

📄 Ergebnisreport | Mai 2024

Pulse Check: AI in HR

The special case
of ChatGPT

Kienbaum



Institut **Kienbaum@ISM**

Executive Summary

Der **Chatbot GPT** schockierte die Welt mit seiner beispiellosen Fähigkeit der künstlichen Intelligenz, und veränderte eine abstrakte Vorstellung von KI in eine praktische Anwendung – auch im Personalwesen. Dieser **HR Pulse Check** wirft einen Blick hinter die Kulissen der bahnbrechenden Technologie und befragte in diesem Zusammenhang **136 deutsche HR-Führungskräfte und HR-Experten** zu ihrem **derzeitigen Einsatz, potenziellen Anwendungsfällen sowie Chancen und Risiken** in der Anwendung von ChatGPT in der HR-Abteilung. Die Online-Befragung wurde branchenübergreifend durchgeführt und bestand aus selbstentwickelten Items, die über Einfach- bzw. Mehrfachauswahl beantwortet werden sollten.

Die Umfrageergebnisse deuten darauf hin, dass ein beachtenswerter Anteil von **39 Prozent der Unternehmen** bereits **ChatGPT im HR-Bereich im Einsatz** haben. Dies spiegelt das wachsende Interesse an KI-Technologien im Personalwesen wider. Weiterhin zeigt die Umfrage, dass der **HR-Support** und das **Recruiting** als vielversprechende Anwendungsfelder für ChatGPT angesehen werden, welche das Potenzial der Effizienzsteigerungen, der Entlastungen in der HR-Abteilung sowie der Optimierung von Einstellungsprozessen verdeutlichen.

Weiterhin ist den Daten zu entnehmen, dass der **Kenntnisstand der Befragten ihre Bewertung des Einsatzes von ChatGPT beeinflusst**. Eine höhere Kenntnis geht oft mit einer positiveren Bewertung von KI in der Optimierung von Personalprozessen und -aktivitäten und Verbesserung der Employee Experience einher. Dies unterstreicht die Bedeutung von Wissen und Schulung im Hinblick auf die Wirksamkeit von ChatGPT bei der Steigerung der Effizienz in HR-bezogenen Prozessen in Organisationen. Insgesamt zeigen die Daten, dass der Einsatz von ChatGPT im HR-Bereich mehrheitlich als Chance betrachtet wird aber auch Herausforderungen mit sich bringt. Datenschutz, Sicherheit und die klare Zuweisung von Verantwortlichkeiten sind wichtige Aspekte, die in diesem Zusammenhang berücksichtigt werden müssen. Weiterhin besteht der Bedarf an klaren Leitfäden und Richtlinien sowie an Maßnahmen zur Anwendung von ChatGPT im HR, um den Einsatz dieser Technologie effektiv zu steuern.

KI-gestütztes HR: Potenziale nutzen und Richtlinien entwickeln

Executive Summary



Derzeitiger Einsatz

- Ca. **39 %** setzen ChatGPT **bereits in der Personalabteilung** ein, von denen, nochmals etwa **40%** ChatGPT **bereits seit mehr als 3 Monaten** benutzen.



Potenzielle Anwendungsfälle

- Größte Anwendungspotenziale bestehen im **HR-Support**, im **Recruiting** sowie im **Onboarding** und **Offboarding** als auch in der **HR-Analyse**.
- Etwa **59%** bzw. **75%** schätzen ChatGPT hilfreich bei der **Verbesserung der Employee Experience** bzw. bei der **Optimierung von Personalprozessen und -aktivitäten** ein.



Chancen und Risiken

- **85%** betrachten die Anwendung von ChatGPT in der Personalabteilung eher als **Chance**, insbesondere zur **Automatisierung wiederkehrender HR-Aufgaben** und **effizienteren Kommunikation**.
- Während der **Datenschutz** und die Gefährdung von **Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen** die größten **Risiken** darstellen.



Entwicklung von Richtlinien

- **39%** der HR-Führungskräfte sehen die **HR-Abteilung in der Verantwortung** der Entwicklung von ChatGPT Richtlinien.
- Während nur ca. **4%** die Entwicklung von Richtlinien als eine **gemeinsame Verantwortung** mehrerer Bereiche betrachten, sehen etwa **16%** die **Unternehmensleitung** in der Verantwortung.



Verbreitung von Maßnahmen

- **Mehr als die Hälfte** der befragten HR-Führungskräfte geben an, dass sie **bislang keine Maßnahmen zur Anwendung** von ChatGPT im HR durchführen.

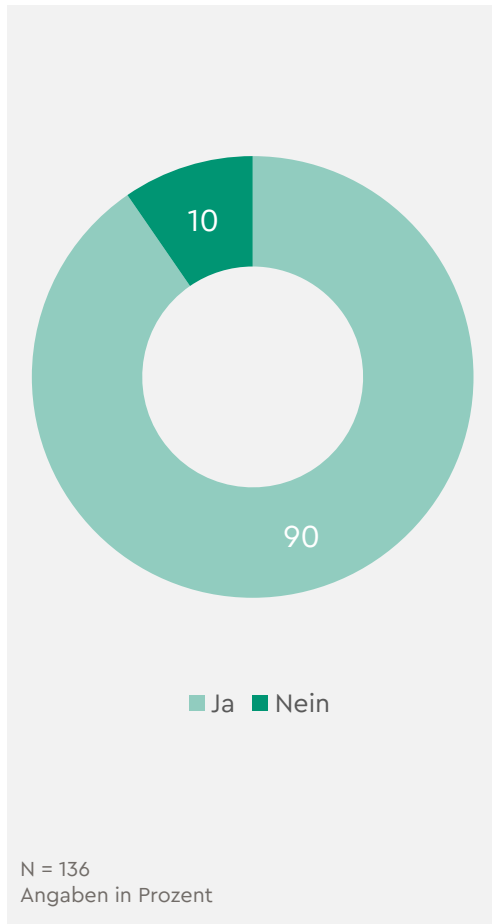
Inhalte

Artificial Intelligence in HR: The special case of **ChatGPT**

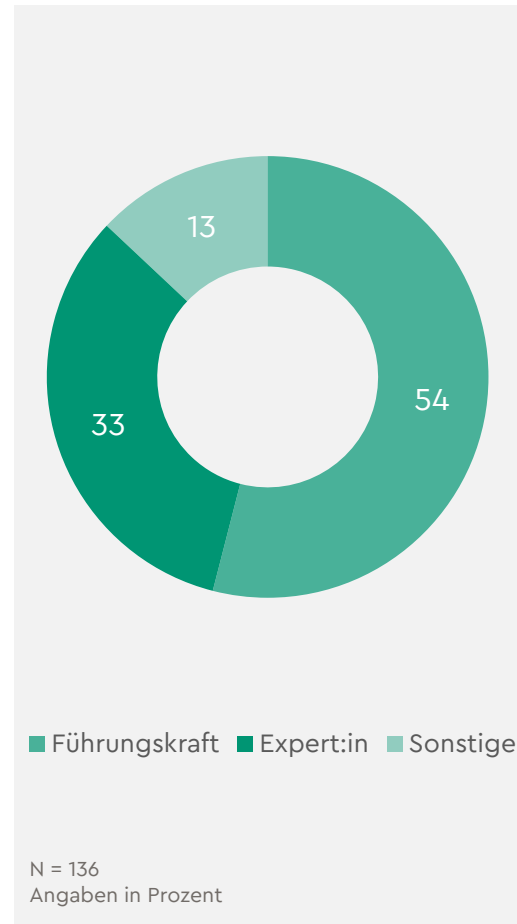
- 01* Stichprobenbeschreibung
- 02* Potenzielle Anwendungsfälle
- 03* Chancen und Risiken in der Anwendung von ChatGPT
- 04* Verantwortung in der Entwicklung von Richtlinien
- 05* Verbreitung von Maßnahmen zu Anwendungsbereichen
- 06* Handlungsempfehlungen

01 Stichprobenbeschreibung

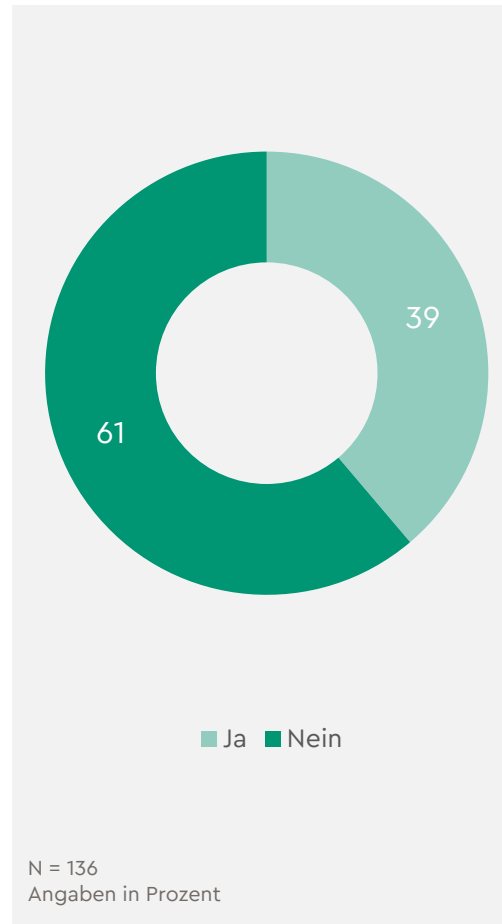
Arbeit im HR



Position in HR



Einsatz von ChatGPT im HR

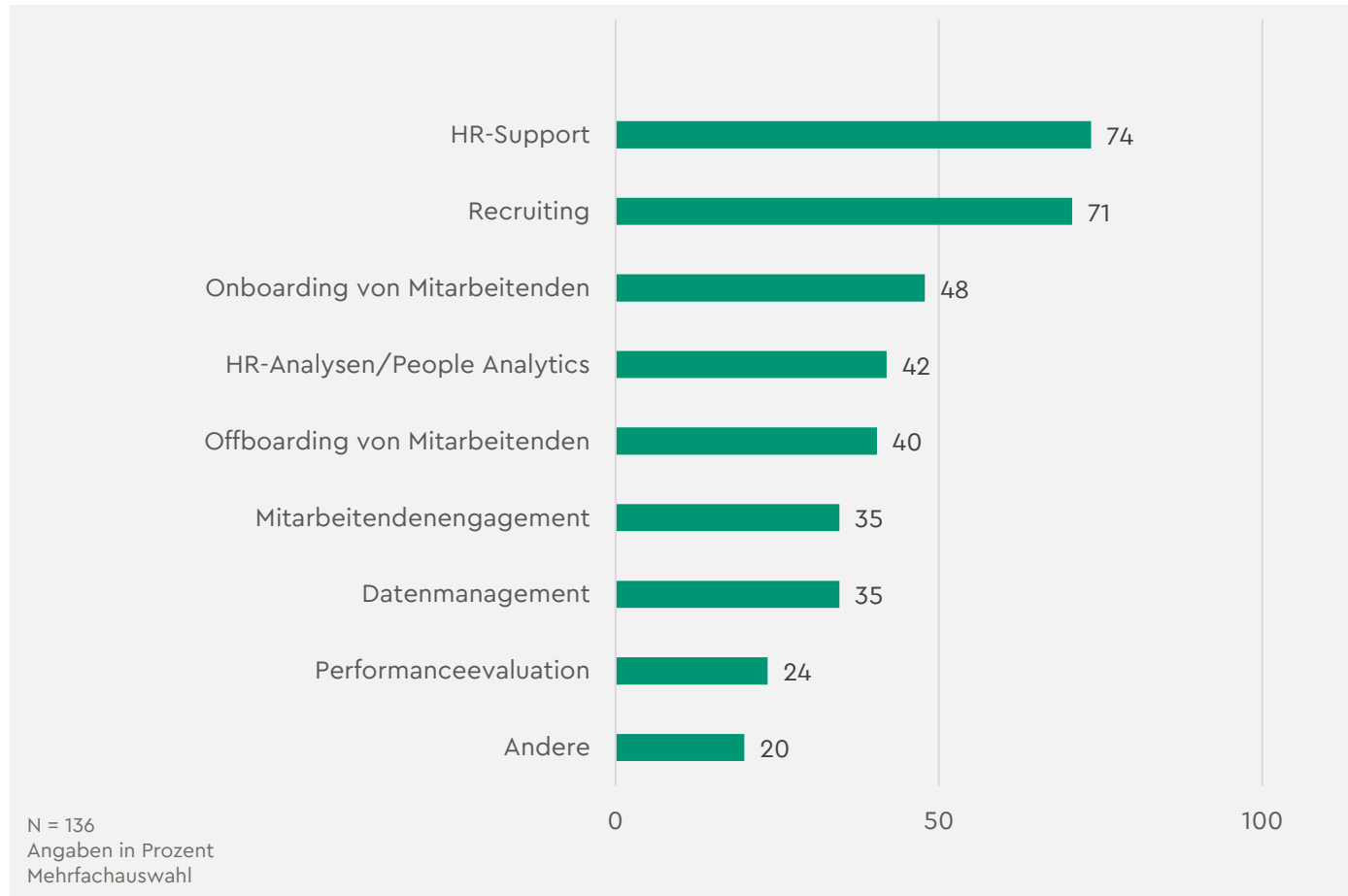


An der vorliegenden Studie nahmen insgesamt **136 Personen** teil, von denen etwa 90 Prozent angaben, in der HR-Abteilung tätig zu sein, was auf eine überwiegende Präsenz von HR-Mitarbeitenden in der Stichprobe hinweist. In Bezug auf die Positionen innerhalb der HR-Abteilung zeichnet sich ab, dass rund **54 Prozent** der Befragten eine **Führungsposition** und etwa **33 Prozent** der Befragten eine **Expertenposition** in der HR-Abteilung einnehmen. Zusätzlich dazu gaben 13 Prozent der Befragten an, in "Sonstigen" Positionen tätig zu sein.

Es zeigt sich, dass etwa **39 Prozent** der Befragten angeben, dass ChatGPT bereits in ihrer Personalabteilung im Einsatz ist, während **61 Prozent** der Befragten angeben, dass ChatGPT noch nicht im Einsatz ist.

02 Potenzielle Anwendungsfälle

Welche potenziellen Anwendungsfälle für ChatGPT im HR sehen Sie für Ihr Unternehmen?

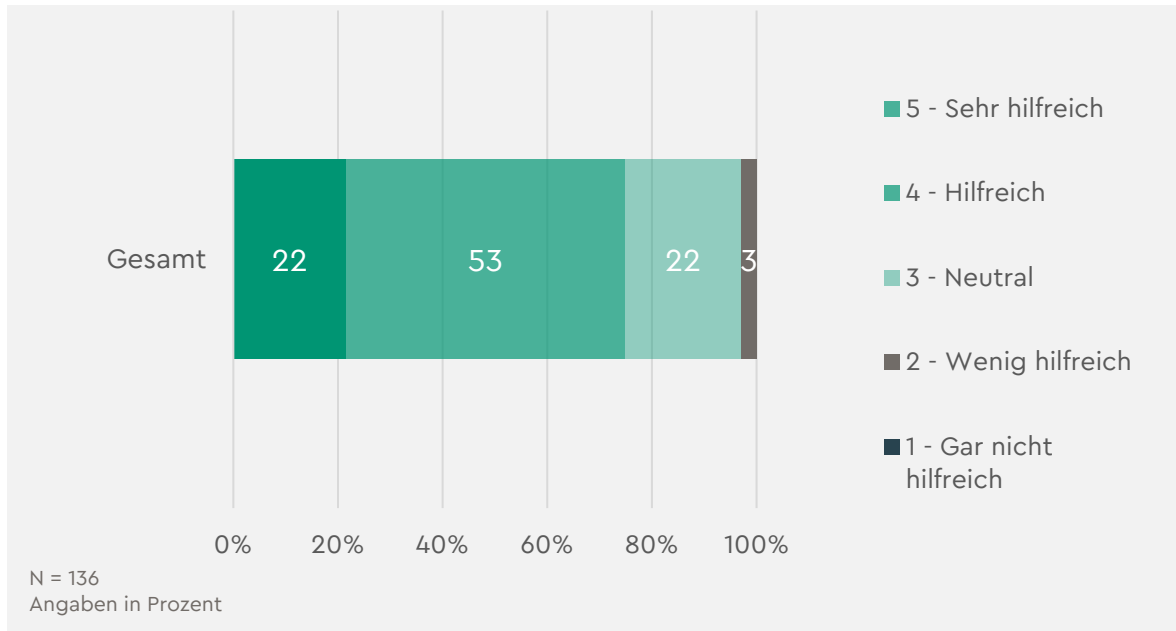


Bezüglich potenzieller Anwendungsfälle von ChatGPT in der HR-Abteilung bietet die Umfrage interessante Einblicke. ChatGPT zeigt besonders starkes Potenzial im **HR Support** und im **Recruiting**, wo mehr als **70 Prozent** der Befragten die Unterstützung von ChatGPT als wertvoll erachten. Dies unterstreicht die Anerkennung der Rolle von ChatGPT bei der Optimierung von Einstellungsprozessen und der Unterstützung der HR-Abteilung.

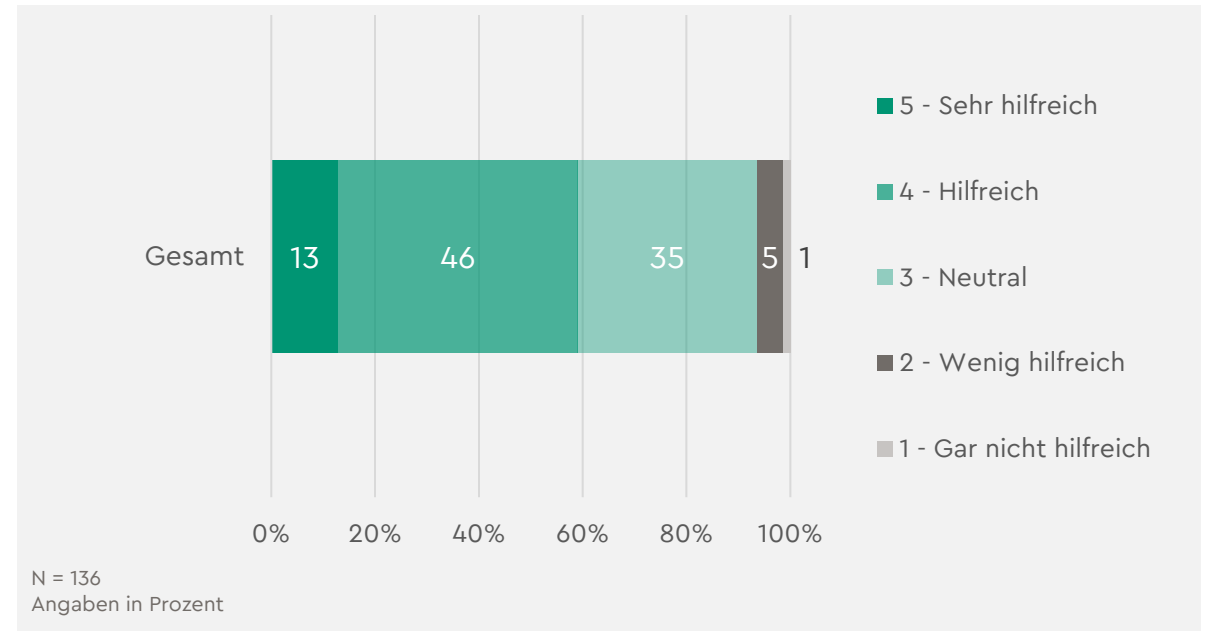
Die Unterstützung von ChatGPT im **On- und Offboarding und in der HR-Analyse und im People Analytics** sind ebenfalls vielversprechende Einsatzgebiete der Befragten. Während der Einsatz von ChatGPT in andere Bereichen wie der Performanceevaluation eine vergleichsweise geringere Zustimmung erhalten hat. Hinsichtlich der Unterschiede zwischen Experten und Führungskräften zeigt sich, dass beide Gruppen die gleichen Top-Anwendungsbereiche priorisieren.

02 Potenzielle Anwendungsfälle

In welchem Maße würden Sie ChatGPT als hilfreich bei der Optimierung von Personalprozessen und -aktivitäten einschätzen?



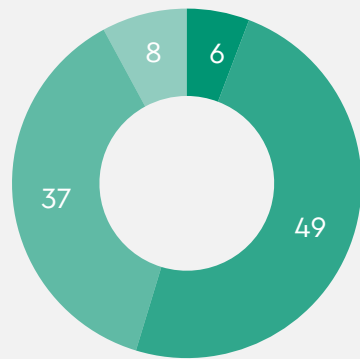
In welchem Maße würden Sie ChatGPT als hilfreich bei der Verbesserung der Employee Experience der Mitarbeitenden in ihrem Unternehmen einschätzen?



Die Umfrageergebnisse deuten darauf hin, dass ChatGPT von etwa **75 Prozent** der Befragten als hilfreich bei der **Optimierung von Personalprozessen und -aktivitäten** wahrgenommen wird. Weiterhin weisen die vorliegenden Erkenntnisse darauf hin, dass rund **59 Prozent** der Befragten ChatGPT als hilfreich bei der **Verbesserung der Employee Experience der Mitarbeitenden** einschätzen. Ein interessantes Muster zeigt sich zudem: Je höher der Kenntnisstand der Befragten über ChatGPT ist, desto positiver wird der Einsatz zur Optimierung von Personalprozessen und -aktivitäten sowie zur Verbesserung der Employee Experience bewertet. Dies unterstreicht die Bedeutung von Wissen und Schulung im Hinblick auf die Wirksamkeit von ChatGPT bei der Steigerung der Effizienz in HR-bezogener Prozessen sowie auf das Mitarbeitendenerlebnis in Organisationen.

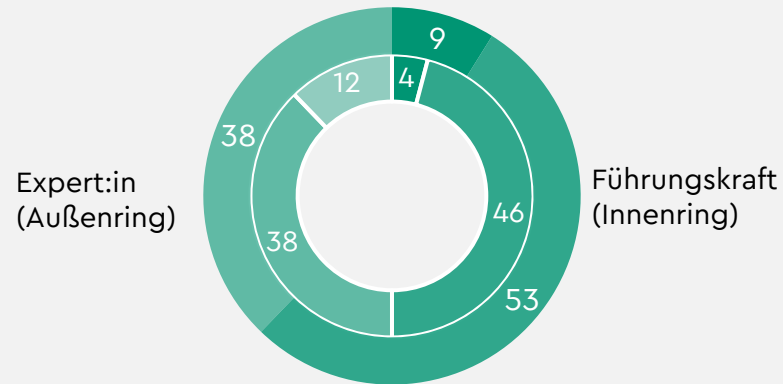
02 Potenzielle Anwendungsfälle

Zeiteinsparung durch ChatGPT insgesamt und nach Position



- Keine Einsparung
- Weniger als 1 Stunde/Tag
- 1-3 Stunden/Tag
- Mehr als 3 Stunden/Tag

N = 136
Angaben in Prozent



Expert:in
(Außenring)

Führungskraft
(Innenring)

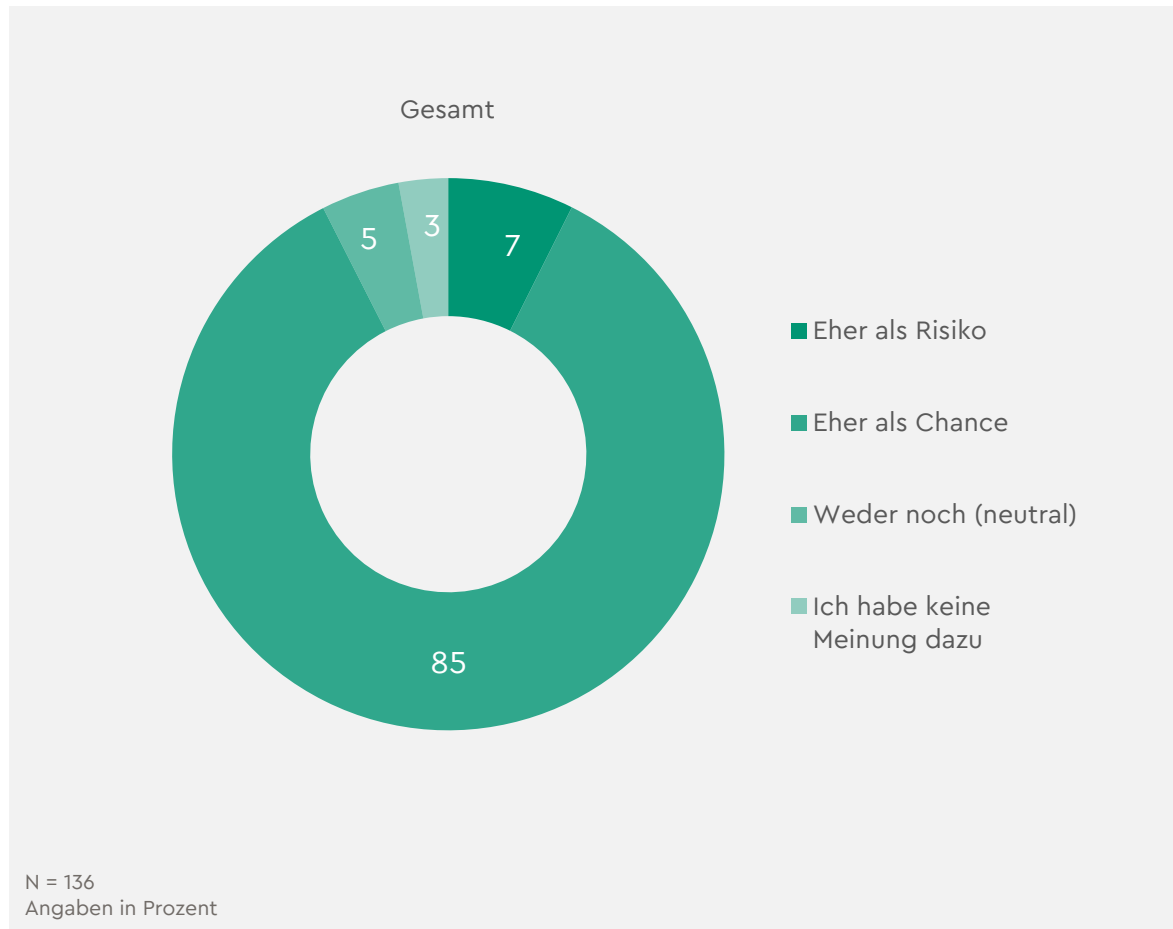
- Keine Einsparung
- Weniger als 1 Stunde/Tag
- 1-3 Stunden/Tag
- Mehr als 3 Stunden/Tag

n Führungskräfte = 74
n Experten = 45
Angaben in Prozent

Etwa **37 Prozent** der Befragten geben an, Einsparungen von **1 bis 3 Stunden pro Tag** verzeichnen zu können, was auf eine nennenswerte Effizienzsteigerung durch ChatGPT hinweist. Lediglich etwa **6 Prozent** der Befragten gaben an, **keine nennenswerten Einsparungen** zu erzielen. Besonders interessant ist, dass insbesondere **50 Prozent der Führungskräfte** angeben, Einsparungen im Bereich von mindestens 1 bis 3 Stunden oder mehr pro Tag zu realisieren.

03 Chancen und Risiken in der Anwendung von ChatGPT

ChatGPT als Chance oder Risiko? Nach Position



Eine große Mehrheit von etwa **85 Prozent** der Befragten sieht ChatGPT als eine Chance. Lediglich 7 Prozent der Teilnehmer betrachten ChatGPT eher als ein Risiko. **Führungskräften und Experten** überwiegen in ihrer positiven Einschätzung und sehen ChatGPT mehrheitlich als eine Möglichkeit zur Verbesserung und Weiterentwicklung, anstatt als ein potenzielles Risiko.

03 Chancen und Risiken in der Anwendung von ChatGPT

Wo sehen Sie die größten Chancen in der Anwendung von ChatGPT im HR?

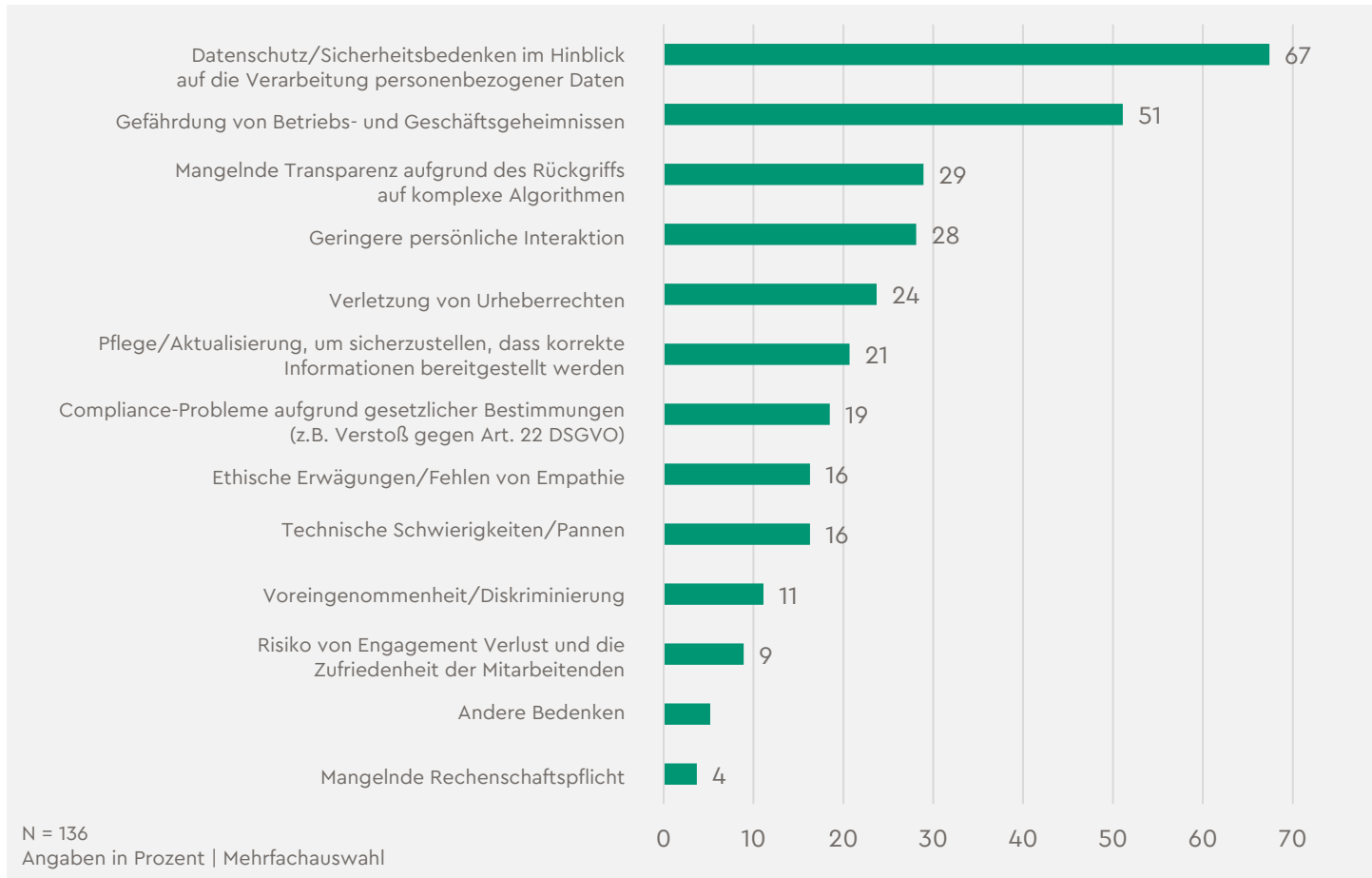


Mit einem beachtlichen Anteil von **77 Prozent** wird die **Automatisierung wiederkehrender HR-Aufgaben** als eine der vielversprechendsten Chancen betrachtet. Sowohl Experten als auch Führungskräfte sehen darin großes Potenzial. Dies legt nahe, dass mehrheitlich der Nutzen von ChatGPT wahrgenommen wird, repetitive und zeitaufwändige Aufgaben in der Personalabteilung zu automatisieren, was die Effizienz und Ressourceneinsparungen erhöht. Mit **61 Prozent** der Gesamtstimmen und einem starken Zuspruch sowohl von Experten als auch von Führungskräften ist die **effiziente Kommunikation mit Mitarbeitenden** das zweit wichtigste Anwendungsfeld. Dies deutet darauf hin, dass ChatGPT dazu beitragen kann, die Interaktion und den Informationsaustausch in der HR-Abteilung effizienter und benutzerfreundlicher zu gestalten.

Hinsichtlich der Unterschiede zwischen Experten und Führungskräften zeigt sich, dass beide Gruppen die genannten gleichen Top-Anwendungsbereiche priorisieren. Es ist jedoch erwähnenswert, dass Führungskräfte insbesondere die **effiziente Kommunikation mit Mitarbeitenden** als besonders bedeutsam erachten, während Experten die **Steigerung der Servicequalität für Mitarbeitende und Kandidat:innen** etwas stärker hervorheben. Dies spiegelt möglicherweise unterschiedliche Schwerpunkte und Prioritäten in ihren jeweiligen Rollen und Verantwortlichkeiten wider.

03 Chancen und Risiken in der Anwendung von ChatGPT

Was spricht Ihrer Meinung nach gegen den Einsatz von ChatGPT im HR?

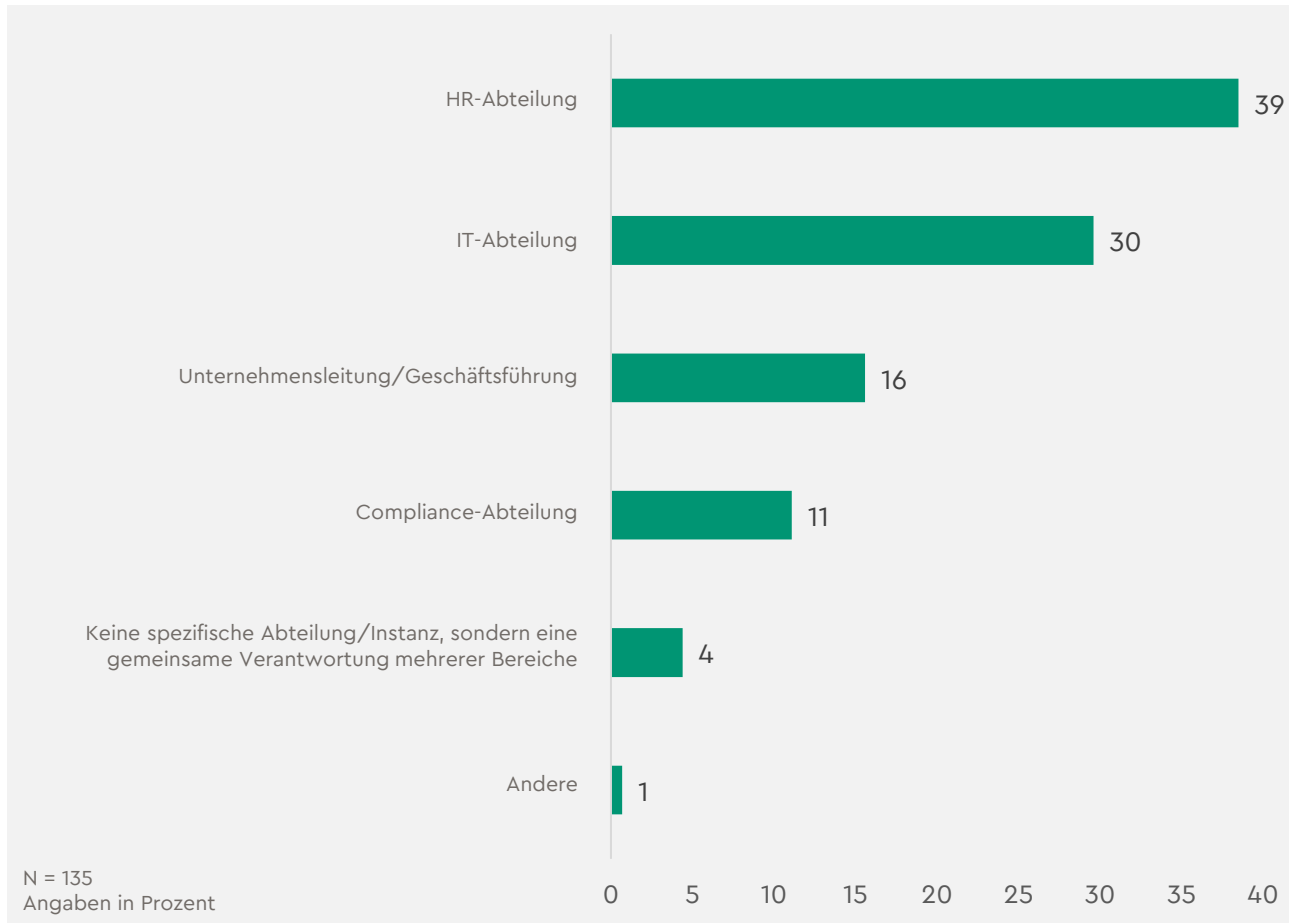


Die Befragten haben in Bezug auf die Anwendung von ChatGPT im HR-Bereich auch Risiken identifiziert. Dabei kristallisieren sich zwei Hauptrisiken heraus: Im Gesamtkontext ist das herausragende Risiko die **Sorge um den Datenschutz** und die **Sicherheit in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten**. Dieses Anliegen wird mit **67 Prozent** als das größte Risiko angesehen. Die Gewährleistung des Schutzes von sensiblen Informationen steht hier im Mittelpunkt. Das zweitwichtigste Risiko sowohl in der Gesamtgruppe als auch unter Führungskräften und Experten ist die **Gefährdung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen**. Mit **51 Prozent** der Gesamtstimmen wird dieses Risiko als bedeutend erachtet und bezieht sich auf mögliche Lecks von vertraulichen Unternehmensinformationen.

Die herausragende Rolle des Datenschutzes und der Datensicherheit als zentrale Anliegen in der Anwendung von ChatGPT im HR unterstreicht die dringende Notwendigkeit, umfassende Sicherheitsmaßnahmen und Datenschutzrichtlinien zu implementieren. Dies ist entscheidend, um potenzielle Risiken zu minimieren und das Vertrauen in die Technologie zu stärken.

04 Verantwortung in der Entwicklung von Richtlinien

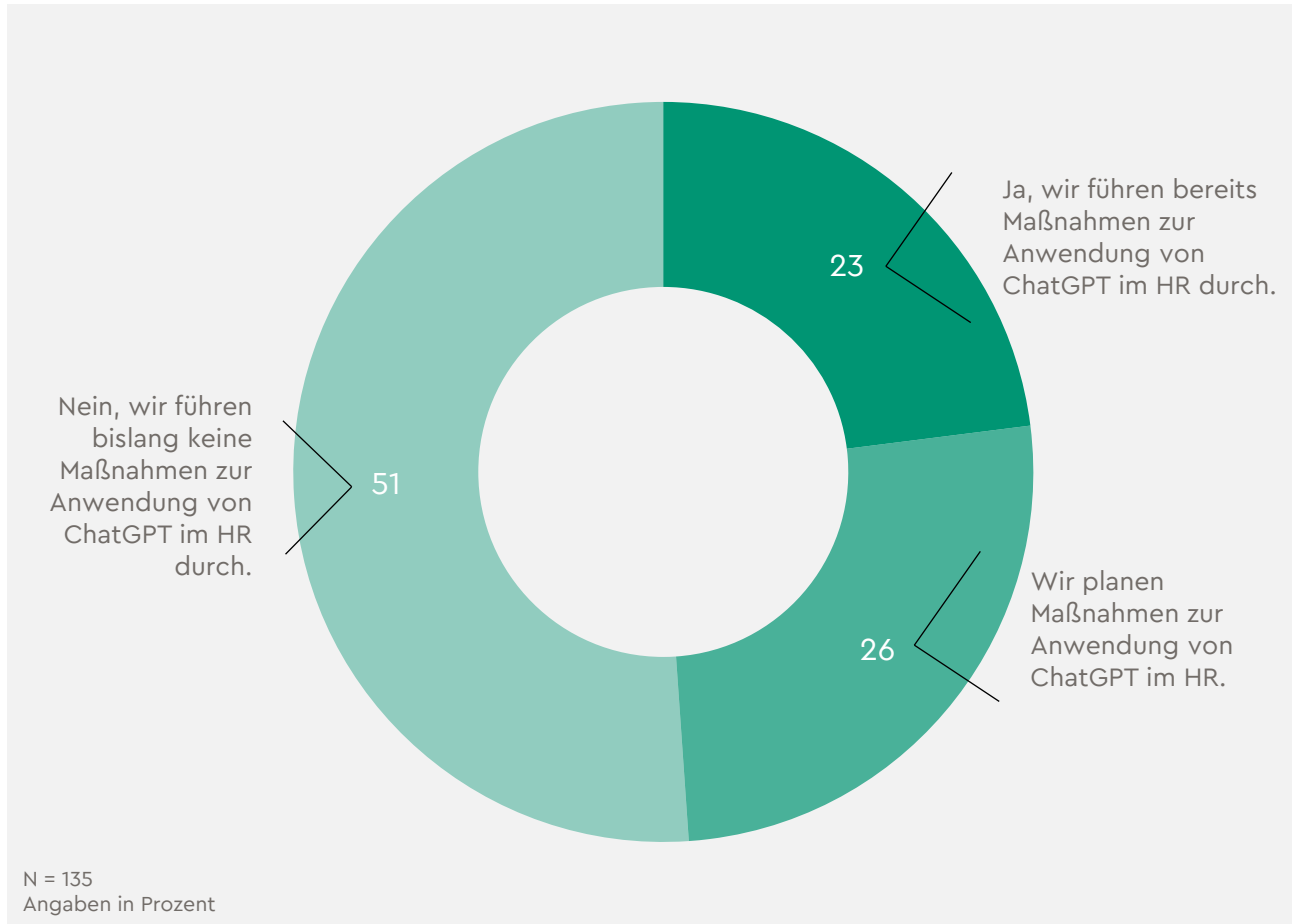
Welche Abteilung(en) oder Instanz sehen Sie als verantwortlich für die Entwicklung von Richtlinien im Umgang mit ChatGPT?



Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Verantwortung für die Entwicklung von Richtlinien im Umgang mit ChatGPT in den Unternehmen vielfältig wahrgenommen wird. Die **HR-Abteilung** wird von etwa **39 Prozent** der Befragten als die Hauptverantwortliche angesehen. Dies unterstreicht die Schlüsselrolle, die die HR-Abteilung bei der Integration von KI-Technologien im Personalwesen spielt. Überraschenderweise sehen nur etwa **4 Prozent der Befragten** die Entwicklung von Richtlinien im Umgang mit ChatGPT als eine **gemeinsame Verantwortung** mehrerer Bereiche. Dies ist bemerkenswert, da der Einsatz von KI eine wichtige funktionsübergreifende Angelegenheit ist und von strategischer Bedeutung für das Unternehmen sein kann. Insgesamt zeigen die Umfrageergebnisse, dass es in den Unternehmen unterschiedliche Vorstellungen darüber gibt, welche Abteilung oder Instanz die Hauptverantwortung für den Umgang mit ChatGPT tragen sollte. Dies unterstreicht die **Notwendigkeit einer klaren und abgestimmten Strategie von KI-Technologien in Organisationen.**

05 Verbreitung von Maßnahmen zu Anwendungsbereichen

Führen Sie Maßnahmen durch, um Mitarbeitende näher an die Anwendungsbereiche von ChatGPT (im HR) heranzuführen?



Etwa **26 Prozent** der Befragten geben an, dass sie derzeit **Maßnahmen zur Einführung von ChatGPT im HR planen**. Zusätzlich dazu geben **23 Prozent** an, dass sie bereits **Maßnahmen zur Anwendung von ChatGPT im HR** umsetzen. Allerdings zeigt sich auch, dass eine Mehrheit von **51 Prozent** der Unternehmen **bislang keine Maßnahmen** zur Anwendung von ChatGPT im HR durchgeführt hat. Dies könnte auf verschiedene Gründe zurückzuführen sein, einschließlich fehlender Ressourcen, fehlende Verantwortlichkeiten oder noch bestehender Bedenken hinsichtlich der Integration dieser Technologie in HR-Prozesse.

06 Handlungsempfehlungen: Von der Pilotphase zur Effizienzsteigerung



Einsatzbereiche identifizieren

- Identifizieren Sie konkrete **Bereiche, in denen der Einsatz von ChatGPT sinnvoll sein** könnte, insbesondere in HR-Analyse, Onboarding, Offboarding, Mitarbeitenden-Engagement und HR-Support. Betrachten Sie das Potenzial für **Automatisierung** von Aufgaben und Prozessen, um die **Effizienz zu steigern**.



Schulung und Aufklärung

- Bieten Sie Mitarbeitenden eine **Schulung** an, um sie mit den Funktionen und Möglichkeiten von ChatGPT vertraut zu machen. Klären Sie über **Datenschutz und Vertraulichkeit** auf, um Bedenken zu minimieren.



Klare Richtlinien entwickeln

- Überlegen Sie, ob die HR-Abteilung in der **Verantwortung** steht, Richtlinien im Umgang mit ChatGPT zu entwickeln.
- Berücksichtigen Sie potenzielle Richtlinien in Bezug auf **Datenschutz, Datenvertraulichkeit und Zuverlässigkeit** von KI-Chatbots und entwickeln Sie Maßnahmen, um diese Risiken zu minimieren.



Gezielte Pilotphase

- Beginnen Sie mit einer **Pilotphase**, in der ChatGPT in ausgewählten Bereichen wie Onboarding getestet wird. Dies ermöglicht es, **Erfahrungen zu sammeln** und mögliche Anpassungen vorzunehmen.
- **Kommunizieren Sie transparent** mit den Mitarbeitenden über den Einsatz von ChatGPT, die Ziele und wie KI in die bestehenden HR-Prozesse integriert wird.



Feedback-Loop etablieren

- Richten Sie **regelmäßige Feedback-Mechanismen** ein, um kontinuierlich Informationen von Mitarbeitenden zu sammeln.
- Basierend auf den gesammelten Daten und Erfahrungen aus der Pilotphase passen Sie den Einsatz von ChatGPT kontinuierlich an, um die **Effizienz** zu verbessern.



Langfristige Strategie

- Entwickeln Sie **eine langfristige Strategie für den Einsatz von KI-Technologien im HR-Bereich**. Berücksichtigen Sie zukünftige Entwicklungen und planen Sie entsprechende Ressourcen ein.
- Fördern Sie die **Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und der Geschäftsleitung**, um sicherzustellen, dass alle Aspekte des KI-Technologie-Einsatzes abgedeckt sind.