Bundeskanzleramt

Auswirkungen von generativer KI auf Konsumentinnen und Konsumenten: Fokusgruppenbericht

Ergebnisse der Erhebung von IFDD im Auftrag des Bundeskanzleramts

Wien, 2025

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:
Bundeskanzleramt, Ballhausplatz 2, 1010 Wien
Autor: IFDD – Institut für Demoskopie und Datenanalyse GmbH (Feldgasse 21, 3422 Hadersfeld, www.ifdd.at), Studie im Auftrag des Bundeskanzleramts, Sektion VII Digitalisierung und E-Government, Abteilung VII/1 Digitale Strategien und Innovation, Dezember 2024
Satz und Layout: Referat I/12/b (Schreibweise der Autoren unverändert belassen)
Wien, 2025. Stand: 2. Oktober 2025

Copyright und Haftung:
Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.
Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin / des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin / des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Inhalt

Beschreibung der Untersuchung 4

1 Einleitung 5

2 Methode, Datenerhebung & Datenauswertung 6

2.1 TeilnehmerInnenprofile bei den Fokusgruppen 7

3 Ergebnisse der Gruppendiskussionen im Überblick 10

3.1 Nutzung von KI-Anwendungen 11

3.2 Kritik an KI-Anwendungen 12

3.3 Vorteile der Nutzung von KI-Anwendungen f. KonsumentInnen: Für Privat-KundInnen und im B2B-Bereich 13

3.4 Informationen über den KI-Einsatz gegenüber KundInnen & Feedback von KundInnen ad KI-Einsatz 15

3.5 Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra 16

3.6 Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra 17

3.7 Datenschutz / AI Act, Artikel 86 AI Act (Anspruch auf Erläuterung) 18

3.8 Interne oder externe Schulungen für KI-Anwendungen im eigenen Unternehmen 19

3.9 Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen allgemein: Vermutungen und Ideen 20

4 Zitate zu den Top-Key-Insights der Analyse 21

4.1 Zitate: Nutzung von KI-Anwendungen 22

4.2 Zitate: Kritik an KI-Anwendungen 25

4.3 Zitate: Vorteile für die eigenen Privat- und B2B-KundInnen 28

4.4 Zitate: Informationen über den KI-Einsatz bei KundInnen / Einholen von Feedback ad KI-Einsatz von KundInnen 30

4.5 Zitate: Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra 32

4.6 Zitate: Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra 34

4.7 Zitate: Datenschutz, AI Act, Artikel 86 AI Act (Anspruch auf Erläuterung) 36

4.8 Zitate: Durchführung von internen oder externen Schulungen für KI-Anwendungen . 38

4.9 Zitate: Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen 39

5 Executive Summary: Qualitative Vertiefung der quantitativen Ergebnisse 41

5.1 Strategische Überlegungen und langfristige Perspektiven 43

Beschreibung der Untersuchung

Auftraggeber: Bundeskanzleramt

Zielgruppe: UnternehmerInnen in Österreich

Methode: Gruppendiskussionen mit zwei Gruppen

TeilnehmerInnen: ProbandInnen, die vorab an der quantitativen Befragung teilgenommen haben.

Datum und Ort der Gruppendiskussionen: 14. Oktober 2024 in Wien

Zusammensetzung der einzelnen Fokusgruppen:

- Gruppe 1: Sieben Personen, drei ProbandInnen nutzen keine generativen KI-Anwendungen
- Gruppe 2: Sieben Personen, eine Probandin nutzt keine generativen KI-Anwendungen

Methode: Datenerhebung durch semi-strukturierte Interviews, Transkription der Fokusgruppen-Gespräche, Auswertung mit dem Analyse-Tool MAXQDA (Codierung, Identifikation von Kategorien und quantifizierbaren Key-Insights, Frequenzanalysen, Erstellung von Visual Tools):

Moderation der Fokusgruppen: Dr. Astrid Pettauer (Univ.-Lektorin, Universität Wien)

Ausführendes Institut: IFDD – Institut für Demoskopie & Datenanalyse, Feldgasse 21, 3422 Hadersfeld

1 Einleitung

Dieser Bericht fasst die Erkenntnisse von zwei Fokusgruppen zusammen, in denen Klein-UnternehmerInnen und EPUs zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) in ihrem Arbeitsalltag befragt wurden. Die TeilnehmerInnen schilderten ihre Erfahrungen, Bedenken und Wünsche im Umgang mit verschiedenen KI-Anwendungen. Die Ergebnisse sollen das Verständnis für den Einsatz von KI in kleineren Betrieben fördern und die Einsatzmöglichkeiten und -potenziale im Berufsalltag der ProbandInnen identifizieren.

2 Methode, Datenerhebung & Datenauswertung

Für diese Untersuchung wurden zwei Fokusgruppen à sieben TeilnehmerInnen aus verschiedenen Branchen und Unternehmensgrößen (vor allem Ein-Personen-Unternehmen und kleine Unternehmen mit bis zu 10 MitarbeiterInnen) gebildet. Die Namen der FokusgruppenteilnehmerInnen wurden anonymisiert und durch die Abkürzungen S2 bis S15 ersetzt (SprecherIn 2 bis SprecherIn 15).

Zur Strukturierung der Diskussionen wurde ein **semistrukturierter Leitfadenkatalog** entwickelt, der als Grundlage für die Gespräche diente. Die semistrukturierte Form ermöglichte eine flexible Gesprächsführung, bei der zentrale Themen wie Anwendung, Akzeptanz, Effizienz, Qualitätssicherung und Transparenz im Einsatz von KI-Anwendungen sowie spezifische Herausforderungen, etwa im Bereich Datenschutz und der Einhaltung regulatorischer Vorgaben im Fokus standen.

Nach der **Transkription der Interviews** wurden die Daten mit dem qualitativen Analyse-Tool MAXQDA codiert. Verschiedene Kategorien wurden identifiziert, die sich aus den Antworten der TeilnehmerInnen ergaben. Diese Kategorien dienten als Grundlage für die weiterführende **Analyse und Interpretation** der Daten. Durch das Zuordnen von Codes zu spezifischen Themen konnten Frequenzanalysen durchgeführt werden, die weitere Einblicke in die Häufigkeit bestimmter Aussagen oder Themen lieferten. Einzelne quantifizierbare Visual Tools wurden ebenfalls mit dem Programm MAXQDA erstellt.

Die **Zitate der TeilnehmerInnen** wurden für die Darstellung im Bericht sprachlich geglättet und standardisiert. Dialektale und umgangssprachliche Ausdrücke wurden durch formale, standardsprachliche Formulierungen ersetzt, um eine bessere Lesbarkeit und Verständlichkeit zu gewährleisten.

Auch Füllwörter wie „äh“ und „ah“, die in der gesprochenen Sprache häufig vorkommen, jedoch keinen inhaltlichen Mehrwert bieten, wurden entfernt, um den Fokus auf die inhaltlichen Aussagen zu legen.

Zusätzlich wurden bei TeilnehmerInnen mit nicht-deutscher Muttersprache gelegentliche Abweichungen in der Satzstellung und grammatikalische Eigenheiten sprachlich angepasst. Ebenso wurden Satzstellungen korrigiert, um die Verständlichkeit zu optimieren. Diese Änderungen dienten dem Ziel, die zentrale Aussage der Zitate klar und verständlich darzustellen, ohne den ursprünglichen Inhalt oder die Bedeutung zu verfälschen.

2.1 TeilnehmerInnenprofile bei den Fokusgruppen

SprecherIn	Unternehmens-größe	Branche	Geschlecht	Nutzung generative KI-Tools
S2	6 Personen	Research Studien, Bereich Sozialsektor	männlich	ja
S3	EPU	Student, IT-Branche	männlich	ja
S4	EPU	IT-Branche, Webapplikationen	männlich	ja
S5	EPU	Übersetzungen	weiblich	nein
S6	EPU	Textilgestaltung, Online-Shop	weiblich	nein
S7	10 Personen	Kommunikationsagentur	männlich	ja
S8	3 Personen	Trafik	männlich	nein
S9	EPU	Online-Marketing	männlich	ja
S10	2 Personen	Lebens- u. Sozialberatung	männlich	ja
S11	2 Personen	Beratung im chemischen Bereich	männlich	ja
S12	EPU	IT-Branche	männlich	ja
S13	4 Personen	End to End Forderungsmanagement	männlich	ja
S14	EPU	Übersetzungen	weiblich	nein
S15	EPU	IT-Branche, Markt- und Meinungsforschung	männlich	ja

Die Stichprobenziehung erfolgte innerhalb einer zuvor definierten Zielgruppe, die Personen umfasst, die generell KI-Technologien nutzen und in einer Vorauswahl ihre **Bereitschaft zur Teilnahme an Fokusgruppen** angegeben haben. Aus der definierten Zielgruppe wurden 2 Gruppen gebildet: einerseits Personen, die generative KI nutzen und andererseits solche, die keine generative KI nutzen. Der Fokus der Studie wurde auf Personen gelegt, die generative KI nutzen. Eigentlich hätten in Gruppe 2 ausschließlich Personen sein sollen, die generative KI nutzen. Eine Person hatte bei der Online-Befragung (Vorauswahl) angegeben, generative KI zu nutzen, stellte jedoch später in der Fokusgruppe klar, dass sie keine entsprechenden Anwendungen verwendet.

Die beiden Fokusgruppen setzten sich aus 14 TeilnehmerInnen zusammen, die in verschiedenen Branchen tätig sind. **Unternehmensgröße**: Die Mehrheit der TeilnehmerInnen führt ein „Ein-Personen-Unternehmen“ (EPUs), einige TeilnehmerInnen leiten kleinere Betriebe mit 1 bis 10 Angestellten.

Die vertretenen **Branchen** reichen von der IT- und Kommunikationsbranche über Dienstleistungen wie Lebens- und Sozialberatung bis hin zu Spezialgebieten wie Übersetzungen und Consulting in der Chemie-Branche. Ein Diskussionsteilnehmer ist Inhaber einer Trafik.

Ein Großteil der TeilnehmerInnen nutzt generative KI-Tools bereits aktiv, insbesondere in den Bereichen IT, Research und Kommunikation. TeilnehmerInnen aus Branchen wie Übersetzungen und dem Einzelhandel (z.B. Trafik, Textilgestaltung) stehen den generativen Tools zurückhaltender gegenüber. Hier wurde bewusst nach den Motiven gefragt, warum die ProbandInnen keine kreativen generativen KI-Anwendungen[1] nutzen. Die vier TeilnehmerInnen, die angaben, diese nicht zu nutzen, nannten als Gründe:

- „Mein Einsatzbereich ist zu speziell. Ich habe einen Online-Shop mit sehr spezifischen Produkten aus der Garnindustrie. Dafür gibt es keine Datenlage, um mir hier KI-generierte Texte für meinen Onlineshop erstellen zu lassen. Da die Produkte zu speziell und einzigartig sind.“
- „Ich verwende KI-Tools nur für Übersetzungen. Ansonsten brauche ich keine generativen KI-Anwendungen, weder privat noch in meinem Arbeitsalltag.“

[1] Unter generativen KI-Anwendungen ist in diesem Zusammenhang der gezielte Einsatz von KI zur Schaffung originärer Inhalte, wie beispielsweise neuer Texte, Videos oder Bilder, gemeint. Die hier abgegrenzte Definition spiegelt die Unterscheidung wider, dass die Generierung eigenständiger und neuer Inhalte über bloße Unterstützungstools hinausgeht, die lediglich vorhandene Informationen umstrukturieren oder in eine andere Form bringen.

- „Ich verwende als Trafikant KI nur rein zur Recherche. Wenn ich privat Informationen suche. Für meinen Arbeitsalltag und im Umgang mit meinen KundInnen brauche ich keine generativen KI-Anwendungen."
- „Für mich sind auch nur die Übersetzungen interessant, da ich als Dolmetscherin für Japanisch arbeite. Ich sehe sonst keinerlei Bedarf an der Nutzung von generativen KI-Tools."

Die beiden Fokusgruppen setzten sich überwiegend aus männlichen Teilnehmern zusammen, mit einem Anteil weiblicher TeilnehmerInnen (drei Personen) aus den Bereichen Übersetzungen und Textilgestaltung.

3 Ergebnisse der Gruppendiskussionen im Überblick

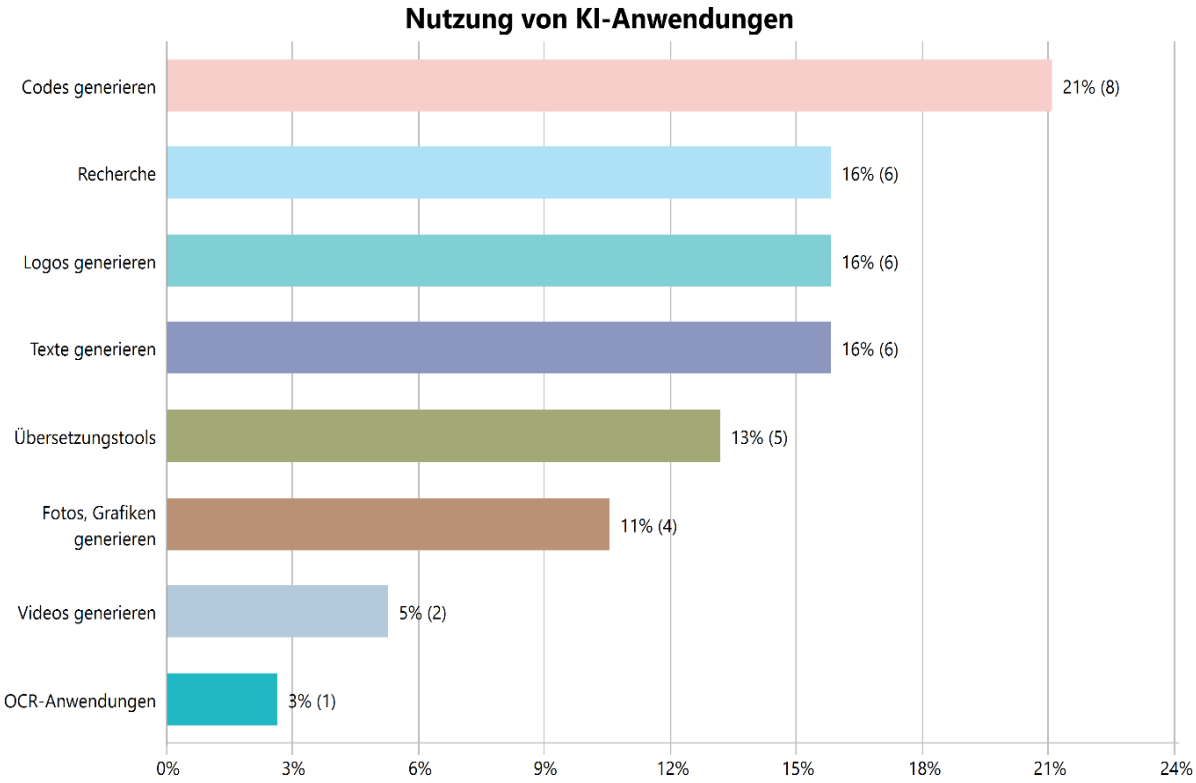
In beiden Fokusgruppen haben sich nach qualitativer Analyse der Diskussionen gemeinsame Übereinstimmungen zu unterschiedlichen Themen gezeigt. Für die Codierung wurden thematische Codes erstellt, die den einzelnen Aussagen der TeilnehmerInnen in den Gruppendiskussionen zugewiesen wurden.

Diese Vorgehensweise ermöglichte es, die Frequenz bestimmter Themen, Meinungen und Wünsche ad KI-Anwendungen über die beiden Fokusgruppen hinweg quantitativ zu erfassen.

Im Anschluss folgen die **extrahierten quantitativen Aspekte der Codierung**, die durch die Häufigkeitsanalysen bestimmter Themen und Aussagen, auch eine Darstellung der Ergebnisse in grafischer Form ermöglichten. Dabei ergaben sich folgende zentrale Themenbereiche:

- 3.1 Nutzung von KI-Anwendungen
- 3.2 Kritik an KI-Anwendungen
- 3.3 Vorteile für Privat- und B2B-KundInnen
- 3.4 Information über KI-Einsatz bei KundInnen / Feedback von KundInnen
- 3.5 Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra
- 3.6 Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra
- 3.7 Datenschutz, AI Act, Artikel 86
- 3.8 Durchführung von internen oder externen Schulungen für KI- Anwendungen im eigenen Unternehmen
- 3.9 Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen allgemein

3.1 Nutzung von KI-Anwendungen



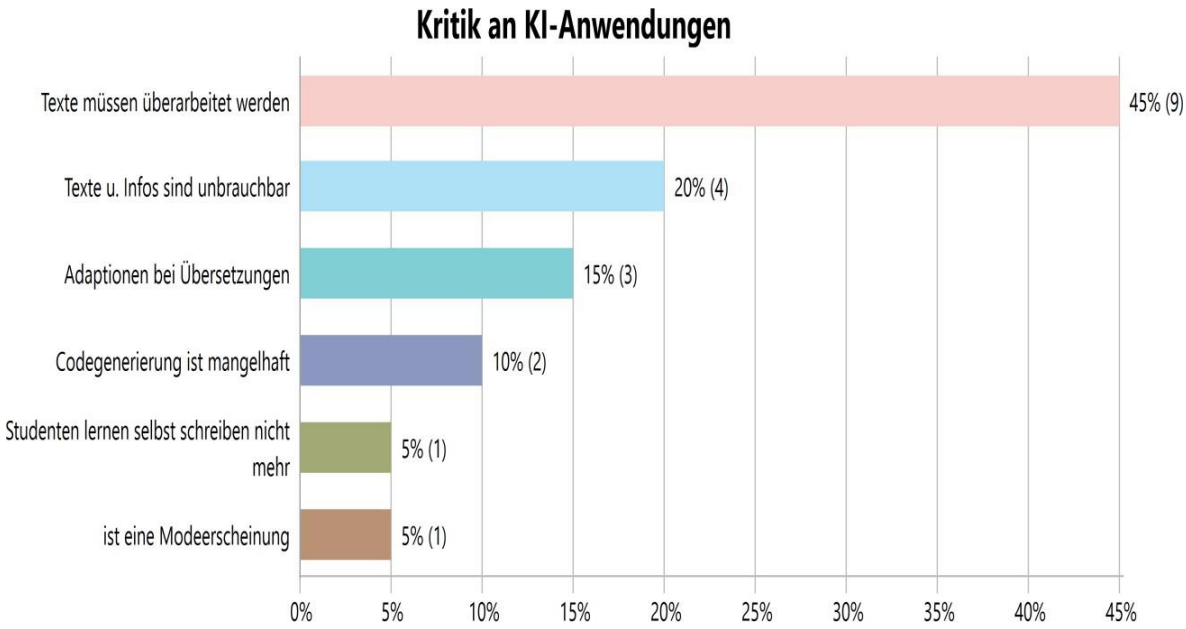
Die Grafik zeigt, in welchen Bereichen Unternehmen aus beiden Fokusgruppen aktuell KI-Anwendungen nutzen.

- **Codegenerierung:** Mit 21 % (8 von 38 Nennungen) ist die Nutzung von KI zur Codegenerierung in den beiden Fokusgruppen am weitesten verbreitet. Der starke Fokus auf Codegenerierung verdeutlicht, dass in beiden Fokusgruppen die IT-Branche sehr stark vertreten war.
- **Texte generieren, Recherche, Logos generieren:** 16 % (jeweils 6 von 38 Nennungen) der Unternehmen setzen KI in diesen Bereichen ein. Die generative Erstellung von Texten und Logos sowie die Unterstützung bei der Recherche werden hauptsächlich genutzt, um den Arbeitsaufwand in diesen Bereichen zu reduzieren.
- **Übersetzungstools:** 13 % (5 von 38 Nennungen) verwenden KI für Übersetzungen. Diese Funktion steht besonders bei den Sprachdienstleisterinnen der ProbandInnen im Mittelpunkt. Diese wiederum verwenden aber keine generativen KI-Tools. Im IT-Bereich greifen die TeilnehmerInnen hier vorwiegend auf englische Übersetzungen zurück.
- **Fotos und Grafiken generieren:** 11 % (4 von 38 Nennungen) nutzen KI zur Erstellung von visuellen Inhalten. Diese Anwendung wird insbesondere für Marketing- und

Designzwecke geschätzt, da sie eine kostengünstige Alternative zur traditionellen Content-Produktion darstellt.

- **Videos generieren und OCR-Anwendungen:** 2 TeilnehmerInnen setzen KI zur Videoproduktion ein. Ein Teilnehmer nutzt KI zur Texterkennung via OCR (Optical Character Recognition).

3.2 Kritik an KI-Anwendungen



Die Kritik an KI-Anwendungen innerhalb der beiden Fokusgruppen umfasst vor allem Bedenken hinsichtlich der Datenqualität. Viele TeilnehmerInnen äußerten sich kritisch zur **Zuverlässigkeit der KI-Tools**, insbesondere bei der Texterstellung und Informationsqualität:

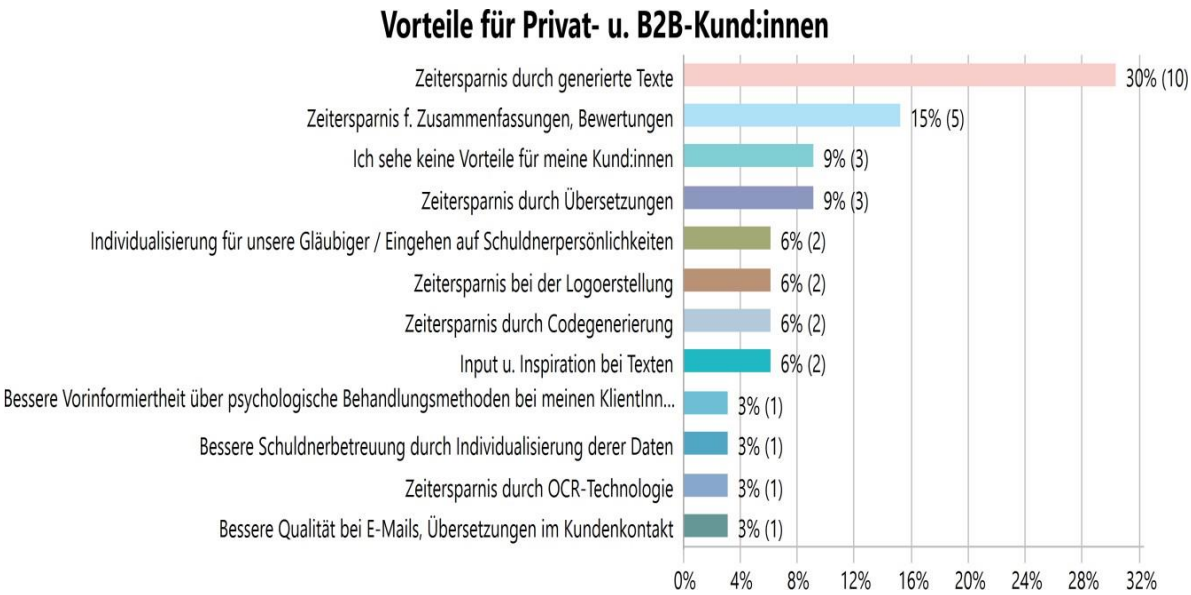
- Der größte Kritikpunkt mit 45% (9 Nennungen) ist, dass **KI-generierte Texte überarbeitet werden müssen**, da sie häufig nicht den gewünschten Qualitätsstandards entsprechen.
- 20% (4 Nennungen) bemängeln, dass die **Texte und Informationen von KI** als **unbrauchbar angesehen** werden. Dies zeigt, dass die Erwartungen an die inhaltliche Qualität der KI-Ergebnisse oft nicht erfüllt werden.
- Drei TeilnehmerInnen kritisierten die **Anpassungsfähigkeit von KI bei Übersetzungen**. Es besteht ein Bedarf an mehr Flexibilität und Genauigkeit bei sprachlichen Anwendungen. In diesem Zusammenhang wurden vor allem Übersetzungen in die ungarische Sprache beispielhaft erwähnt.

- Zwei Personen gaben an, dass die **Codegenerierungen durch KI mangelhaft sind** und diese nachgebessert werden müssen.
- Eine Person äußerte die **Sorge, dass Studenten, aber auch Schüler** durch den Einsatz **von KI verlernen, selbstständig zu schreiben**. In diesem Zusammenhang wurden in dieser Fokusgruppe auch Auswirkungen auf die Bildung und den Lernprozess diskutiert.
- Eine Person bezeichnete die **Nutzung von KI als Modeerscheinung**, was auf Skepsis gegenüber der langfristigen Relevanz von KI hinweist.

KI-Ergebnisse wurden häufig als inkonsistent beschrieben, und es ist notwendig, die KI-generierten Inhalte umfassend zu überprüfen und anzupassen, um die an sich selbst geforderte unternehmerische Qualität auch tatsächlich zu gewährleisten.

Trotz der Möglichkeit, insbesonders generative KI zur Unterstützung in Prozessen einzusetzen, bleibt der **menschliche Input** unverzichtbar, um Fehler zu vermeiden und die Qualität zu gewährleisten.

3.3 Vorteile der Nutzung von KI-Anwendungen f. KonsumentInnen: Für Privat-KundInnen und im B2B-Bereich



In den Gruppendiskussionen wurde verdeutlicht, dass der Einsatz von KI-Anwendungen für Privat- und B2B-KundInnen für die TeilnehmerInnen zahlreiche Vorteile im Unternehmensalltag mit sich bringt. **Effizienz und Geschwindigkeit** standen im

Mittelpunkt und allen voran wurde betont: KI ermöglicht es, Prozesse wie Textgenerierungen, Zusammenfassungen und Übersetzungen schneller abzuwickeln. Dadurch können KundInnenwünsche in kürzerer Zeit ausgeführt werden.

Ein zentraler Aspekt ist die **Zeitersparnis durch generierte Texte**, die von **30% der TeilnehmerInnen (10 Nennungen)** als besonders wertvoll bezeichnet wurde.

Ein weiterer wichtiger Vorteil ist die **Zeitersparnis bei Zusammenfassungen und Bewertungen**, die von **15% (5 Nennungen)** der TeilnehmerInnen hervorgehoben wurde.

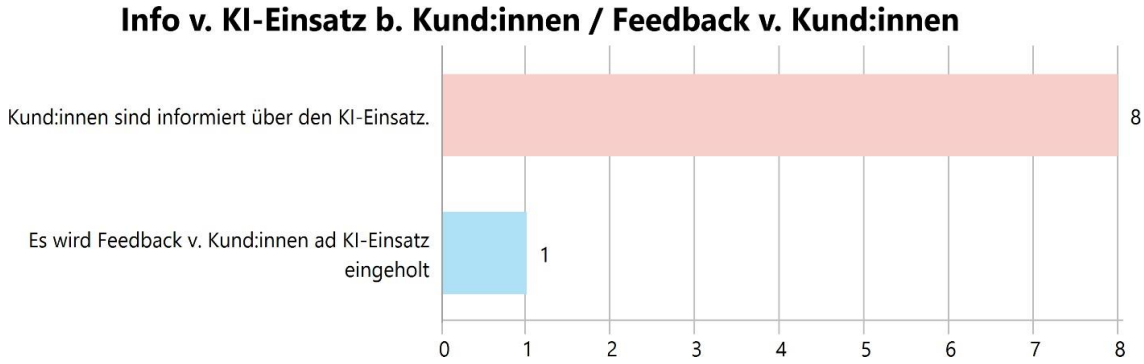
Drei TeilnehmerInnen betonten die Vorteile der **Zeitersparnis durch Übersetzungen** und ebenfalls **drei TeilnehmerInnen** gaben an, dass durch **KI-Tools keine spezifischen Vorteile** für ihre **KundInnen** wahrnehmbar geworden sind.

Weitere Bereiche der Zeitersparnis, die genannt wurden, umfassen **Logoerstellung, Codegenerierung und Inspiration bei Texten** (jeweils 2 Nennungen).

Zusätzlich nannten einzelne TeilnehmerInnen auch einzelne Punkte für ihren Unternehmensalltag: Die **Individualisierung der Kommunikation** durch KI, insbesondere im Umgang mit SchuldnerInnen und GläubigerInnen, **bessere Vorinformiertheit über psychologische Behandlungsmethoden, verbesserte Schuldnerbetreuung durch Datenindividualisierung und die bessere Qualität von Übersetzungen im Kundenkontakt**, sowie die **Zeitersparnis durch OCR-Technologie** und die **Zeitersparnis im direkten Kundenkontakt durch Übersetzungen von z.B. E-Mails**. (jeweils eine Nennung).

Insgesamt zeigt die Grafik, dass die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen die **Effizienz und Geschwindigkeit**, sowie die **Möglichkeiten zur Individualisierung durch KI-Anwendungen** schätzen, insbesondere im Kontext von Texterstellung und Übersetzungen. Gleichzeitig wird deutlich, dass die Vorteile je nach **Anwendungsfall** unterschiedlich wahrgenommen werden und nicht alle TeilnehmerInnen die gleichen Effizienzgewinne wahrnehmen.

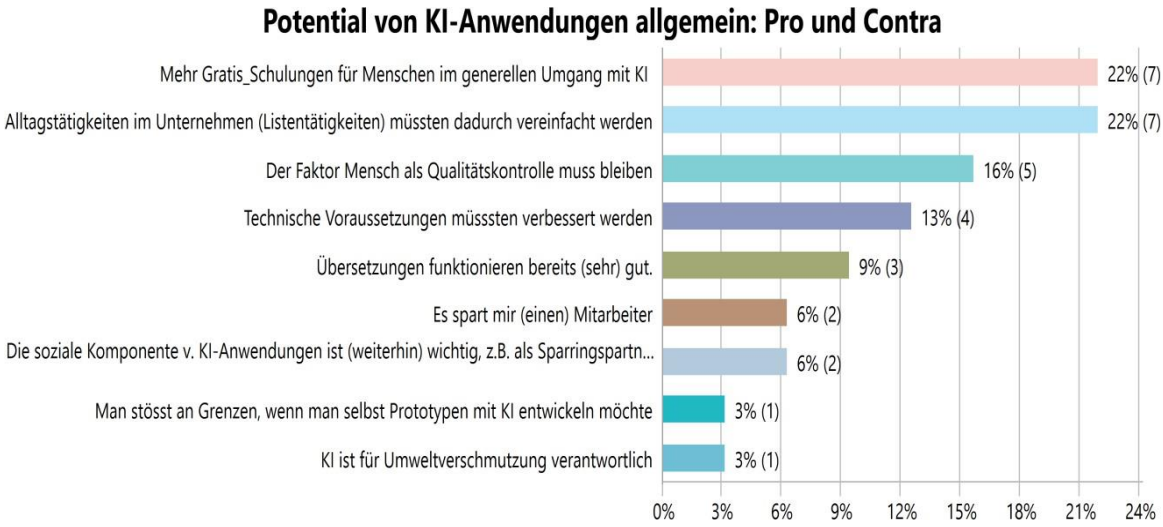
3.4 Informationen über den KI-Einsatz gegenüber KundInnen & Feedback von KundInnen ad KI-Einsatz



Die Grafik zeigt deutlich, dass die Mehrheit TeilnehmerInnen ihre KundInnen darüber **informiert**, dass **KI im Unternehmen eingesetzt** wird – dies betrifft **acht** der insgesamt vierzehn **TeilnehmerInnen** der beiden Fokusgruppen. Diese Information erfolgt dabei bei allen im Rahmen von Kundengesprächen. Die Grafik zeigt auch deutlich, dass **nur ein Fokusgruppenteilnehmer** angab, **Rückmeldungen** der **KundInnen** zum Einsatz von KI-Anwendungen einzuholen.

Das Fehlen vom Einholen von aktivem Feedback deutet möglicherweise auf eine noch geringe Sensibilisierung gegenüber den Bedürfnissen und Erwartungen der KundInnen im Zusammenhang mit KI-Anwendungen hin. Möglicherweise sehen die ProbandInnen den KI- Einsatz primär als internes Effizienzwerkzeug und weniger als direktes Element der Kundenerfahrung.

3.5 Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra

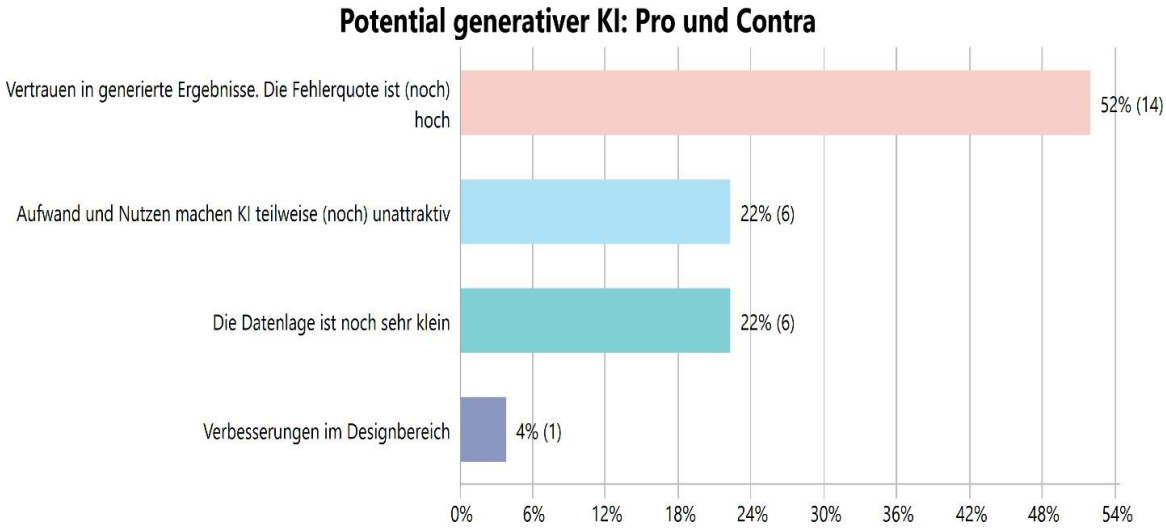


Die Ergebnisse zeigen durchwegs kritische Meinungen und Bedenken über das Potenzial von KI-Anwendungen generell. Dabei wurden alle möglichen KI-Anwendungen beurteilt (inklusive generativer KI-Tools):

- **Schulungsbedarf:** Der häufigste genannte Punkt mit **22% (7 Nennungen)** betrifft den Wunsch nach mehr kostenlosen Schulungen zum generellen Umgang mit KI-Anwendungen. Zu dieser Thematik wurden in beiden Fokusgruppen vor allem pädagogische Maßnahmen betont. Bereits in Schulen sollte hier stärker auch auf Probleme rund um das „ungeprüfte“ Vertrauen in KI-Anwendungen und deren Ergebnisse eingegangen werden (so die vorherrschende Meinung in beiden Fokusgruppen).
- **Vereinfachung von Alltagstätigkeiten:** Ebenfalls **22% (7 Nennungen)** sehen Potenzial in der Vereinfachung alltäglicher und unterstützender Tätigkeiten im Unternehmensalltag. Die TeilnehmerInnen betonten, dass KI-Anwendungen repetitive Aufgaben effizienter gestalten könnten, wodurch die Produktivität gesteigert werden könnte.
- **Menschliche Qualitätskontrolle: 16% (5 Nennungen)** der DiskussionsteilnehmerInnen betonten die Bedeutung des **„Faktors Mensch“** als unverzichtbare Instanz der Qualitätskontrolle. Diese Ansicht unterstreicht, dass Unternehmen sich auf KI eher als Hilfsmittel verlassen und nicht als autarkes Entscheidungssystem.
- **Technische Verbesserungen: 13% (4 Nennungen)** wünschen sich eine Verbesserung der technischen Voraussetzungen. Viele Unternehmen finden die gegenwärtige technische Infrastruktur der KI noch unzureichend und sehen hier Optimierungsbedarf.

- **Positives Feedback zu Übersetzungen: Drei TeilnehmerInnen** lobten die Effizienz von KI-gestützten Übersetzungstools und sehen hierin einen klaren Vorteil für internationale Kommunikation und Effizienzsteigerung.
- **Arbeitsplatzeinsparung und soziale Rolle der KI: Zwei TeilnehmerInnen** erwähnten, dass die KI ihnen „einen Mitarbeiter spart“. Weitere **zwei Teilnehmer** betonen die Rolle der KI als wertvolle Unterstützung in sozialen und kreativen Bereichen, beispielsweise als Sparringspartner für Ideen.
- **Ein Teilnehmer** äußerte **Bedenken** hinsichtlich der Grenzen der KI in bestimmten Bereichen, wie etwa der **Prototypenentwicklung**. **Eine** weitere **Teilnehmerin** bringt Bedenken **hinsichtlich der Umweltbelastung durch den Einsatz von KI zur Sprache**.

3.6 Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra



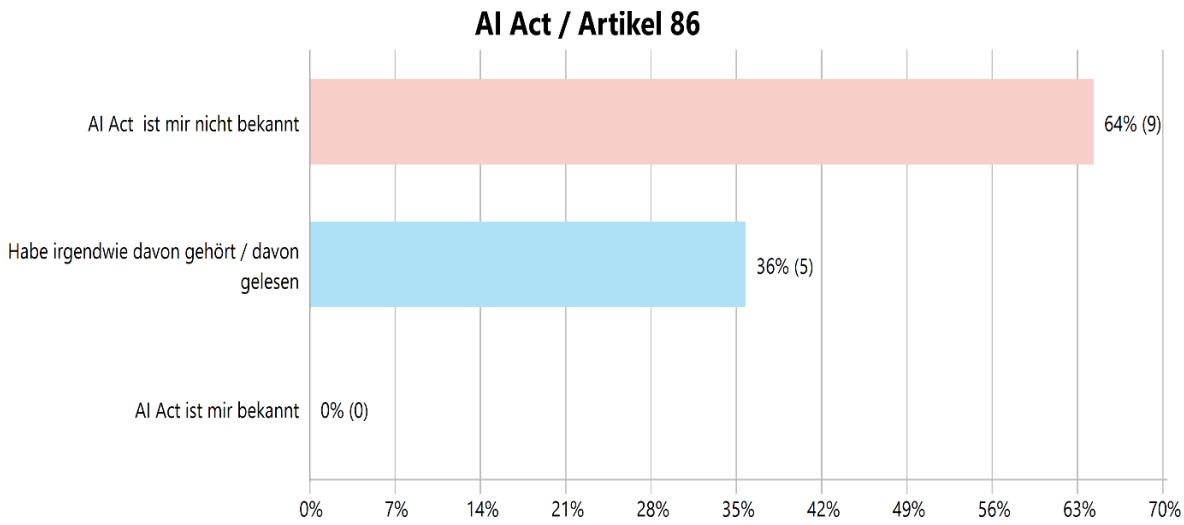
Die Grafik zeigt, dass generative KI laut Meinung der DiskussionsteilnehmerInnen derzeit noch mit deutlichen Herausforderungen verbunden ist. Das **Vertrauen in die Zuverlässigkeit der generierten Ergebnisse ist begrenzt**, was dazu führt, dass generierte Inhalte umfassend überprüft werden müssen, bevor sie verwendet werden. Auch das **Kosten-Nutzen-Verhältnis** stellt für die ProbandInnen eine Hürde dar, da der Nutzen im Vergleich zum erforderlichen Aufwand oft als unzureichend beschrieben wurde.

- **Vertrauen in generierte Ergebnisse: Alle 14 TeilnehmerInnen** (14 von insgesamt 26 Nennungen) äußerten Bedenken hinsichtlich der Zuverlässigkeit von generativer KI. Auch **jene vier TeilnehmerInnen**, die selbst (noch) **keine generativen KI-Tools verwenden**, hatten hier eine klare Meinung in Richtung **„Ich vertraue den Ergebnissen nicht”**. Dies deutet darauf hin, dass generative KI in ihrer jetzigen Form

für viele Unternehmen noch nicht zuverlässig genug ist, um ohne menschliche Überprüfung eingesetzt werden zu können.

- **Aufwand und Nutzen: 22% (6 Nennungen)** beurteilten das Kosten-Nutzen-Verhältnis als problematisch. Die Implementierung und Anwendung generativer KI wird öfter als (zeit)aufwändig empfunden, und der Mehrwert ist für viele Unternehmen noch nicht ausreichend greifbar, um den Aufwand zu rechtfertigen.
- **Datenlage:** Ebenfalls **22% (6 Nennungen)** kritisierten die begrenzte Datenbasis, die zur Verfügung steht, um hochwertige und relevante Ergebnisse zu generieren. Hier wurde das Fehlen von Informationen für „Very special Interest"-Produkte und Dienstleistungen thematisiert.
- **Eine Person** erwähnte Verbesserungsbedarf speziell im Designbereich. Hier wird die aktuelle Qualität der von KI erzeugten Designs als unzureichend betrachtet, da hier generell auch keine Datenlage / Datenbasis vorhanden ist, wenn man auf künstlerische Epochen zugreifen möchte. (Stichwort: Design im Stil von Picasso etc. als Vorgabe)

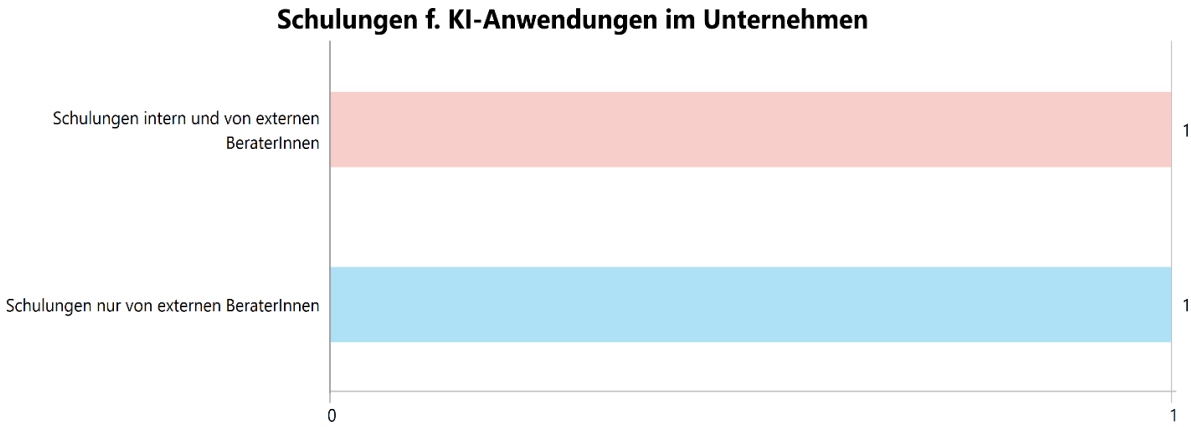
3.7 Datenschutz / AI Act, Artikel 86 AI Act (Anspruch auf Erläuterung)



Die Grafik zeigt das aktuelle Bewusstsein und Wissen über den **AI Act** allgemein und **insbesondere den Artikel 86 AI Act (Anspruch auf Erläuterung)** unter den TeilnehmerInnen der Fokusgruppen. Die Ergebnisse verdeutlichen diesbezüglich eine erhebliche Wissenslücke:

- 64% (**neun** von 14 **TeilnehmerInnen**) gaben an, dass ihnen der **AI Act vollkommen unbekannt** ist. Dies zeigt, dass die Thematik rund um rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen für KI im europäischen Kontext vielen UnternehmerInnen und EPUs noch fernliegt.
- 36% (**fünf TeilnehmerInnen**) haben zumindest **von dem AI Act gehört** oder darüber gelesen, jedoch ohne fundiertes Wissen darüber. Dies zeigt einen klaren Handlungsbedarf in Bezug auf Aufklärung und Sensibilisierung über den AI Act und die Auswirkungen auf die Nutzung und Entwicklung von KI-Systemen in Europa.

3.8 Interne oder externe Schulungen für KI-Anwendungen im eigenen Unternehmen

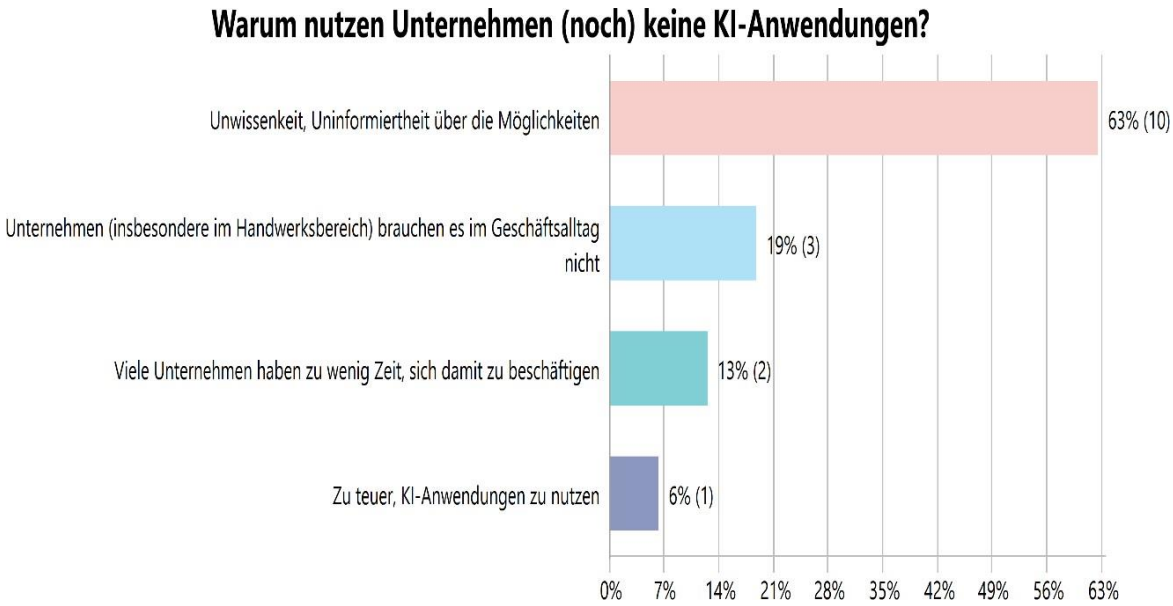


Die Grafik zeigt, dass Schulungen zum Thema KI-Anwendungen in den Unternehmen der FokusgruppenteilnehmerInnen so gut, wie gar nicht angeboten werden. Nur zwei der 14 TeilnehmerInnen haben überhaupt Schulungsmaßnahmen erwähnt:

- **Eine Person** organisiert Schulungen sowohl intern als auch durch externe BeraterInnen.
- **Eine weitere Person** organisiert externe Schulungen.

Die Ergebnisse aus den beiden Fokusgruppendiskussionen verdeutlichen, dass der Aufbau von Wissen über KI-Technologien in den meisten Unternehmen noch kein fester Bestandteil der Weiterbildung ist. Viele Unternehmen scheinen die Notwendigkeit, ihre MitarbeiterInnen in Bezug auf den effektiven Einsatz von KI zu schulen, noch nicht erkannt oder umgesetzt zu haben.

3.9 Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen allgemein: Vermutungen und Ideen



Im Fokus stand die Frage: Warum nutzen (noch) so wenige Unternehmen KI-Anwendungen? Die ProbandInnen sollten hier Gründe angeben, die ihrer Meinung nach allgemein dafür verantwortlich sein könnten, warum Unternehmen in Österreich auf den Einsatz von KI-Tools verzichten.

- **Unwissenheit und Uninformiertheit über die Möglichkeiten (63%, zehn von 16 Nennungen):** Als Hauptgrund für die Zurückhaltung gegenüber KI-Nutzung erwähnten die ProbandInnen der beiden Fokusgruppen das mangelnde Wissen über die praktischen Einsatzmöglichkeiten und Vorteile für Unternehmen.
- **Kein Bedarf im Geschäftsalltag, insbesondere im Handwerksbereich (19%, drei Nennungen):** Die TeilnehmerInnen gaben an, dass gewissen Branchen und Unternehmen, speziell im Handwerksbereich, generell keinen Bedarf an KI-Tools haben.
- **Zeitmangel:** Zweimal wurden von den TeilnehmerInnen der Zeitmangel als möglicher Grund angegeben. Im Unternehmensalltag fehlt laut Meinung der ProbandInnen die Kapazität, sich eingehend mit der Implementierung und den Möglichkeiten von KI-Anwendungen zu beschäftigen.
- **Kosten:** Ein Teilnehmer gab an, dass die Kosten für die Implementierung von KI-Anwendungen ein Hindernis darstellen könnten. Besonders für kleine Unternehmen und EPUs, wo die finanziellen Ressourcen oft begrenzt sind.

4 Zitate zu den Top-Key-Insights der Analyse

Um die authentische Stimme der FokusgruppenTeilnehmerInnen einzufangen und die Bedeutung hinter den codierten Themen zu vertiefen, werden im weiteren Verlauf des Berichts ausgewählte **Zitate aus den Transkriptionen** präsentiert. Diese Zitate wurden ebenfalls mit MAXQDA analysiert und nach ihrer Relevanz für die identifizierten Hauptthemen ausgewählt.

Für die **Zitatbearbeitung** im Rahmen des Ergebnisberichts wurden alle Originalaussagen der TeilnehmerInnen sorgfältig geglättet und sprachlich vereinheitlicht, um die Verständlichkeit zu gewährleisten und eine konsistente Darstellung zu erzielen. Dialekte und umgangssprachliche Wendungen wurden in standardsprachliche Formulierungen überführt, um Missverständnisse zu vermeiden.

Außerdem wurden **Wortwiederholungen** und **Füllwörter** wie „äh“ und „ah“, die den Sprachfluss unterbrechen, **entfernt**, da sie keine inhaltliche Relevanz für die Aussagen haben und die Lesbarkeit beeinträchtigen könnten. In Fällen, in denen TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund teils abweichende Satzstellungen oder grammatikalische Eigenheiten verwendet haben, wurde die Satzstruktur entsprechend angepasst, um eine klare und einheitliche Ausdrucksweise sicherzustellen, ohne jedoch den ursprünglichen Inhalt oder die Intention der Aussagen zu verändern.

Im Anschluss finden sich ausgewählte Zitate aus den Fokusgruppen, die die Relevanz der Haupt-Themen klar veranschaulichen:

- 4.1 Nutzung von KI-Anwendungen
- 4.2 Kritik an KI-Anwendungen
- 4.3 Vorteile für Privat- und B2B-KundInnen
- 4.4 Information über KI-Einsatz bei KundInnen / Feedback von KundInnen
- 4.5 Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra
- 4.6 Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra
- 4.7 Datenschutz, AI Act, Artikel 86
- 4.8 Durchführung von internen oder externen Schulungen für KI-Anwendungen

- 4.9 Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen

4.1 Zitate: Nutzung von KI-Anwendungen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Ich nutze ChatGPT hauptsächlich für kreative Texte, aber immer nur als Grundlage, die ich dann noch überarbeite.“	S7	Generative KI dient als Inspirationsquelle und wird weiter bearbeitet, um die Qualität sicherzustellen.
„Für technische Aufgaben wie Serverkonfiguration ist KI extrem nützlich, spart mir Stunden bei komplexen Einstellungen.“	S9	KI wird für technische Hilfestellungen eingesetzt, vor allem zur Effizienzsteigerung bei Routineaufgaben.
„Wir setzen KI in der Buchhaltung ein, vor allem bei repetitiven Aufgaben wie Dateneingaben. Das spart Zeit und Ressourcen.“	S2	KI entlastet Unternehmen bei standardisierten Prozessen, was zu höherer Effizienz führt.
„Die automatisierte Textzusammenfassung ist hilfreich nach Kundengesprächen – spart mir viel Zeit und gibt mir eine Basis.“	S9	KI-Anwendungen erleichtern die Erstellung von Protokollen, was Effizienz in der Dokumentation fördert.
„Unsere Grafikabteilung nutzt KI für Bildbearbeitungen und Videobearbeitung, vor allem für Inspiration und Grundideen.“	S7	KI wird genutzt, um kreative Prozesse anzuregen, jedoch bleibt menschliche Kontrolle entscheidend.
„Ich lasse mir von KI juristische Texte zusammenfassen, das spart Zeit. Aber ich prüfe immer alles manuell.“	S13	KI hilft bei der Vorarbeit, menschliche Überprüfung ist jedoch unerlässlich, besonders in sensiblen Bereichen.
„Ich nutze keine generativen KI-Anwendungen, da die Datenlage für meinen speziellen Bereich – die Textilgestaltung einfach zu dünn ist.“ „Es wäre großartig, wenn KI Buchhaltungsaufgaben übernehmen könnte. Das würde mir enorm viel Zeit ersparen.“	S6	Die Hoffnung auf KI-gestützte Automatisierung von Routinearbeiten wird geäußert.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Ich nutze KI bei der Texterstellung, aber nur als Rohversion. Die Anpassungen mache ich selbst, um die Inhalte zu personalisieren.“	S6	KI liefert Basisentwürfe, die weiter bearbeitet werden, um den persönlichen Stil und die Qualität zu sichern.
„Ich nutze keine generativen KI-Tools, da ich sie nicht brauche.“ „In meiner Trafik nutze ich KI vor allem für Übersetzungen, was im Austausch mit internationalen Kunden sehr hilft.“	S8	KI wird für sprachliche Unterstützung genutzt, besonders zur Überwindung von Sprachbarrieren.
„Ich bin vorsichtig mit KI, sie eignet sich gut für Routineaufgaben, aber bei kreativen Sachen hat sie oft noch Schwächen.“	S12	KI wird als Unterstützung für Routineaufgaben genutzt, kreative Prozesse erfordern jedoch noch menschliche Kontrolle.
„ChatGPT ist ein großartiger Sparringspartner, vor allem wenn es um technische Herausforderungen geht.“	S13	KI wird zur Unterstützung in technischen Bereichen eingesetzt, jedoch in beratender Funktion.
„Ich nutze KI zur schnellen Ideengenerierung bei Marketingtexten, das beschleunigt Prozesse enorm.“	S15	KI ermöglicht effiziente Ideenfindung und Beschleunigung von Kreativprozessen im Marketingbereich.
„Gerade für generative Aufgaben wie Bildbearbeitung ist KI nützlich, ersetzt aber keinesfalls professionelle Designer.“	S9	KI kann als Basis für kreative Aufgaben dienen, ersetzt jedoch nicht die Expertise von Spezialisten.
„Ich verwende KI im täglichen Workflow, insbesondere zur Organisation und Strukturierung von Projektinhalten.“	S2	KI wird für Strukturierungsaufgaben im Projektmanagement genutzt und erhöht die Effizienz.
„Besonders praktisch finde ich die Texterstellungsfunktionen für Social Media; das spart mir viel Zeit bei Routineposts.“	S12	KI unterstützt bei repetitiven Aufgaben im Bereich Social Media und entlastet den Arbeitsaufwand.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Bei einfachen Aufgaben wie Terminplanung kann KI wirklich helfen, komplexe Themen überlasse ich aber lieber Menschen.“	S4	KI ist bei administrativen Aufgaben nützlich, wird jedoch bei komplexen Aufgaben vermieden.
„Ich nutze keine generativen KI-Anwendungen.“ „Ich vertraue diesen Dingen nicht sehr. Wenn ich alles für mich schreiben lasse, was ist dann mit meinem Gehirn. Warum habe ich so viele Jahre Dinge gelernt, wenn ich dann mein Gehirn nicht mehr selbst benutze.“	S5	KI wird ausschließlich für Übersetzungen verwendet. Generative KI wird mit großer Skepsis betrachtet.
„In unserer Agentur nutzen wir KI zur Datenanalyse, vor allem für die Identifikation von Trends und Mustern.“	S7	KI hilft bei der Analyse von Daten und unterstützt die strategische Planung durch Trendanalyse.
„Ich verwende KI auch, um Vorschläge für Website-Texte zu erhalten, die dann an die spezifischen Anforderungen angepasst werden.“	S15	KI liefert Entwürfe für Website-Texte, die anschließend angepasst werden, um individuelle Anforderungen zu erfüllen.
„Ich lasse KI einfache Berichte schreiben, spare damit Zeit und konzentriere mich auf die komplexen Analysen.“	S2	KI übernimmt Routineberichte, während die tiefergehende Analyse beim Menschen bleibt.
„Für Kundenpräsentationen lasse ich KI-Skripte erstellen, die ich anschließend optimiere.“	S3	KI wird zur Erstellung von Präsentationen genutzt, jedoch angepasst für spezifische Anforderungen.
„Besonders bei der Erstellung von Zusammenfassungen ist KI extrem hilfreich, spart uns viel Zeit im Team.“	S11	KI unterstützt durch schnelle Zusammenfassungen, was den Workflow beschleunigt und die Teamarbeit erleichtert.
„Unsere Kundengespräche werden protokolliert und mit KI zu strukturierten Reports aufbereitet.“	S7	KI hilft bei der Erstellung von strukturierten Protokollen und optimiert die Dokumentation von Kundengesprächen.

4.2 Zitate: Kritik an KI-Anwendungen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Generative KI spart manchmal Zeit, aber oft sind die Ergebnisse ungenau und müssen nachbearbeitet werden.“	S3	KI kann Zeit sparen, die Qualität der Ergebnisse variiert jedoch stark und erfordert oft manuelle Korrekturen.
„Ich finde die Texte von KI manchmal peinlich, sie sind oft zu lang oder unpassend.“	S4	KI generiert oft unpassende oder übertrieben formelle Texte, die nicht immer nutzbar sind.
„Für kreative Prozesse hat KI noch Schwächen, es fehlt ihr an menschlicher Intuition und Feingefühl.“	S12	KI kann kreative Aufgaben nur begrenzt erfüllen, da es an menschlicher Kreativität und Nuancen fehlt.
„Manchmal ist es schneller, Aufgaben manuell zu erledigen, als sich auf KI zu verlassen.“	S7	KI kann ineffizient sein, insbesondere bei Aufgaben, die menschliche Präzision und Schnelligkeit erfordern.
„Ich habe Bedenken, KI blind zu vertrauen, besonders bei rechtlichen und sensiblen Themen.“	S13	Vertrauen in KI ist begrenzt, vor allem bei komplexen und kritischen Inhalten, die menschliches Urteilsvermögen erfordern.
„Man kann nicht erwarten, dass KI-Prozesse vollständig automatisiert funktionieren. Man muss ständig eingreifen.“	S9	KI ist in ihrer Funktionalität begrenzt und erfordert häufige menschliche Eingriffe, um effektiv zu arbeiten.
„Die Fehlerquote bei KI hängt stark von der Qualität der Daten ab, auf die sie zugreift. Für meinen Online-Shop mit den speziellen Garnen gibt es keine Datenlage, auf die ich zugreifen könnte, da die Produkte zu speziell sind.“	S6	Die Genauigkeit von KI-Tools ist von der Datenlage abhängig, welche bei „Very Special Interest“-Produkten unzureichend vorhanden ist.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„KI hilft bei der Analyse von Texten, aber bei tiefgreifenden Analysen ist menschlicher Input erforderlich.“	S15	KI kann einfache Analysen übernehmen, aber komplexe Analysen erfordern menschliche Fachkenntnisse.
„Bei Übersetzungen produziert KI oft unverständliche oder fehlerhafte Texte, die man korrigieren muss. Besonders schwierig ist das mit der ungarischen Sprache.“	S5	KI-Übersetzungen sind oft ungenau und erfordern manuelle Überarbeitungen, um die Qualität sicherzustellen.
„Deepfakes sind gefährlich, man kann nicht mehr zwischen realen und gefälschten Inhalten unterscheiden.“	S3	Die Gefahr von Deepfakes führt zu Misstrauen gegenüber KI-generierten Inhalten.
„Die Ergebnisse von KI sind oft inkonsistent, was sie unzuverlässig macht.“	S10	KI-Ergebnisse sind nicht immer konsistent und daher nicht zuverlässig genug für kritische Anwendungen.
„Wenn es jetzt nicht so wäre, dass das das 3.0 Modell von ChatGPT am Stand von 2021 ist und man mehr als eine Viertelstunde nutzen könnte, wäre da schon viel mehr als ein Vergleich von irgendwelchen Sachen für mich auch drinnen.“ „Es ist oft so, wie wenn die KI nicht zugeben will, dass sie irgendwo was nicht weiß. Und dann sagt sie was, was aber kompletter Blödsinn ist.“	S8	Der veraltete Informationsstand und die eingeschränkte Nutzungsdauer von ChatGPT 3.0 – sowie die Qualität von Suchergebnissen sind negativ.
„Die Qualität der Texte variiert stark, manchmal muss ich sie komplett überarbeiten.“	S7	KI-Textgenerierung führt oft zu inkonsistenten Ergebnissen, die eine umfassende Überarbeitung erfordern.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„In meiner Erfahrung sind Chatbots manchmal noch peinlich fehleranfällig.“	S4	Obwohl sich KI verbessert hat, sind Chatbots oft noch anfällig für unangemessene Antworten.
„Bei generativer KI habe ich oft Probleme mit der Datenqualität und inkorrekten Informationen.“	S9	Schlechte Datenqualität führt zu ungenauen und unzuverlässigen KI-Ergebnissen.
„Wenn KI auf veraltete Daten zugreift, können die Ergebnisse schnell unbrauchbar sein.“	S4	KI, die auf veralteten Daten basiert, liefert oft nicht mehr aktuelle oder korrekte Informationen.
„Es gibt immer noch viele Unsicherheiten, wie KI richtig genutzt werden sollte.“	S2	UnternehmerInnen sind unsicher, wie sie KI effektiv und richtig einsetzen können.
„Man kann KI nicht blind vertrauen; regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse ist unerlässlich.“	S13	Ergebnisse müssen von Menschen überprüft werden, um die Qualität zu gewährleisten.
„Ich finde, dass KI nicht in der Lage ist, die feinen Nuancen von Sprache und Kontext zu erfassen.“	S14	KI hat Schwierigkeiten, Sprache und Kontext vollständig zu verstehen, was zu Missverständnissen führen kann.
„Die Umweltbelastung durch KI ist ein Problem, sie verbraucht viel Energie.“	S5	Bedenken bestehen hinsichtlich der Umweltauswirkungen durch den hohen Energieverbrauch von KI-Systemen.
„Manchmal macht KI Vorschläge, die einfach keinen Sinn ergeben und nicht brauchbar sind.“	S12	KI-Generierungen sind oft nicht sinnvoll und erfordern manuelle Eingriffe, um nützliche Ergebnisse zu erzielen.
„Es gibt viele regulatorische Unsicherheiten, die den Einsatz von KI in	S15	Regulierungen und rechtliche Unsicherheiten hemmen den Einsatz von KI in Unternehmen.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
Unternehmen erschweren.“		
„Die menschliche Kontrolle bleibt unverzichtbar, selbst wenn KI für Assistenztätigkeiten hilfreich ist.“	S7	KI kann bei Assistenzaufgaben helfen, aber menschliche Kontrolle bleibt entscheidend, um Fehler zu vermeiden.

4.3 Zitate: Vorteile für die eigenen Privat- und B2B-KundInnen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Durch die Automatisierung in unserem Forderungsmanagement sparen wir erheblich Zeit, was unsere Kunden durch schnelle Prozesse spüren.“	S13	KI-basiertes Forderungsmanagement verbessert den Service durch schnellere Abwicklung und erhöhte Effizienz.
„Mit KI können wir Kunden personalisierte Lösungen anbieten, die auf ihre individuellen Profile zugeschnitten sind.“	S2	KI ermöglicht es, maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die die Kundenzufriedenheit steigern.
„Ich nutze KI-gestützte Übersetzungsfunktionen, damit die Kunden in meinem Online-Shop schneller verstehen, was sie kaufen.“	S6	KI-Übersetzungen sorgen für Verständlichkeit, was besonders für internationale KundInnen vorteilhaft ist.
„In meiner Agentur nutzen wir KI für die Bildbearbeitung, damit wir unseren Kunden schneller Vorschläge liefern können.“	S7	KI-Bildbearbeitung beschleunigt den kreativen Prozess und verbessert die Effizienz in der Kundenbetreuung.
„Generative KI ist hilfreich, um rasch erste Design-Entwürfe zu erstellen, die wir dann mit dem Kunden abstimmen können.“	S15	KI hilft, erste Design-Entwürfe zu generieren und beschleunigt damit die Abstimmungsprozesse mit KundInnen.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Unsere Kunden profitieren durch KI von präziseren, schnelleren Auswertungen, vor allem bei großen Datenmengen.“	S11	KI ermöglicht schnelle Datenanalysen, die KundInnen zeitnah relevante Informationen bieten.
„Für Kundengespräche nutze ich KI-Tools zur Protokollierung. So erhalten Kunden einen strukturierten Überblick.“	S9	KI-unterstützte Protokollierung sorgt für eine verbesserte Kommunikation und Übersicht für KundInnen.
„Die Produkttexte, die ich mit KI erstelle, sind einheitlich und verständlich, was meine Kunden schätzen, ohne jemals Beschwerden gehabt zu haben.“	S4	KI generiert konsistente und leicht verständliche Produkttexte für KundInnen.
„Ich lasse KI die USPs unserer Produkte herausarbeiten, was den Kunden hilft, sofort die wichtigsten Vorteile zu erkennen.“	S15	KI hilft, zentrale Verkaufsargumente (USPs) klar darzustellen, was die Kundenorientierung erhöht.
„Durch die Automatisierung von Standardantworten mit Chatbots erhalten unsere KundInnen schnellere Antworten auf ihre Fragen.“	S13	Chatbots bieten eine schnelle Reaktion auf Kundenanfragen und steigern damit die Effizienz im Kundenservice.
„Wir verwenden KI, um die Tonalität in der Kommunikation anzupassen, was zu besseren Kundenerlebnissen führt.“	S2	KI ermöglicht eine flexible und passende Kundenkommunikation, was das Kundenerlebnis verbessert.
„Mit KI können wir Empfehlungen generieren, die auf das individuelle Kundenverhalten abgestimmt sind.“	S10	KI ermöglicht personalisierte Empfehlungen, die gezielt auf KundInnenbedürfnisse eingehen.
„KI-gestützte Analysen helfen uns, Marktentwicklungen schneller zu erkennen und unsere Kunden umfassender zu beraten.“	S2	KI-Analysen ermöglichen eine proaktive Kundenberatung basierend auf aktuellen Markttrends.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Die automatische Erstellung von Statusberichten durch KI gibt meinen Kunden eine schnelle Übersicht, ohne lange Wartezeiten.“	S12	KI-gestützte Berichterstellung liefert zeitnah Informationen und verbessert die Kundenkommunikation.
„Mit KI können wir Vorschläge für Designkonzepte erstellen und so den kreativen Prozess beschleunigen.“	S7	KI vereinfacht den Kreativprozess und sorgt für eine schnellere Abstimmung mit den KundInnen.
„Die KI-generierten Texte helfen mir bei der Erstellung von Online-Inhalten, die auf die Bedürfnisse meiner KundInnen eingehen.“	S9	KI-unterstützte Texterstellung ermöglicht eine schnelle Anpassung an Kundenwünsche im Online-Bereich.
„Die von uns eingesetzte KI-Lösung generiert automatisch Antworten für häufig gestellte Fragen, was die Kundenzufriedenheit steigert.“	S11	Durch KI-gestützte FAQs werden Kundenanfragen effizient bearbeitet und die Zufriedenheit gesteigert.
„Für meine B2B-KundInnen ist KI hilfreich, um detaillierte Analysen und Berichte ohne lange Wartezeiten bereitstellen zu können.“	S15	KI steigert die Effizienz im B2B-Bereich, indem sie schnelle und detaillierte Einblicke liefert.
„Ich generiere Logoentwürfe mit KI, um den Kunden eine schnelle Auswahl an Optionen zu präsentieren.“	S9	KI-Designentwürfe ermöglichen den KundInnen eine schnelle Entscheidung im Designprozess.

4.4 Zitate: Informationen über den KI-Einsatz bei KundInnen / Einholen von Feedback ad KI-Einsatz von KundInnen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Wir informieren unsere Kunden grundsätzlich über den Einsatz von KI in der Projektarbeit, damit sie wissen, wie die Ergebnisse zustande kommen.“	S7	Transparente Kommunikation über den KI- Einsatz bei den KundInnen.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Wir fragen Kunden nicht direkt nach Feedback zu KI-generierten Inhalten, aber wenn sie Zweifel äußern, kläre ich sie darüber auf. Über den KI-Einsatz sind sie informiert.“	S2	Feedback wird meist indirekt eingeholt und bei Bedenken wird auf den KI-Einsatz hingewiesen.
„Viele Kunden erwarten mittlerweile, dass KI im Einsatz ist und hinterfragen das gar nicht mehr. Wir haben den KI-Einsatz nicht explizit thematisiert.“	S10	Kunden nehmen den KI-Einsatz als selbstverständlich hin, was die Informationsnotwendigkeit reduziert.
„Ich finde, es ist wichtig, den Kunden mitzuteilen, dass KI verwendet wird, damit sie sich auf die Qualität einstellen können. Feedback dazu wird nicht direkt eingeholt.“	S9	Kundeninformation dient dazu, die Erwartungen an die KI-generierten Ergebnisse zu managen.
„Ich erhalte kein direktes Feedback, aber da die Kunden über KI informiert sind, reagieren sie oft neugierig und interessiert.“	S4	Die Transparenz über den KI-Einsatz erzeugt Interesse und kann positive Rückmeldungen hervorrufen.
„Ich erkläre den Kunden, dass die Texte von KI stammen, sie aber überarbeitet wurden, um die gewünschte Qualität zu erreichen.“	S5	Der KI-Einsatz wird erklärt, um deutlich zu machen, dass menschliche Nachbearbeitung zur Qualitätssicherung erfolgt.
„Für unsere B2B-Kunden ist es oft kein Problem, wenn KI genutzt wird, solange die Ergebnisse stimmen. Direktes Feedback wird nicht eingeholt. “	S11	Akzeptanz des KI-Einsatzes in der B2B-Kundschaft, solange die Qualität gewährleistet ist.
„Privatkunden sind häufig skeptischer gegenüber KI-generierten Inhalten und erwarten manchmal eine Erklärung.“	S3	PrivatkundInnen haben oft höhere Anforderungen an Transparenz im Hinblick auf den KI-Einsatz.
„In meiner Branche erwarten die Kunden schnelle Ergebnisse, und KI hilft mir, das zu gewährleisten – das wissen die Kunden auch. Direktes Feedback wird nicht eingeholt.“	S12	Die Geschwindigkeit der KI-Arbeit wird als Vorteil wahrgenommen und kommuniziert.
„Viele Kunden interessieren sich nicht wirklich, ob KI oder ein Mensch den Text erstellt hat, solange es gut klingt. Ich habe das Thema bislang noch nicht angesprochen.“	S15	Kunden zeigen oft Gleichgültigkeit gegenüber dem KI-Einsatz, solange die Qualität stimmt.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Manchmal kommt die Frage, ob ein Mensch das geschrieben hat, da erkläre ich dann die Rolle der KI in unserem Arbeitsprozess. Dabei wird indirekt auch Feedback eingeholt.“	S13	Kunden sind gelegentlich unsicher über die Herkunft von Inhalten, und die Rolle der KI wird erklärt.
„Ich würde meine KundInnen informieren, wenn ich KI für sie nützen würde. Nütze sie aber nur zur Recherche.“	S8	KI-Einsatz würde den KundInnen mitgeteilt werden, wenn für diese in Verwendung.

4.5 Zitate: Potenzial für KI-Anwendungen generell: Pro und Contra

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Es gibt viele Unternehmen, die noch keine klaren Vorstellungen haben, wie sie KI sinnvoll einsetzen können. Hier sollte bereits im Bereich von Schulen mit Schulungen begonnen werden. Und generell mehr Schulungen für Unternehmen angeboten werden.“	S4	Mangelnde Kenntnisse über sinnvolle Einsatzmöglichkeiten erschweren die KI-Implementierung. Schulungen sollten verstärkt angeboten werden.
„Wir bräuchten bessere, einfachere Möglichkeiten zur Integration in die alltäglichen Arbeitsabläufe.“	S7	Verbesserungsbedarf besteht bei der benutzerfreundlichen Integration in bestehende Prozesse.
„Für kleine Unternehmen fehlen KI-Schulungen, die mit deren Bedürfnissen übereinstimmen.“	S6	Der Zugang zu erschwinglichen oder gratis KI- Schulungen für kleinere Unternehmen ist eingeschränkt.
„Ich hätte gern eine KI, die meine Buchhaltung übernimmt und gerne auch sonstige Routineaufgaben.“	S6	Bedarf an spezialisierten, gut kontrollierbaren KI-Anwendungen für Routineaufgaben wie Buchhaltung.
„Die vorhandenen Tools sind oft zu komplex, es braucht einfache, benutzerfreundliche Anwendungen. Gerade auch bei Routineaufgaben.“	S2	Einfache Bedienung und Benutzerfreundlichkeit werden als wichtige Verbesserungsfelder

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
		genannt. KI für Routineaufgaben.
„KI sollte flexibler sein und an spezifische Anforderungen anpassbar – das fehlt derzeit noch. Ich spreche da auch von Routineaufgaben.“	S10	Flexibilität und Anpassbarkeit an individuelle Bedürfnisse u. Routineaufgaben sind Anforderungen an KI-Tools.
„Viele haben Angst vor Fehlern und dem Verlust der Kontrolle bei zu starker Automatisierung.“	S8	Sicherheitsbedenken und Kontrollverlust bei zunehmender Automatisierung durch KI sind verbreitete Probleme.
„Der Faktor Mensch als Qualitätskontrolle muss weiterhin bleiben.“	S9	Faktor Mensch ist für die Endkontrolle weiterhin verantwortlich und nicht ersetzbar.
„Für komplexe Arbeiten sind die vorhandenen KI-Tools oft nicht ausreichend; z.B. wenn man Prototypen entwickeln möchte; sie können da nur bis zu einem gewissen Grad helfen. Aber für Listentätigkeiten wäre hier Potenzial vorhanden.“	S13	KI-Anwendungen stoßen bei komplexen Aufgaben an ihre Grenzen, was die Effektivität verringert. Routineaufgaben sind ein KI-Potenzial.
„Ich hoffe, dass KI in Zukunft auch die Fähigkeit hat, spezifische Problemstellungen in meinem Bereich zu lösen. Und eben auch Routinetätigkeiten.“	S11	Ein häufiger Wunsch ist die Verbesserung der Problemlösungskompetenz von KI für spezifische Branchenanforderungen. KI für Routineaufgaben.
„Die Übersetzungen funktionieren bereits sehr gut. Trotzdem muss nachgearbeitet werden.“	S5	KI-Übersetzungstools werden als brauchbar beurteilt. KI-Anwendungen müssen weiterhin manuell überprüft werden, um die gewünschte Genauigkeit zu erzielen.
„KI spart mir einen Mitarbeiter.“	S2	Die Effizienz und Zeiteinsparung von KI-Anwendungen wird positiv hervorgehoben.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Es können Tätigkeiten ausgeführt werden, für die man sonst eine Assistenzstelle besetzen müsste. Generell hat KI auch eine soziale Komponente, die wichtig ist, etwa als Sparringspartner“	S12	Die Effizienz und Zeiteinsparung von KI-Anwendungen wird positiv hervorgehoben. KI als Sparringspartner.
„Es sollte mehr Gratisschulungen für den Einsatz von KI-Tools geben.“	S15	Der Mangel an kostenlosen Schulungen allgemein und für UnternehmerInnen im Speziellen wird thematisiert.
„Eine einfachere Bedienung und Zugang zu KI-Trainings wäre wünschenswert, damit wir selbst besser damit arbeiten können.“	S4	Der Wunsch nach benutzerfreundlicher Bedienung und Zugänglichkeit von KI-Trainings ist groß.
„Die Anwendungsbereiche der KI sind oft zu allgemein gehalten, was ihre Effektivität einschränkt. Aber für manche sind KI-Tools sicher auch ein Ersatz für einen Ansprechpartner.“	S9	Es besteht Bedarf an spezialisierten, anpassbaren KI-Anwendungen für spezifische Anforderungen. KI als Sparringspartner.
„Für meinen Anwendungsbereich mit den Übersetzungen ins Japanische bin ich sehr zufrieden. Es spart mir viel Zeit, die einzelnen Zeichen herauszusuchen.“	S14	KI-Übersetzungstools werden als brauchbar beurteilt. Vor allem in Hinblick auf die Zeitersparnis am Beispiel von Übersetzungen ins Japanische.

4.6 Zitate: Potenzial für generative KI-Anwendungen: Pro und Contra

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Ich finde es schwierig, generative KI zu verwenden, wenn sie so häufig Fehler in den Ausgaben hat. Das muss dauernd kontrolliert werden.“	S11	Die Fehlerquote generativer KI erfordert eine ständige Überprüfung, was den Nutzen einschränkt.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Es gibt viele Limitierungen, wie KI Zeichenanzahlen in Texten nicht zuverlässig handhaben kann. Das ist frustrierend.“	S3	Generative KI stößt an Grenzen bei Detailanforderungen, wie Zeichenlimits in Texten, was die Präzision erschwert.
„Die Kosten für die Nutzung generativer KI, gerade für kleinere Unternehmen, sind einfach zu hoch. Vom Aufwand her müsse ich einen zusätzlichen Mitarbeiter dafür haben.“	S9	Die hohen Kosten für KI-Dienste sind eine große Hürde, insbesondere für kleine Unternehmen.
„Die Integration von KI für kreative Arbeiten ist noch nicht ausgereift, ich muss oft alles manuell nachbearbeiten.“	S2	Für kreative Prozesse ist generative KI noch zu ungenau und bedarf vieler manueller Korrekturen.
„Generative KI kann nicht den gesamten Prozess übernehmen, man braucht immer noch menschliche Kontrolle und Korrektur.“	S13	Generative KI stößt bei umfangreichen Prozessen an ihre Grenzen, da menschliche Kontrolle unerlässlich bleibt.
„Für Spezialbereiche fehlen spezialisierte KI-Modelle, die wirklich nützlich sind.“	S10	Es besteht ein Bedarf an spezialisierten KI-Modellen für spezifische Branchenanforderungen.
„Ein KI-Tool, das meine Aufgaben ordnet und die Prozesse sinnvoll aufteilt, wäre hilfreich.“	S6	Der Wunsch nach KI-Tools, die Prozessorganisation unterstützen, besteht, was die Effizienz steigern könnte.
„Generative KI-Tools müssen benutzerfreundlicher werden. Oft sind sie für komplexe Aufgaben ungeeignet, da der Aufwand höher ist, als der Nutzen.“	S3	Die mangelnde Benutzerfreundlichkeit generativer KI hindert viele daran, diese effektiv einzusetzen.
„Die Möglichkeiten sind groß, aber die aktuellen Tools erzeugen oft unbrauchbare Ergebnisse.“	S7	Das Potenzial generativer KI ist zwar groß, doch die Qualität der Ausgaben ist noch verbesserungsbedürftig.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Für einfache Dinge funktioniert KI gut, aber bei komplexeren Aufgaben fehlt es an Genauigkeit.“	S4	KI ist gut für einfache Aufgaben, jedoch fehlen Präzision und Flexibilität bei komplexen Projekten.
„Die KI schafft es oft nicht, branchenspezifische Anforderungen zu erfüllen. Der Aufwand ist oft größer, als der Nutzen. “	S15	Generative KI ist oft nicht an die spezifischen Bedürfnisse einzelner Branchen angepasst. Aufwand-Nutzen-Relation in der Nutzung hat Verbesserungsbedarf.
„Ich wünsche mir Verbesserungen im Designbereich.“	S2	Verbesserte KI-Resultate im Designbereich könnten die Effizienz von KI-Tools steigern.
„Um wirklich produktiv zu sein, müsste KI vom Aufwand her leichter zu bedienen sein.“	S12	Der hohe Aufwand in der Anwendung von generativer KI ist zentral für die Produktivität bzw. Balance aus Aufwand und Nutzen.
„Für viele Aufgaben ist KI noch zu eingeschränkt und kann nicht den vollen Prozess abbilden. Auch die Datenlage wird sich in Zukunft stark verbessern.“	S3	KI muss flexibler werden, um vollständige Prozesse autonom zu bearbeiten. Eine bessere Datenlage wird prognostiziert.
„Für mich wäre eine KI, die eine bessere Datenlage aufweisen kann, optimal.“	S6	Eine bessere Datenlage im Bereich von „Very Special Interest“-Bereichen wäre wünschenswert.

4.7 Zitate: Datenschutz, AI Act, Artikel 86 AI Act (Anspruch auf Erläuterung)

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Meine Kunden aus Banken dürfen KI oft nicht nutzen, da sie rechtlich keine autonomen Entscheidungen erklären können.“	S13	Regulatorische Vorgaben beschränken die Nutzung von KI in Bereichen mit

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
		sensiblen Entscheidungen, wie Banken.
„Ich habe keine Ahnung, was der AI Act oder Artikel 86 genau bedeutet.“	S3	Wenig Wissen über die neuen Regulierungen zeigt Bedarf an Informationsarbeit in diesem Bereich.
„Es wird in Zukunft eine klare Kennzeichnungspflicht geben, aber derzeit fehlt die konkrete Vorgabe zur Umsetzung.“	S15	Die unklare Umsetzung der Kennzeichnungspflicht schafft Unsicherheiten bei der Anwendung.
„Die DSGVO hat uns gezeigt, dass komplexe Regulierungen viele Unternehmen abschrecken können.“	S9	Erfahrungen mit DSGVO zeigen, dass komplexe Regelungen Unternehmen herausfordern und Unsicherheiten verstärken.
„Wir haben Datenschutzanforderungen umgesetzt, um sicherzustellen, dass Kundendaten nicht an Dritte gelangen.“	S11	Die Umsetzung strenger Datenschutzrichtlinien dient dem Schutz der Kundendaten und vermeidet Rechtsrisiken.
„Die Kennzeichnungspflicht wird ein Riesenproblem, denn fast jeder KI-Output müsste dann gekennzeichnet werden.“	S9	Die Kennzeichnungspflicht für KI-Ausgaben wird als praxisfern und übermäßig komplex angesehen.
„Wir warten auf Klarheit durch die Judikatur, da die Regulierung momentan unklar ist.“	S15	Fehlende gesetzliche Klarheit führt zu Unsicherheit bei der Implementierung des AI Act in der Praxis.
„Das Risiko von Datenlecks und hohen Strafen sorgt dafür, dass viele Unternehmen nichts melden.“	S7	Die Angst vor Strafen hindert Unternehmen daran, Datenschutzvorfälle transparent zu kommunizieren.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Artikel 86 bringt Verpflichtungen mit sich, aber es fehlen noch praktikable Lösungsansätze, um die Vorgaben umzusetzen.“	S4	Die praktischen Anforderungen des AI Act sind unklar, und es fehlt an konkreten Handlungsanweisungen.
„Die Datenschutzbehörde unterstützt eher bei der Behebung von Datenlecks, statt sofort Strafen zu verhängen.“	S6	Die Datenschutzbehörde agiert unterstützend, aber die Angst vor Strafen bleibt bestehen.
„Ich nutze Open AI nur für öffentlich zugängliche Daten, da das Risiko mit vertraulichen Daten zu groß wäre.“	S11	Aufgrund von Datenschutzrisiken vermeiden es manche, KI mit sensiblen Daten zu verwenden.
„Deepfakes, das kann man nicht mehr unterscheiden. Welches Bild ist echt, welches nicht? Das ist gefährlich.“	S3	Deepfakes und die Frage nach regulatorischen Vorgaben diesbezüglich.
„Die Datenschutzbedenken sind groß, niemand will, dass KI sensible Daten verarbeitet, ohne zu wissen, was damit passiert.“	S2	Datenschutz ist ein großes Thema, da nicht klar ist, wie KI mit sensiblen Daten umgeht.

4.8 Zitate: Durchführung von internen oder externen Schulungen für KI-Anwendungen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Wir haben Schulungen von internen und externen Beratern durchgeführt, um den Mitarbeitern zu zeigen, wie sie KI-Tools sinnvoll einsetzen können.“	S13	Externe Schulungen bieten spezifisches Fachwissen und fördern die praktische Anwendung der KI.
„Die Schulungen wurden bei uns intern durchgeführt, aber es ist wichtig, dass die Mitarbeiter von sich aus Interesse zeigen.“	S7	Internes Engagement und Eigenmotivation sind entscheidend für den Erfolg der Schulungen.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Es ist schwer, Mitarbeitende dazu zu bewegen, neue Tools zu lernen, wenn sie die Vorteile noch nicht sehen.“	S10	Die Herausforderung liegt oft darin, Mitarbeitenden die Vorteile der KI-Anwendungen näherzubringen.
„Für die spezifischen Anforderungen in unserer Agentur haben wir ein eigenes Schulungskonzept entwickelt.“	S7	Eigene Schulungskonzepte ermöglichen die Anpassung der Schulung an spezifische Unternehmensbedarfe.
„Wir sehen die Schulungen als fortlaufenden Prozess, da sich die KI-Tools schnell weiterentwickeln.“	S13	Kontinuierliche Schulungen sind notwendig, um mit der schnellen Entwicklung der KI-Technologien Schritt zu halten.
„Interne Schulungen allein reichen wahrscheinlich nicht aus, um das volle Potenzial von KI auszuschöpfen.“	S9	Externe Schulungen oder erweiterte Weiterbildungsangebote sind oft notwendig, um fundiertes Wissen zu gewinnen.
„Für kleine Unternehmen ist es oft sicher schwierig, regelmäßige Schulungen zu finanzieren.“	S3	Die finanziellen Hürden erschweren es kleineren Unternehmen, umfassende Schulungsprogramme anzubieten.

4.9 Zitate: Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen bei Unternehmen

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Viele Unternehmen wissen nicht, wie sie KI nutzen können, was oft zur Ablehnung führt.“	S4	Fehlendes Wissen über Anwendungsgebiete hindert Unternehmen daran, KI zu integrieren.
„Die hohen Kosten für KI-Implementierung schrecken kleinere Unternehmen ab.“	S9	Finanzielle Barrieren hemmen die Einführung von KI, besonders in kleinen Firmen.

Zitate	Sprecher/In	Interpretation
„Es gibt immer noch eine große Angst, dass KI Fehler macht und zu Kontrollverlust führt.“	S3	Sicherheitsbedenken und Sorge um den Kontrollverlust sind wesentliche Hemmnisse.
„Viele, so wie ich, haben nicht die Zeit, sich umfassend mit KI auseinanderzusetzen, da sie im Tagesgeschäft eingebunden sind, wie ich. Und so wie ich, KI bisher nur zur Recherche privat nutze.“	S8	Der Zeitaufwand, um KI zu verstehen und anzuwenden, ist für viele Kleinunternehmer eine Hürde.
„Für sehr spezialisierten Produkte (wie in meinem Fall) gibt es keine nützlichen KI- Modelle – die Resultate sind in der Regel unbrauchbar.“	S6	Die Datenlage ist oft nicht geeignet für spezialisierte Anwendungen, was die Relevanz von KI reduziert.
„KI-Anwendungen, die grundlegende Aufgaben wie Buchhaltung zuverlässig übernehmen könnten. Dann würden es mehr Unternehmen nützen.“	S6	Der Bedarf an einfach bedienbaren, zuverlässigen Anwendungen für Routineaufgaben wie Buchhaltung.
„Die Umweltbelastung durch KI und der hohe Energieverbrauch halten mich davon ab, mehr damit zu arbeiten. Dies könnte auch ein Grund für Unternehmen generell sein.“	S5	Die ökologische Belastung durch KI ist ein häufiger Kritikpunkt, besonders im Hinblick auf den Energieverbrauch.
„Manche MitarbeiterInnen haben sicherlich Bedenken, dass KI ihren Arbeitsplatz in Unternehmen gefährdet.“	S2	Ängste vor Arbeitsplatzverlust bremsen die Bereitschaft zur Einführung von KI-Anwendungen.
„Generative KI funktioniert gut als Unterstützung, aber es fehlt an Genauigkeit für komplexe Aufgaben.“	S9	Generative KI bietet Hilfestellung, jedoch nicht die erforderliche Präzision für komplexe Anforderungen.

5 Executive Summary: Qualitative Vertiefung der quantitativen Ergebnisse

Dieser Bericht fasst die Erkenntnisse zweier Fokusgruppen (bestehend aus insgesamt 14 TeilnehmerInnen) zusammen, in der die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) in österreichischen Unternehmen, insbesondere in kleinen und Ein-Personen-Unternehmen (EPUs), erfasst wurde.

Die qualitativen Erkenntnisse aus den Fokusgruppen lieferten tiefere Einblicke in die spezifischen Bedürfnisse, Herausforderungen und Erfahrungen von Unternehmen mit KI. Die Themen wurden als Ergänzung zur quantitativen Studie gezielt ausgewählt, um nicht nur allgemeine Trends zu erfassen, sondern auch auf die spezifischen Motivationen und Barrieren der TeilnehmerInnen näher einzugehen.

In den Tabellen 4.1 bis 4.9 wurden gezielt Zitate zu spezifischen Themenbereichen zusammengefasst und geglättet. Sie ergänzen die quantitativen Ergebnisse insbesondere **um konkrete Anwendungen und Hauptmotive für den KI-Einsatz, Herausforderungen und Hemmnisse, Erfolgsgeschichten, Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Technologien generell, sowie strategische Überlegungen und langfristige Perspektiven.**

Hauptmotive für den KI-Einsatz: Ein zentrales Motiv für den Einsatz von KI-Tools ist die signifikante Zeitersparnis. Die Fokusgruppen gingen hier gezielt in die Tiefe, um zu verstehen, warum Unternehmen bestimmte Anwendungen priorisieren und welche realen Effekte sie erleben. Dadurch konnten spezifische Beispiele für die praktische Nutzung und den greifbaren Mehrwert von KI identifiziert werden.

Viele TeilnehmerInnen nutzen KI-Tools hauptsächlich zur Automatisierung repetitiver Aufgaben. **Codegenerierung** und **Textverarbeitung** stehen dabei im Vordergrund, was eine spürbare Zeit- und Ressourceneinsparung ermöglicht. Im Bereich der KundInnenkommunikation bietet KI ebenfalls Mehrwert: Generative KI **erleichtert** die **Erstellung** von **Produkttexten**, die Anpassung der **Tonalität** sowie die **Übersetzung**. Diese

Effizienzgewinne tragen laut den ProbandInnen zur verbesserten Kundenbindung und Kundenzufriedenheit bei.

Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit der **Effizienz in der Kommunikation mit KundInnen**. Ein Teilnehmer betonte: „Unsere Kundengespräche werden protokolliert und mit KI zu strukturierten Reports aufbereitet." In diesem Zusammenhang wurde auch der **Vorteil** von **KI generierten Zusammenfassungen** öfter hervorgehoben: „Besonders bei der Erstellung von Zusammenfassungen ist KI extrem hilfreich, spart uns viel Zeit im Team."

Herausforderungen und Hemmnisse: Die Einbindung von KI-Tools in den Unternehmensalltag wird laut den TeilnehmerInnen durch mehrere zentrale Barrieren erschwert. **Fehlendes Wissen** und **mangelnde Schulungsangebote, sowie deren Finanzierung** wurden dabei thematisiert: „Es ist schwer, Mitarbeitende dazu zu bewegen, neue Tools zu lernen, wenn sie die Vorteile noch nicht sehen." „Für kleine Unternehmen ist es oft sicher schwierig, regelmäßige Schulungen zu finanzieren." Diese Wissenslücken führen häufig zu Unsicherheit und Zurückhaltung bei der Implementierung.

Hier wurde bewusst nachgehakt, um die praktische Dimension dieser Barrieren zu erfassen. Die Fokusgruppen ermöglichten es, über allgemeine Aussagen hinauszugehen und konkrete Hindernisse im Alltag der Teilnehmenden zu identifizieren. Ein weiterer Teilnehmer stellte fest: „Die **Kosten** für die Nutzung generativer KI, gerade für kleinere Unternehmen, sind einfach **zu hoch**." Sicherheitsbedenken und die Angst vor Kontrollverlust wurden ebenfalls intensiv besprochen: „Es gibt immer noch eine große Angst, dass KI **Fehler** macht und zu **Kontrollverlust** führt."

Erfolgsgeschichten und positive Entwicklungen: Neben den Barrieren wurden von den TeilnehmerInnen Erfolgsgeschichten thematisiert, die den Mehrwert von KI verdeutlichen. Neben der **Effizienzsteigerung** wird KI auch als unterstützender **Partner in kreativen Prozessen** geschätzt: „KI **spart** mir einen **Mitarbeiter**." „Ich nutze KI zur schnellen Ideengenerierung bei Marketingtexten, das beschleunigt Prozesse enorm."

Insbesondere bei operativen und strategischen Vorteilen wurden durch die Fokusgruppen praktische Beispiele gesammelt, die verdeutlichen, wie KI nicht nur Prozesse optimiert, sondern auch **Wettbewerbsvorteile** schafft.

Datenschutz und AI Act – Wissenslücken und Unsicherheiten: Die quantitative Studie verdeutlicht, dass mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen bis dato keine

Vorbereitungen auf den AI Act getroffen haben. Dies spiegelte sich in den beiden Fokusgruppen wieder. Nur wenige TeilnehmerInnen sind mit den Regulierungen vertraut. Es wurden mögliche **Gründe** über die **Wissenslücken** im Bereich der **Datenschutzvorgaben** und rechtlichen Rahmenbedingungen diskutiert: „Es wird in Zukunft eine klare Kennzeichnungspflicht geben, aber derzeit fehlt die konkrete Vorgabe zur Umsetzung." „Wir warten auf Klarheit durch die Judikatur, da die Regulierung momentan unklar ist."

Gründe für die Nicht-Nutzung von KI-Anwendungen generell: In der quantitativen Studie konnte identifiziert werden, dass ein hoher Anteil der befragten österreichischen Unternehmen (noch) keine KI-Technologien nutzen. (71%). Darauf aufbauend wurden in den Fokusgruppen mögliche Gründe dafür diskutiert.

Als die häufigsten Gründe für die Zurückhaltung von österreichischen Unternehmen gegenüber KI wurden von den ProbandInnen die Unwissenheit über die Möglichkeiten, die fehlende Zeit zur Einarbeitung und **zu hohe Kosten** genannt. In diesem Zusammenhang wurde auch die Kosten-Nutzen-Relation von KI-Anwendungen für österreichische Unternehmen diskutiert. Vor allem kleinere Unternehmen sehen KI oft als zu teuer und komplex, um sie in ihren Geschäftsalltag zu integrieren. Dabei ist jeweils auch wieder die Forderung von mehr **kostenlosen Schulungen** – besonders für EPUs und Kleinunternehmen laut geworden.

Auch Bedenken hinsichtlich der Arbeitsplatzsicherheit für MitarbeiterInnen und des Kontrollverlustes im Umgang mit Informationen generell wurden dabei angesprochen.

5.1 Strategische Überlegungen und langfristige Perspektiven

Die Themen Zukunft und langfristige Perspektiven, sowie Wünsche an KI-Anwendungen konnten in den Fokusgruppen auch tiefergehend diskutiert werden. Ein Aspekt der mehrheitlich von den TeilnehmerInnen betont wurde, ist der Wunsch nach **einfacher** zu **bedienenden Systemen**: „Die vorhandenen Tools sind oft zu komplex, es braucht einfache, benutzerfreundliche Anwendungen."

Eine zentrale Herausforderung, die in beiden Gruppendiskussionen thematisiert wurde, ist die **Datenqualität** und die **Inkonsistenz** der von KI generierten Ergebnisse. Die TeilnehmerInnen bemängelten häufig die Unzuverlässigkeit der generierten Inhalte,

insbesondere bei kreativen oder komplexeren Aufgaben, die menschliche Intuition erfordern. **Generative KI** wird als **fehleranfällig** und nicht immer präzise wahrgenommen: „Ich finde es schwierig, generative KI zu verwenden, wenn sie so häufig Fehler in den Ausgaben hat. Das muss dauernd kontrolliert werden."

Obwohl KI als nützliches Werkzeug für standardisierte Prozesse und repetitive Aufgaben gesehen wird, äußerten die TeilnehmerInnen mehrheitlich den Wunsch nach flexibleren und spezielleren KI-Modellen. Der **Schulungsbedarf** wurde auch in diesem Zusammenhang wieder mehrfach betont: Es besteht Interesse an umfassenden, leicht zugänglichen Schulungsprogrammen, um die effektive Nutzung der Technologie zu fördern: „Für kleine Unternehmen fehlen KI-Schulungen, die mit deren Bedürfnissen übereinstimmen." „Es sollte mehr Gratisschulungen für den Einsatz von KI-Tools geben."

Auch im Bereich des **Designs** und der Kreativität gibt es noch **Potenzial** für eine stärkere Integration von KI, jedoch mit der von den ProbandInnen identifizierten Notwendigkeit zur **Verbesserung der Ergebnisqualität**.