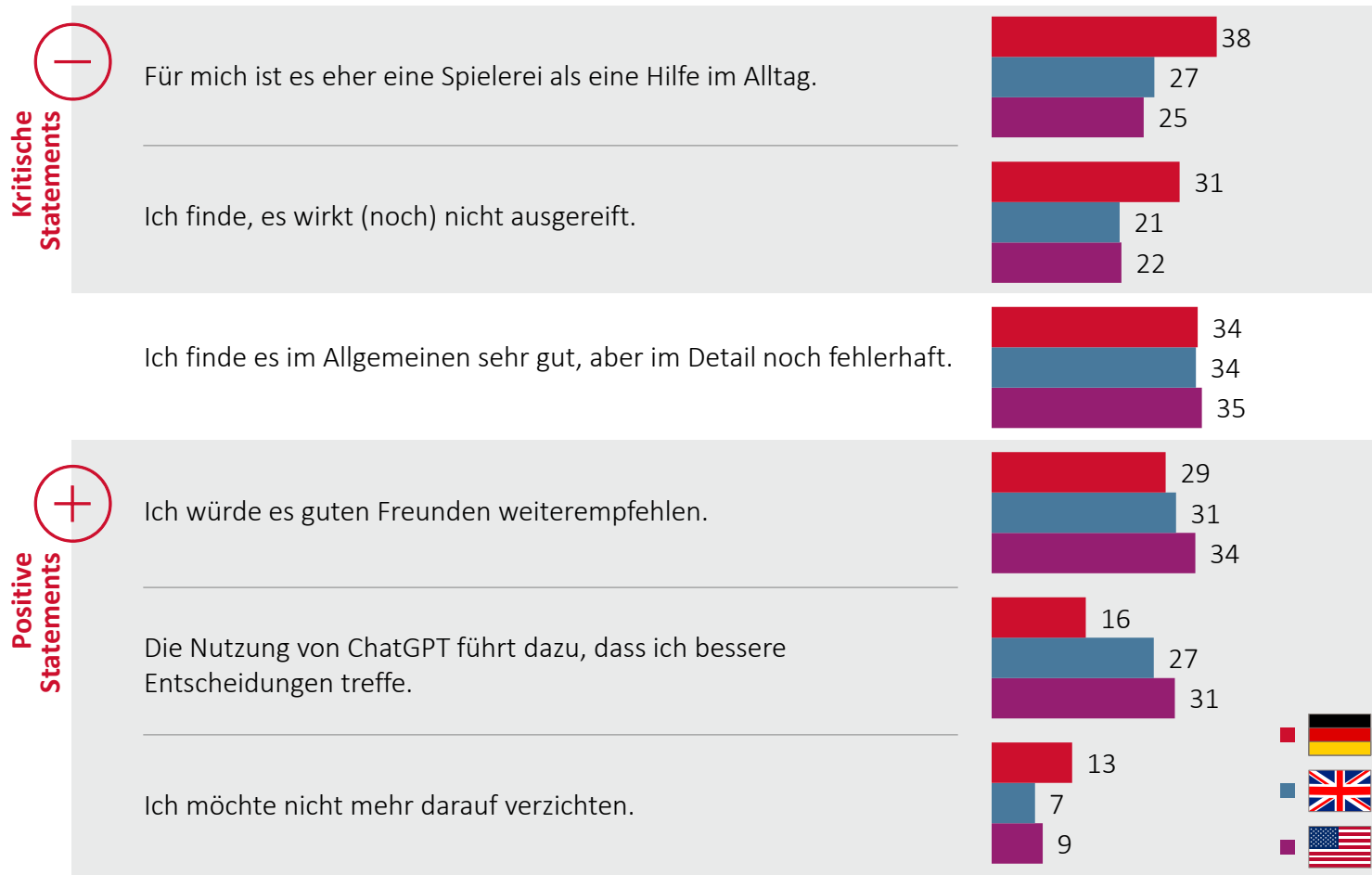
In Deutschland dominieren aktuell die fast schon als **klassisch** zu bezeichnenden Funktionen im Bereich Textarbeiten. Im Vereinigten Königreich und mehr noch in den USA gehen die Nutzer schon vielfältiger mit ChatGPT um. Hier nutzen bereits viele das Tool als **Alternative zur Suchmaschine** (33 bzw. 35 Prozent), zur Unterhaltung und Bespaßung (26 bzw. 32 Prozent) sowie für die Ideengewinnung (29 bzw. 33 Prozent). Auch der Einsatz zur Bildung und zum Training ist hier weiter verbreitet (26 bzw. 27 Prozent) als in Deutschland (17 Prozent).



Wofür haben Sie ChatGPT bereits konkret genutzt? | Mehrfachnennungen möglich | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org



# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: Deutsche bewerten ChatGPT tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner.



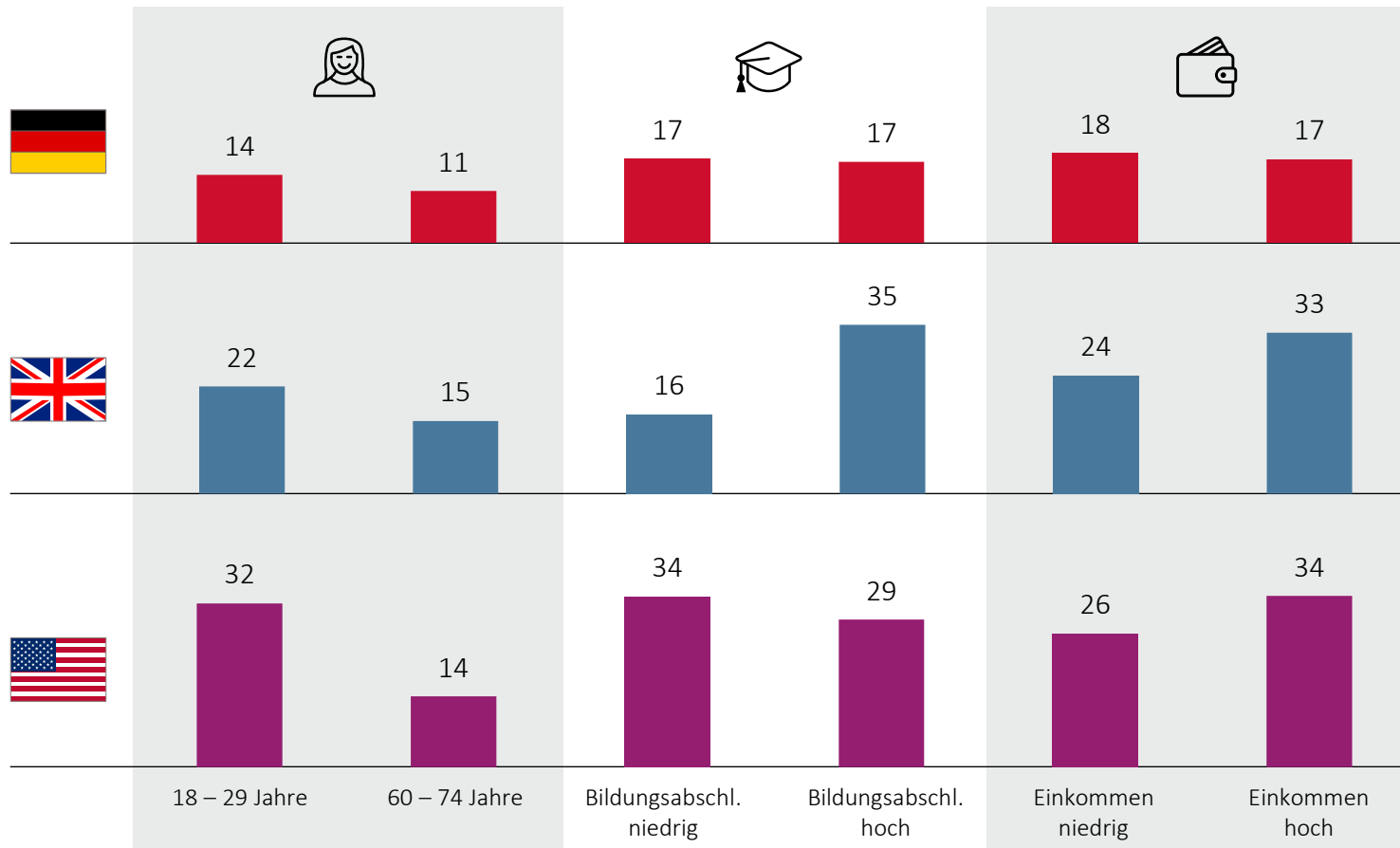
ChatGPT-Nutzer in Deutschland stimmen **kritischen Statements** zur Funktionsweise des Tools deutlich häufiger **zu** als solche in UK und den USA. Sie sind etwa öfter der Meinung, dass der Chatbot eher eine Spielerei und (noch) nicht ausgereift ist.

Amerikanische und britische Nutzer sind positiver eingestellt: Sie sind häufiger als deutsche Nutzer der Meinung, dass ChatGPT die Entscheidungsqualität erhöht. Kleine Abweichung: Etwas mehr Nutzer in Deutschland möchten nicht mehr auf das Tool verzichten (13 Prozent vs. 7 bzw. 9 Prozent).

Welchem/n der folgenden Statements stimmen Sie zu? | Mehrfachnennungen möglich | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: US-Amerikaner und Briten mit hohem Einkommen finden, dass ChatGPT zu besseren Entscheidungen führt.

Anteil: ChatGPT-Nutzer, für die die Nutzung von ChatGPT zu besseren Entscheidungen beiträgt



Die Frage nach der besseren Entscheidungsfindung kann als ein Nützlichkeitsindikator betrachtet werden. Und die Nützlichkeit ist ein Prädiktor für die Etablierung des Tools.

In den USA und in UK hängt die Nutzeneinschätzung vor allem von Alter und ökonomischem Status ab. **Je jünger und je höher das Einkommen, desto positiver die Einschätzung von ChatGPT.** In Großbritannien spielt auch der Bildungsabschluss eine Rolle. In Deutschland ist die Zustimmung zum Statement durchweg gering.

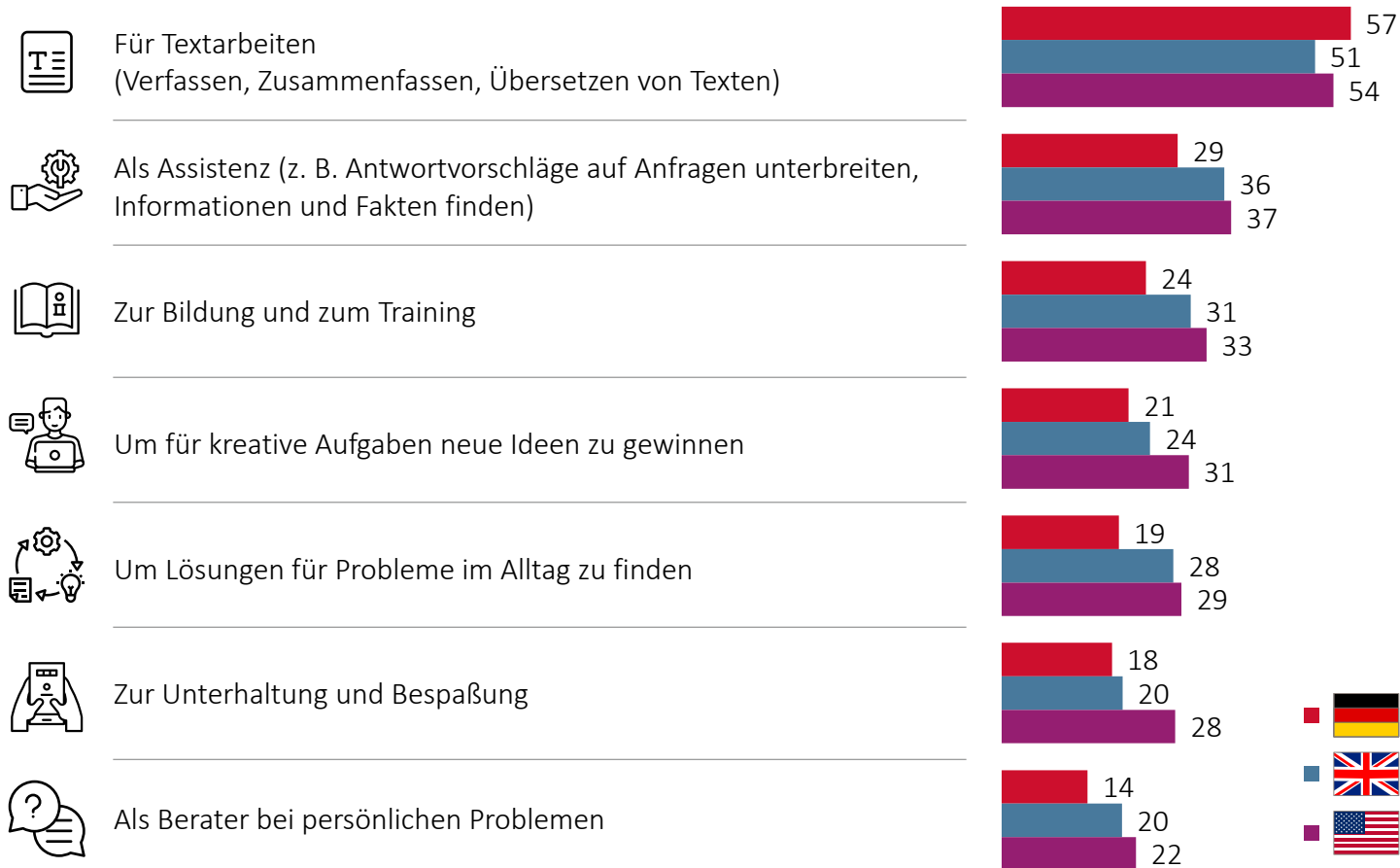
Welchem/n der folgenden Statements stimmen Sie zu? | Mehrfachnennungen möglich | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMPulse 7 | nim.org

# Nutzung und Bewertung von ChatGPT: Künftiges Nutzungspotenzial ist für die Befragten vor allem im Bereich Textarbeiten vorstellbar.



Viele Befragte können sich auch vorstellen, ChatGPT künftig als Assistenz, zur Bildung und zum Training und als Partner bei der Gewinnung neuer Ideen zu nutzen.

Die Befragten aus UK und den USA können sich deutlich mehr künftige Nutzungsarten vorstellen. Besonders groß ist der Abstand etwa bei den Tätigkeiten „**Neue Ideen für kreative Aufgaben gewinnen**“ und bei „**Lösungen für Probleme im Alltag finden**“.



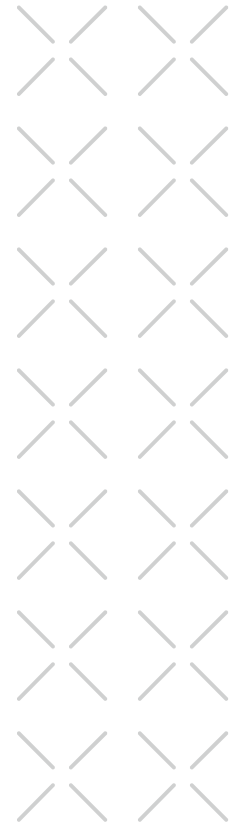
Wofür können Sie sich prinzipiell vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT im Alltag (noch) zu nutzen? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

## Nutzung und Bewertung von ChatGPT: Aktuell überwiegt die private Nutzung, Deutsche bewerten das Tool kritischer als Briten und US-Amerikaner, letztere nutzen es vielfältiger



Menschen in Deutschland nutzen das Tool nicht nur seltener. Diejenigen, die es nutzen, nutzen es auch weniger vielfältig als Personen in englischsprachigen Ländern, und sie bewerten ChatGPT im Durchschnitt tendenziell kritischer. Ob das an den sprachlichen Fähigkeiten des Tools liegt oder andere Gründe hat, kann hier nicht beantwortet werden.

Spannend ist in jedem Fall, wie viele Funktionen die KI vor allem für englischsprachige Nutzer bereits jetzt erfüllt. Jeder Dritte nutzt dort ChatGPT etwa als Alternative zur Suchmaschine. Müssen Google und Co. um ihr Geschäftsmodell fürchten?





# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produkt-Empfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

5

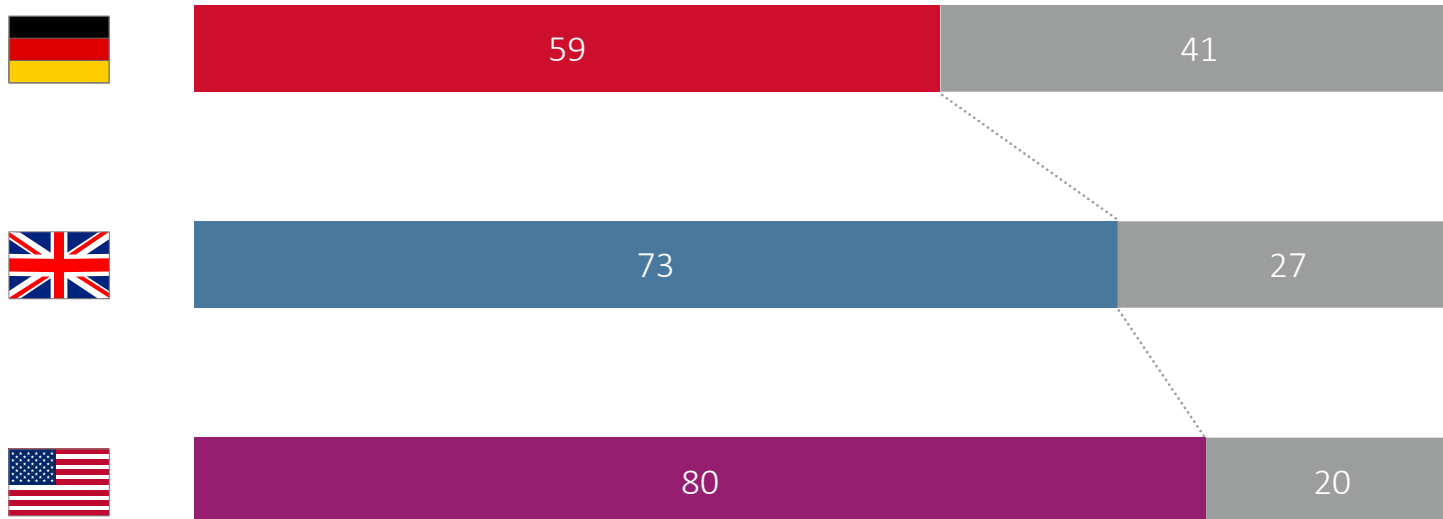
→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

# Shoppern mit ChatGPT: Deutsche im internationalen Vergleich zurückhaltender.



Nutzung von ChatGPT beim Kauf von Produkten vorstellbar

Nutzung von ChatGPT beim Kauf von Produkten nicht vorstellbar



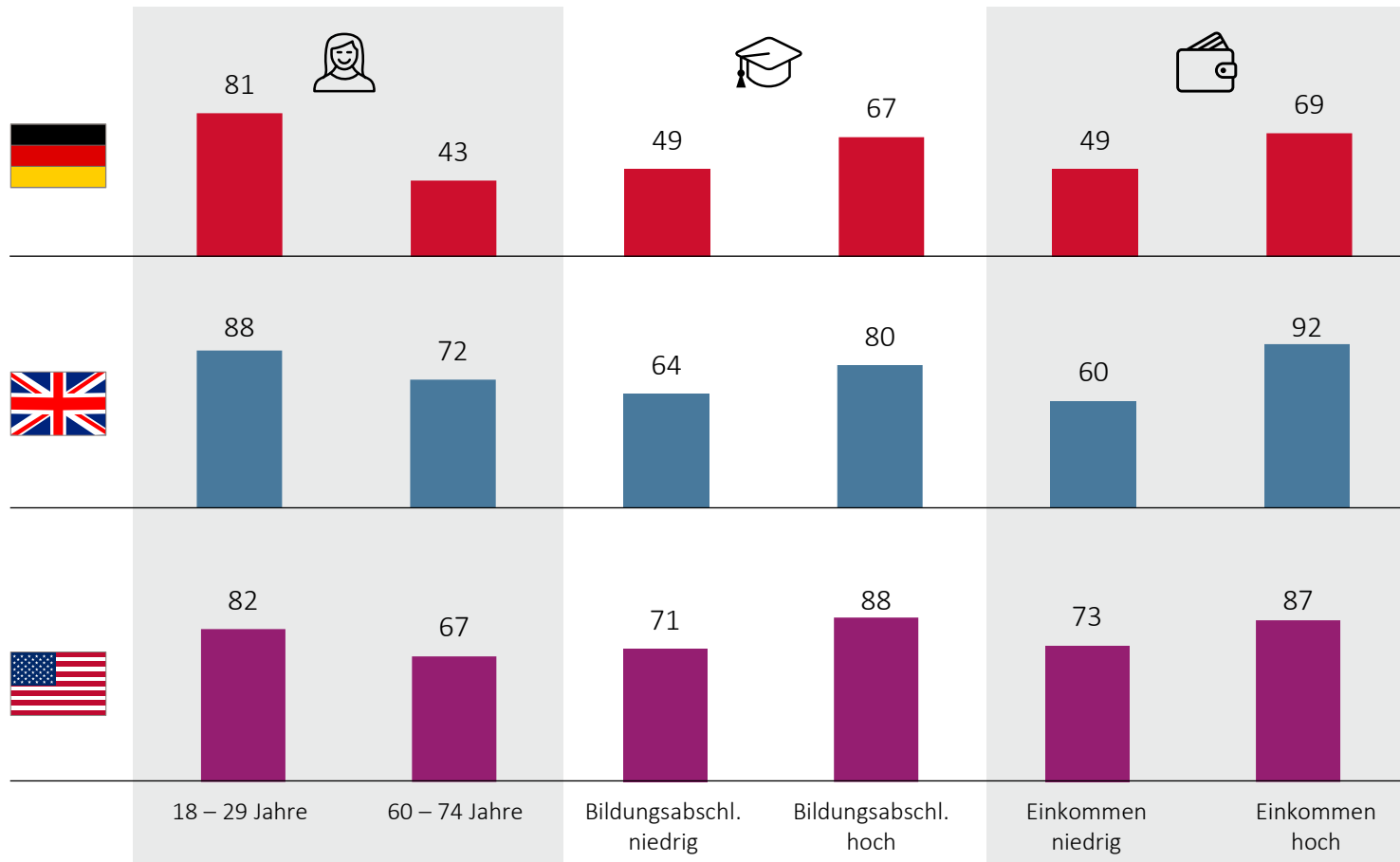
Generell können es sich Personen **aus den USA am ehesten vorstellen**, ChatGPT beim Produktkauf zu verwenden (Anteil: 80 Prozent). Auch im Vereinigten Königreich (73 Prozent) und in Deutschland (60 Prozent) zeigt sich eine Mehrheit an entsprechenden Funktionen interessiert.

**41 Prozent der Deutschen** geben aber auch an, keine der zur Auswahl stehenden Anwendungen im Einkaufskontext nutzen zu wollen. In UK (27 Prozent) und den USA (20 Prozent) ist der Anteil hier deutlich geringer.

Wenn Sie an den Kauf von Produkten denken: Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Shopper mit ChatGPT: Jüngere und Menschen mit höherem Bildungsabschluss sowie höherem Einkommen grundsätzlich offener.

Anteil: Personen, für die die Nutzung von ChatGPT beim Kauf von Produkten vorstellbar ist



Zwar kann sich in jedem untersuchten Land eine Mehrheit vorstellen, ChatGPT beim Produktkauf zu nutzen. Allerdings ist die Bereitschaft unter verschiedenen Gruppen unterschiedlich stark ausgeprägt.

Länderübergreifend sind es insbesondere **Jüngere, Menschen mit hohem Bildungsabschluss und Menschen mit hohem Einkommen**, die sich eine Nutzung im Shopping-Kontext vorstellen können.

Wenn Sie an den Kauf von Produkten denken: Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Shoppern mit ChatGPT: Tool ist besonders beim Vergleich von Produkten und bei Preisrecherchen gefragt.



Auf welche konkrete Art und Weise würden Konsumenten ChatGPT gerne beim Produktkauf nutzen? Gut vorstellbar ist für eine relative Mehrheit der Befragten der Einsatz beim **Vergleich von Produkten und bei Preisrecherchen**. Aber auch die Unterstützung beim Screening von Produkt- und Nutzerbewertungen wird von vielen genannt.

Nutzungsarten mit den wenigsten Nennungen sind etwa „Informationsquelle über Investmentmöglichkeiten“ und der Erhalt konkreter Kaufempfehlungen.



Um vor dem Kauf mehrere Produkte miteinander vergleichen zu lassen



Um mich über die Preise oder Preisentwicklung von Produkten zu informieren



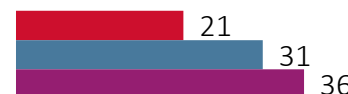
Um Bewertungen von Produkten im Internet zusammenzufassen



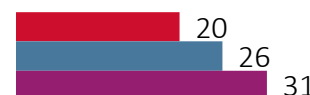
Um mich über die Qualität eines Produkts/einer Dienstleistung oder Erfahrungen anderer Nutzer mit einem Anbieter zu informieren



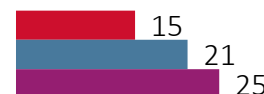
Um mich über den Standort, die Öffnungszeiten und das Angebot von Geschäften (z. B. Apotheken, Restaurants) zu informieren



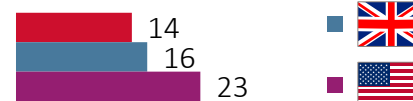
Um eine Empfehlung zu erhalten, welche Produkte und/oder Dienstleistungen meinem Bedarf und meinen Präferenzen am besten entsprechen



Für Unterstützung bei der Rückgabe von Produkten und Garantiefällen



Als (zusätzliche) Informationsquelle über Investmentmöglichkeiten (z. B. Aktien)



Wenn Sie an den Kauf von Produkten denken: Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org



# Shoppern mit ChatGPT: Der menschliche Experte genießt im Kontext von Produktempfehlungen noch die höhere Glaubwürdigkeit.



Intelligenter  
Chatbot  
wie ChatGPT

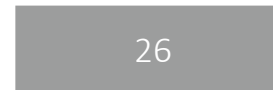
Beide sind in  
etwa gleich  
glaubwürdig

Menschlicher  
Experte

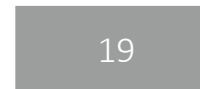
Weiß nicht/  
Beide gleich  
unglaubwürdig



29



36



42



Insbesondere in Deutschland und dem Vereinigten Königreich findet eine Mehrheit einen menschlichen Experten glaubwürdiger als einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT.

Der Vorsprung der menschlichen Experten ist in UK aber relativ klein. Immerhin 36 Prozent haben hier ein höheres oder gleich großes Vertrauen in ChatGPT. In den **USA** ist mit **42 Prozent** sogar eine **Mehrheit** der Meinung, dass **ChatGPT glaubwürdiger** oder ebenso glaubwürdig ist **wie ein Mensch**.

Intelligenter Chatbot wie ChatGPT oder menschlicher Experte: Wer ist für Sie bei Produktempfehlungen glaubwürdiger? | Einfachwahl | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Shoppen mit ChatGPT: Jüngere, besser Ausgebildete und Menschen mit höherem Einkommen finden die KI bei Produktempfehlungen verhältnismäßig glaubwürdig.



Ein Blick auf die demografischen Merkmale zeigt, dass die verschiedenen Gruppen innerhalb der untersuchten Länder unterschiedliche Meinungen vertreten.

Grundsätzlich sind es **Menschen unter 30 Jahren**, solche mit **höherem Bildungsabschluss** und solche mit **höherem Einkommen**, die **ChatGPT** bei Produktempfehlungen als **tendenziell glaubwürdiger** oder genau so glaubwürdig wie einen menschlichen Experten erachten.

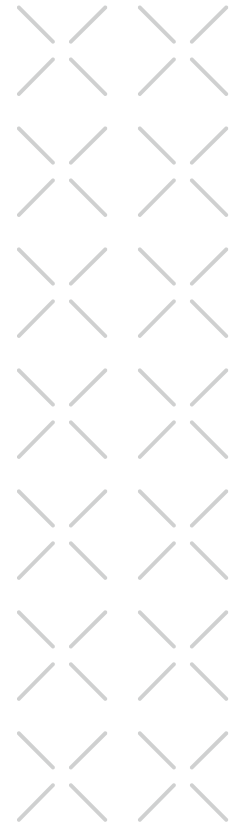
Intelligenter Chatbot wie ChatGPT oder menschlicher Experte: Wer ist für Sie bei Produktempfehlungen glaubwürdiger? | Einfachwahl | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

**Einkaufen mit ChatGPT:** Für die große Mehrheit ist der Einsatz von GenAI hier vorstellbar, in den USA halten viele die Tools sogar für glaubwürdiger als menschliche Experten



Auch hier haben die Befragten in den englischsprachigen Ländern die Nase vorn. Und auch hier zeigt ein Blick in die Länder, dass der Einsatz von ChatGPT im Shopping-Kontext vor allem von den Jungen, von Menschen mit hohem Bildungsabschluss und von einkommensstarken Personen in Betracht gezogen wird.

Die Chancen stehen damit nicht schlecht, dass aus ChatGPT oder einem anderen GenAI-Tool ein neuer Shopping-Gatekeeper erwächst. Unternehmen sollten sich zeitnah Gedanken machen, wie sie ihren Vertrieb nicht nur suchmaschinenoptimiert, sondern auch GenAI-optimiert gestalten können.



# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produktempfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

5

→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

# Alltag mit ChatGPT: Nutzer des Tools bringen seinen Antworten, Informationen und Vorschlägen grundsätzlich großes Vertrauen entgegen.



Vertraue den Angaben von ChatGPT eher/voll und ganz

Weiß nicht

Vertraue den Angaben von ChatGPT eher nicht/überhaupt nicht



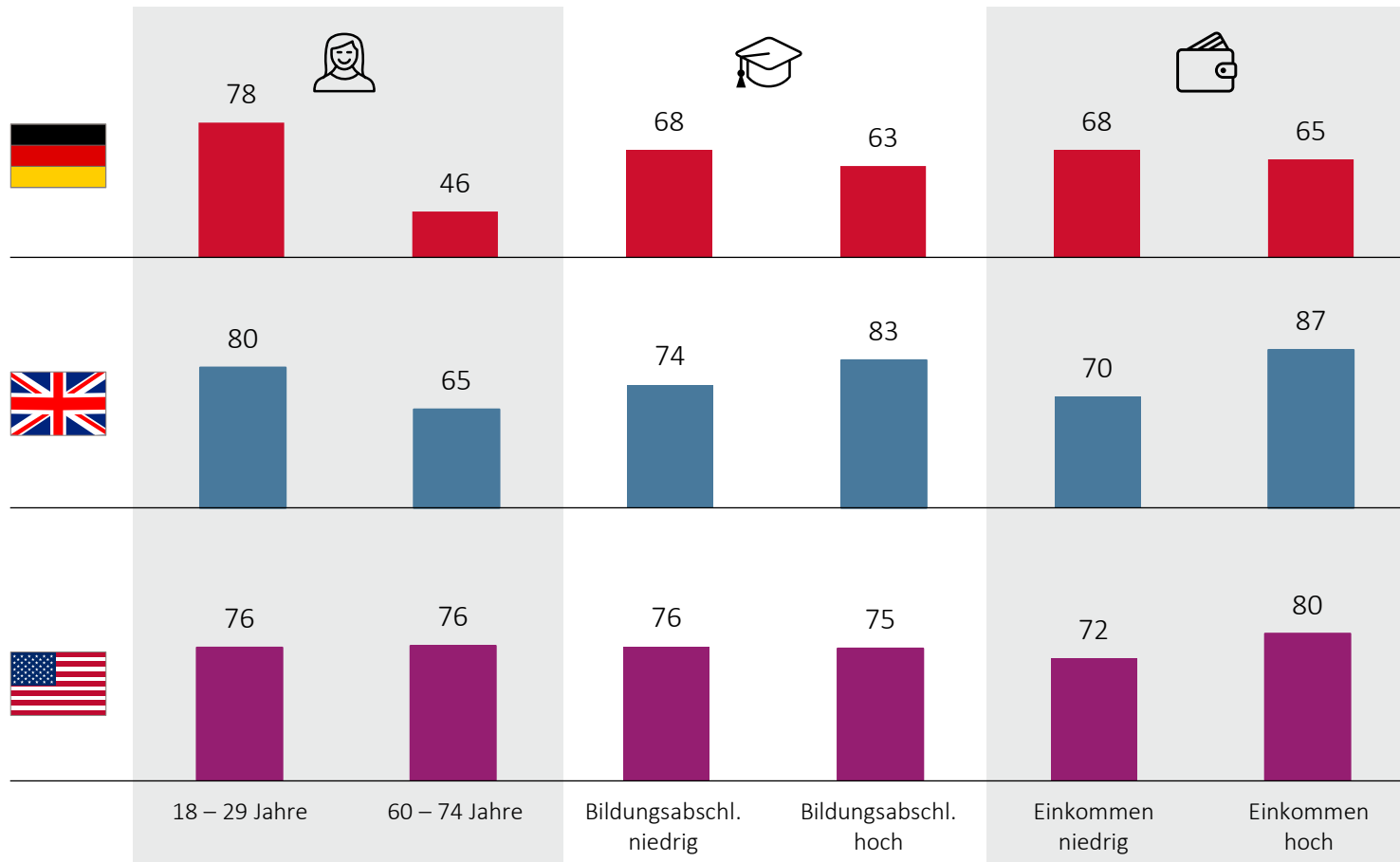
Das allgemeine Vertrauen ist je nach Land etwas stärker oder schwächer ausgeprägt. Während in **Deutschland etwa 65 Prozent der Chatbot-Nutzer** dessen Angaben vertrauen, sind es im **Vereinigten Königreich** und den **USA sogar knapp 80 Prozent**.

Umgekehrt vertraut in Deutschland etwa jeder Dritte Nutzer den Antworten, Informationen und Vorschlägen von ChatGPT nicht, im Vereinigten Königreich und in den USA sind es jeweils 18 Prozent.

Vertrauen Sie den Antworten/Informationen/Vorschlägen von ChatGPT? | Einfachwahl | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMPulse 7 | nim.org

# Alltag mit ChatGPT: Mit steigendem Alter sinkt bei ChatGPT-Nutzern das Vertrauen in dessen Informationen, jedenfalls in Deutschland und dem Vereinigten Königreich.

Anteil: Personen, die ChatGPT voll und ganz oder eher vertrauen



In den Vereinigten Staaten ist zwischen den Altersgruppen kein Unterschied zu beobachten. Überhaupt ist das allgemeine Vertrauen von ChatGPT-Nutzern in den **USA** über alle untersuchten demografischen Kategorien hinweg **relativ stabil**.

In **UK** ist das bekannte Muster zu beobachten: **Jüngere**, Nutzer mit **hohem Bildungsabschluss** und solche mit **hohem Einkommen** berichten über mehr Vertrauen. In **Deutschland** scheint lediglich das **Alter** einen Einfluss zu haben.

Vertrauen Sie den Antworten/Informationen/Vorschlägen von ChatGPT? | Einfachwahl | n = 2.089 [Teilgruppe: ChatGPT-Nutzer] | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMPulse 7 | nim.org



# Alltag mit ChatGPT: Personen aus Deutschland, UK und den USA sind offen für viele (weitere) Nutzungsarten.



Nutzung von ChatGPT im persönlichen Alltag als Bürger vorstellbar

Nutzung von ChatGPT im persönlichen Alltag als Bürger nicht vorstellbar



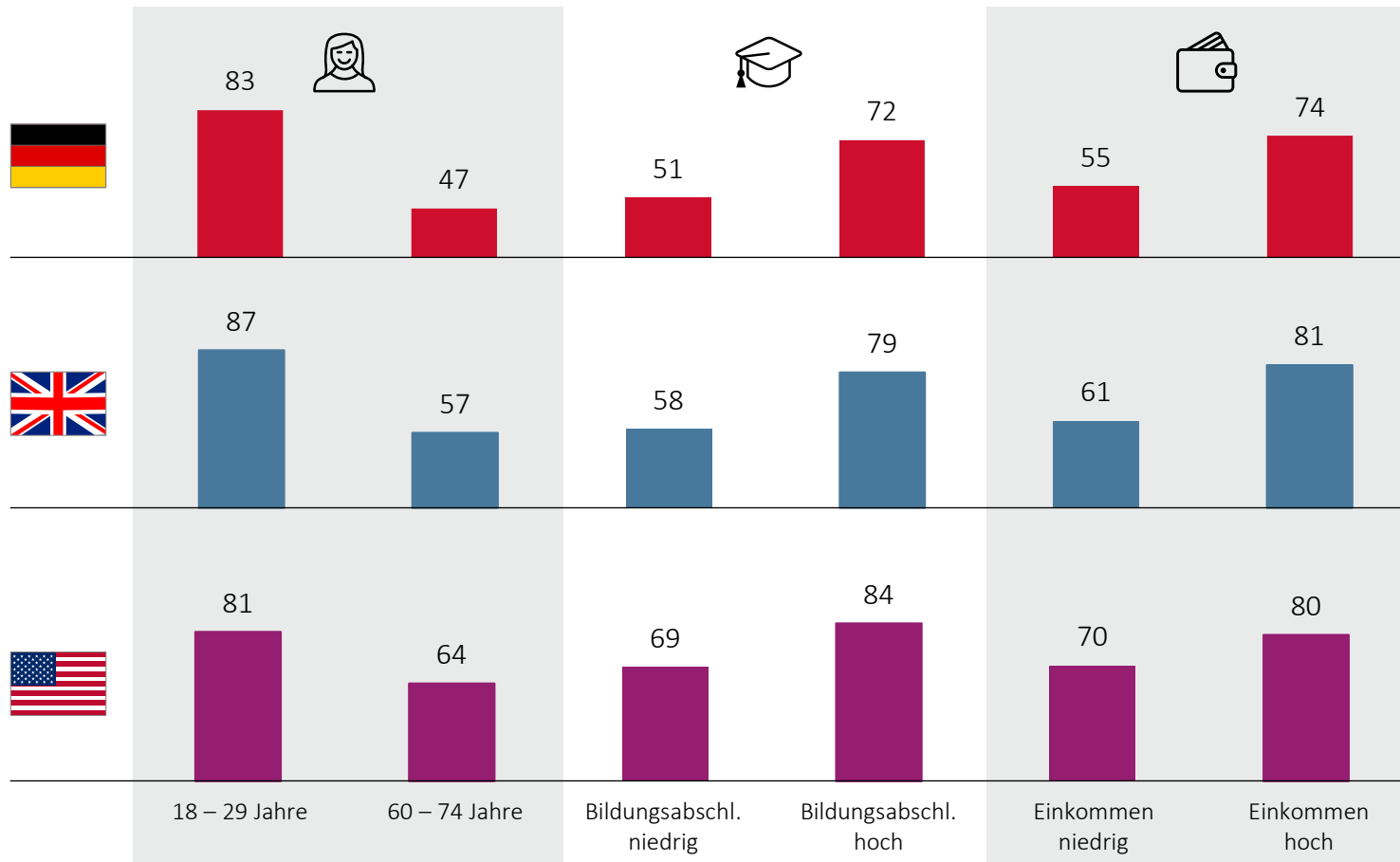
Von den befragten Personen kann sich in allen drei untersuchten Ländern eine **klare Mehrheit** vorstellen, das Tool für (weitere) Alltagszwecke zu nutzen.

**4 von 5 befragte ChatGPT-Nutzer** in den Vereinigten Staaten sind offen dafür, das Tool auch für solche Zwecke im Alltag einzusetzen, die bislang ggf. noch nicht in Betracht gezogen wurden. In UK (69 Prozent) und Deutschland (62 Prozent) liegt der Anteil nur leicht darunter.

Denken Sie jetzt einmal an Ihren persönlichen Alltag als Bürger. Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen (auch wenn für ChatGPT einige dieser Anwendungen (noch) nicht verfügbar sind)? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Alltag mit ChatGPT: Jüngere, Nutzer mit hohem Bildungsabschluss und solche mit hohem Einkommen interessieren sich für vielfältige potenzielle Funktionen.

Anteil: Personen, für die eine Nutzung von ChatGPT im persönlichen Alltag als Bürger vorstellbar ist



Junge Befragte in allen drei Ländern sind ähnlich offen für (weitere) Alltags-Nutzungsarten von ChatGPT. In Deutschland und UK nimmt das Interesse mit dem Alter stark ab. Auch Bildungsabschluss und Einkommen zeigen Effekte.

Grundsätzlich scheint der höhere Anteil in den **USA** damit zusammenzuhängen, dass **Ältere**, Menschen **mit niedrigem Bildungsabschluss** und solche **mit niedrigem Einkommen** das Tool intensiver nutzen (möchten) als in den beiden anderen Ländern, vor allem in Deutschland.

Denken Sie jetzt einmal an Ihren persönlichen Alltag als Bürger. Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen (auch wenn für ChatGPT einige dieser Anwendungen (noch) nicht verfügbar sind)? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org

# Alltag mit ChatGPT: Die Befragten können sich am ehesten vorstellen, die Anwendung einzusetzen, um Nachrichten und Wissen zu ordnen und zu prüfen.



Die Identifikation von „Fake News“ und das Überprüfen von Informationen, die ich aus anderen Quellen erhalte



Gefragt nach konkreten Alltags-Nutzungsarten, nennen die meisten befragten Personen die Möglichkeit, mit dem Chatbot Informationen und Nachrichten zu prüfen. Ähnlich populär ist die Zusammenfassung und Aufbereitung von Nachrichten und wissenschaftlichen Erkenntnissen. Die Befragten sehen das Tool also am ehesten als Helfer bei der Aufgabe, **Nachrichten und Wissen zu ordnen und zu prüfen.**

Seltener werden konkrete Empfehlungen erwartet, etwa zu Karriere oder zu politischen Wahlen.



Die Zusammenfassung und Aufbereitung von für mich interessanten Nachrichten



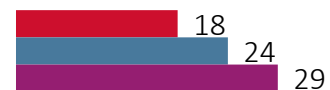
Die Zusammenfassung und Aufbereitung wissenschaftlicher Erkenntnisse (z. B. Medizin, Volkswirtschaft/Politik, persönliche Altersvorsorge)



Vorschläge und Empfehlungen zu meinem Konsum-, Spar- und Investitionsverhalten



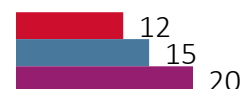
Empfehlungen für meine persönliche Gesundheit und Gesundheitsvorsorge



Empfehlungen zur Berufs- und Karrierewahl oder dem zu meinen Wünschen passenden nächsten Arbeitgeber



Wahlempfehlungen auf Basis einer Recherche, welche Politiker und Parteien am ehesten im Sinne meiner persönlichen Werte und Interessen entscheiden würden



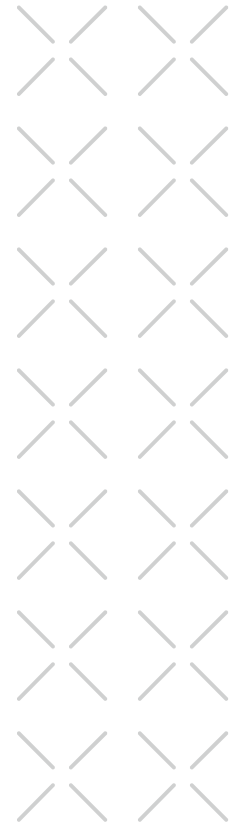
Denken Sie jetzt einmal an Ihren persönlichen Alltag als Bürger. Wofür könnten Sie sich vorstellen, einen intelligenten Chatbot wie ChatGPT zu nutzen (auch wenn für ChatGPT einige dieser Anwendungen (noch) nicht verfügbar sind)? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMPulse 7 | nim.org

**Alltag mit ChatGPT:** Das Vertrauen in das Tool ist bei Nutzern hoch. Allgemein sind Personen sehr an weiteren Einsatzgebieten interessiert, v. a. im Kontext News und Wissen



Auch dieser Befund spricht dafür, dass sich Organisationen – und auch Akteure in Politik und Wissenschaft – Gedanken um ChatGPT machen sollten. Aktuelle Nutzer des Tools, und insbesondere diejenigen in den englischsprachigen Ländern, bringen den generierten Inhalten – trotz Halluzinationsproblem – ein hohes Maß an Vertrauen entgegen.

Mit ChatGPT und anderen GenAI-Tools wachsen auch im Informationsbereich potenzielle neue Gatekeeper heran, die Einfluss auf Politik und Wirtschaft ausüben können. Verlage und Nachrichtenagenturen werden sich überlegen müssen, wie eine Koexistenz aussehen kann.



# Key Insights

1

→ Der typische ChatGPT-Nutzer: Jung, mit hohem Bildungsabschluss und hohem Einkommen.

2

→ Nutzung und Bewertung von ChatGPT: In den untersuchten Ländern überwiegt die private Nutzung. Deutsche bewerten das Tool tendenziell kritischer als Briten und US-Amerikaner. Letztere nutzen es vielfältiger.

3

→ Shoppen mit ChatGPT: Die große Mehrheit sieht dabei großes GenAI-Potenzial. In den USA ist das Gros der Nutzer sogar der Meinung, dass die Tools bei Produktempfehlungen mindestens ebenso glaubwürdig sind wie menschliche Experten.

4

→ Alltag mit ChatGPT: Die Angaben des Tools genießen bei Nutzern grundsätzlich großes Vertrauen. Sie sehen vielfältige potenzielle Einsatzmöglichkeiten im Alltag, etwa bei der Ordnung und Prüfung von Nachrichten und Wissen.

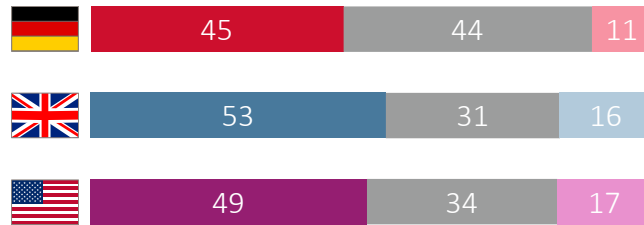
5

→ Zukunft mit KI: In allen drei Ländern dominiert ein eher pessimistischer Blick nach vorne. Eine große Sorge ist vor allem der Arbeitsplatzverlust durch KI. Da überrascht es nicht, dass sich eine Mehrheit eine stärkere Regulierung wünscht.

## Zukunft mit KI: In allen drei Ländern schauen die Befragten eher pessimistisch nach vorne. Eine große Sorge ist, dass wegen KI Jobs wegfallen werden.



Wegen KI werden unter dem Strich mehr Jobs wegfallen als neu hinzukommen.



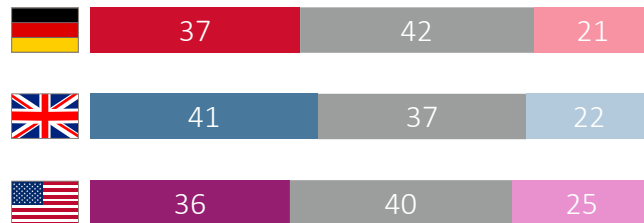
Durch KI werden in Zukunft unter dem Strich mehr neue Jobs hinzukommen als wegfallen.



Diese Sorge teilt über alle drei Länder hinweg etwa jeder zweite Befragte, wobei die Menschen in den USA und UK insgesamt etwas gespaltenere sind als in Deutschland, wo dafür ein höherer Anteil der Personen keine Meinung hat.



Durch KI geht viel Kreativität und Wissen verloren.

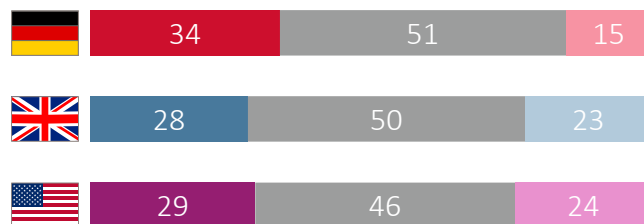


KI schafft neue Inspirationsquellen.

Ein großer Teil der Befragten ist außerdem der Ansicht, dass durch **KI Kreativität und Wissen verloren gehen**.



KI vertritt fremde Interessen (etwa politische Ansichten oder kommerzielle Händlerinteressen), die Nutzer beeinflussen.



KI ist objektiv und nur den Interessen der Nutzer verpflichtet.

Was die **Objektivität von KI** angeht, ist die Mehrheit in allen drei Ländern noch ohne klare Meinung. Die Deutschen sind hierbei etwas pessimistischer als die Briten und US-Amerikaner.

In Verbindung mit der weiteren Entwicklung von künstlicher Intelligenz: Welches Szenario erscheint Ihnen wahrscheinlicher? | Einfachwahl je Statement | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMpulse 7 | nim.org



# Zukunft mit KI: Eine Mehrheit wünscht sich eine stärkere Regulierung.



Es sollte eine Kennzeichnungspflicht für Inhalte (Texte, Bilder, Musik, Videos etc.) geben, die von oder mithilfe von KI erstellt wurden.



KI sollten offenlegen müssen, ob bzw. welche Partnerschaften mit Marken/Herstellern bestehen, wenn sie Empfehlungen abgibt.



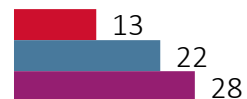
Bevor KI der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden, sollte sie ein Zulassungsverfahren durch eine staatliche Behörde durchlaufen.



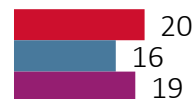
Je höher die potenziellen Gefahren sind, die von einer KI ausgehen, desto mehr staatlicher Kontrolle sollte sie ausgesetzt sein.



Die Politik sollte nicht in die weitere Entwicklung von KI eingreifen.



Weiß nicht



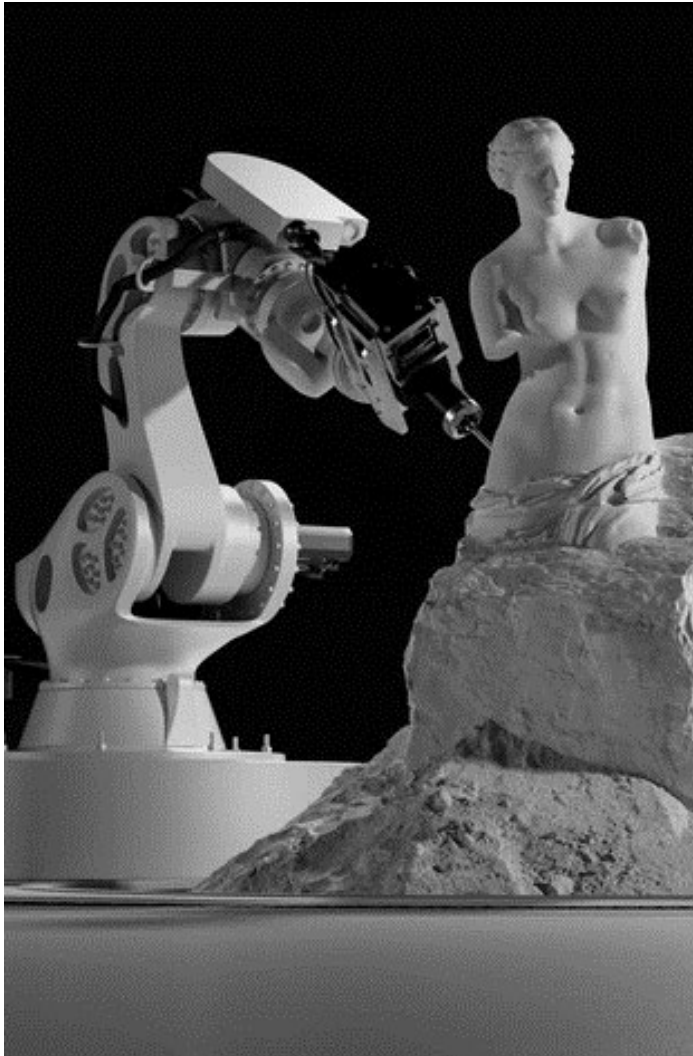
Besonders in Deutschland populär ist eine Kennzeichnungspflicht bei Inhalten, die von KI erstellt wurden. Diese wünscht sich jeder Zweite, auch in UK und den USA fänden das viele Befragte sinnvoll. Ebenfalls vergleichsweise hohe Zustimmung erhält die **Pflicht einer Offenlegung von Partnerschaften** zwischen der KI und Marken bzw. Herstellern.



Dass die Politik sich heraushält, das wird vornehmlich von amerikanischen Befragten gefordert, wenn auch dort nur von einer Minderheit (28 Prozent).

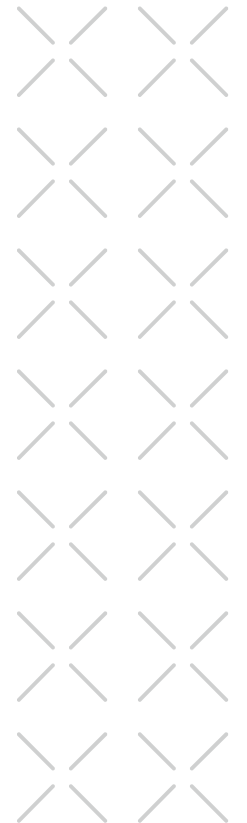
In der Politik werden verschiedene Maßnahmen diskutiert, mit denen ein Ordnungsrahmen für künstliche Intelligenz geschaffen werden soll. Welche der folgenden Ideen halten Sie für sinnvoll? | Mehrfachnennungen möglich | n = 6.012 | Werte in % | Befragungszeitraum: September 2023 | NIMPulse 7 | nim.org

## Zukunft mit KI: Der Blick nach vorne ist pessimistisch, Sorgen macht v. a. der mögliche Arbeitsplatzverlust durch KI – folglich wünscht sich eine Mehrheit mehr Regulierung



Obwohl derzeit mehr Menschen in UK und den USA GenAI nutzen und obwohl diese Personen von hoher Zufriedenheit berichten, unterscheiden sie sich in ihrer pessimistischen Zukunftserwartung KI betreffend kaum von den Befragten in Deutschland.

Vielleicht unterscheiden die Befragten zwischen KI und ChatGPT. Oder sie werden durch die Leistung aktueller GenAI-Tools bestärkt in ihrer Sorge vor Arbeitslosigkeit. In jedem Fall ist der Wunsch nach mehr Regulierung klar, und es ist sehr wahrscheinlich, dass sich nicht nur das technologische, sondern auch das regulatorische Umfeld in nächster Zeit verändern wird.





## Konzeption und Fragebogen

Nürnberg Institut für Marktentscheidungen e. V.

## Erhebung und Panel

GfK eBUS®





## Stichprobe


# 6.012

Männer und Frauen im Alter von 18 bis 74 Jahren, jeweils repräsentativ für die Wohnbevölkerung dieser Altersklasse.

Aufteilung:

 2.004

 2.002

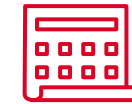
 2.006



## Umfang

# 17 Fragen,

teilweise mit Filterführung

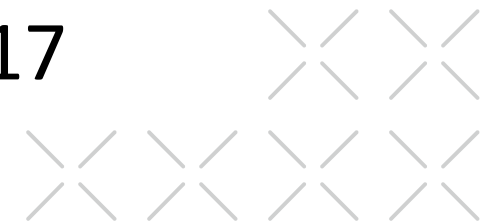


## Zeitraum der Befragung

07.09.2023 bis  
25.09.2023

## Anzahl demografische Merkmale

# 17



Ansprechpartner

**Tobias Biró**

Research Communication

Tel.: +49 911 951519-98

E-Mail: [tobias.biro@nim.org](mailto:tobias.biro@nim.org)

[www.nim.org](http://www.nim.org)



NIMPULSE

7