

personal SCHWEIZ

Das Magazin für die Schweizer Personalpraxis



Künstliche Intelligenz, ChatGPT & HR-Digitalisierung «KI ist gekommen, um zu bleiben»

Corina Zingg von CreaLengo im Experten-Interview

Debatte

Bezahlte Pause(n)

Ein Zeichen der Wertschätzung oder unnötiger Luxus?

Drei Standpunkte. [S. 22](#)

KI und HR

Roboter anstatt Menschen?

Über die Chancen und Risiken von «intelligenten» Tools. Wie viel Human Resources ist noch notwendig? [S. 27](#)

Video-Recruiting

Talentakquise mit Kurzvideos

Ein praktischer Leitfaden mit Beispielen, wie das Thema Video-Recruiting im Unternehmen etabliert wird. [S. 30](#)

Künstliche Intelligenz & ChatGPT im HR

«KI ist gekommen, um zu bleiben»

Obwohl es künstliche Intelligenz (KI) schon lange gibt, war die Lancierung von ChatGPT im November 2022 ein Wendepunkt. KI ist seitdem gefühlt überall und beeinflusst die Arbeitswelt nachhaltig. Im Titelinterview sprechen wir mit Corina Zingg, Geschäftsführerin und Kursleiterin bei CreaLengo, darüber, wie ChatGPT und andere KI-Tools im Personalwesen sinnvoll genutzt werden können. Welche Fähigkeiten es im Umgang mit KI braucht, und ob wir wegen ChatGPT das Denken verlernen, lesen Sie im Interview.

Interview geführt von Dave Husi

Frau Zingg, Sie unterstützen mit Ihrem Unternehmen Jobcoaches und Karriereberater. Wie kam es dazu, dass Sie sich heute intensiv mit künstlicher Intelligenz beschäftigen?

Als ich im Januar 2023 das erste Mal hörte, dass jetzt eine KI Bewerbungsschreiben verfassen kann, wollte ich das genauer wissen. Also fuchste ich mich in das Thema ein. Ich war überrascht, was alles möglich war. Also starteten wir bei CreaLengo im Februar 2022 mit den ersten *ChatGPT*-Kursen für Jobcoaches. Das Interesse stieg, und nun kamen auch Unternehmen aus anderen Branchen auf uns zu. Wir haben uns also im letzten Jahr zu einem Spezialisten für KI im Arbeitsalltag entwickelt.

Wie nutzen Sie künstliche Intelligenz (KI) selbst im (Arbeits-)Alltag?

Für Kurse teste ich viele neue Tools auf ihre Tauglichkeit. Beim Spielen mit KI überlege ich mir, wer welchen Nutzen darin sehen könnte und wo die Gefahren und Hürden liegen. Dazu bin ich eine bekennende AGB-Leserin. Mir ist es wichtig, dass meine Daten geschützt sind, aber auch die unserer Kunden.

Selbst verwende ich zum Beispiel *ChatGPT* oder *Poe.com* als Sparringspartner für neue Ideen für Texte und Lernmethoden. Wenn ich eine Schreibblockade habe, lasse ich mir etwas vorschlagen. Ich experimentiere dabei mit Schreibstilen und Klangfarben. Meist schreibe ich den Text anschliessend selbst und nicht mit KI. Auch kreierte ich ab und zu Lernaufgaben, indem ich mit Beispielen arbeite und diese weiterentwickle.

Ich erstelle liebend gerne Bilder, mit welchen ich Präsentationen aufpeppe. Hier achte ich darauf, dass diese aber auch für kommerzielle Nutzung verwendet werden dürfen. Bei vielen Bildern ist das nicht erlaubt.

Welches ist Ihr Lieblingstool und warum?

Ich führe eine Liste mit KI-Tools, sonst verliere ich die Übersicht. Im Moment sind es etwa 40 bis 50 verschiedene. Jedes hat seine Stärken. Es sind nicht nur Chat-Tools, sondern auch Tools für Bil-

Wie verändert KI die Arbeitswelt?

Ich denke, wir erleben hier eine noch schnellere Entwicklung als zur Zeit der Einführung des PCs. Es wird die meisten von uns betreffen, und wir werden in Zukunft anders arbeiten. Für die unter uns, die gerne Neues erleben, wird es eine spannende Zeit werden. Menschen, die sich nicht verändern wollen oder können, werden Mühe damit haben, und viele wird es überfordern. Wie wir als Gesellschaft damit umgehen wollen, ist noch nicht klar. Verhindern werden wir es nicht mehr können. KI ist da, um zu bleiben.

«Wir können KI noch nicht.»

der, Videos, Musik und Stimmen. Auch für Studenten gibt es tolle KI-Hilfen. Ich denke dabei nicht an Ghostwriting-Tools, sondern an Literaturlfinder, KI-Tools für Darstellungen und Aufbereitung von Ergebnissen oder zum Quervergleichen von Artikeln und vielem mehr.

Mein momentaner Favorit ist *ChatGPT-pro* von OpenAI. Viele andere KI-Tools werden immer besser und kommen sehr nahe an *ChatGPT* heran. Sobald ich denke, dass andere nun besser sind, bringt OpenAI wieder ein neues Update heraus, und ich bin aufs Neue überrascht.

Für die Erstellung von Bildern verwende ich *Playground.com* oder *Leonardo.ai*. Ich habe selbst schon ein paar Apps (GPTs) entwickelt – ganz ohne Programmierkenntnisse. Das macht unheimlich Spass, daher haben wir dies in einen der Kurse einfließen lassen.

Welche Aufgaben und Prozesse werden weiterhin von Menschen ausgeführt? Wo übernimmt die KI?

Interessanterweise werden nicht nur repetitive Arbeiten ersetzt, sondern auch qualifizierte Tätigkeiten. In der Logistik und in der Baubranche übernehmen in Zukunft Roboter vermehrt die schwere körperliche Arbeit von Menschen. Aber auch Anwälte finden Präzedenzfälle mit KI viel schneller, Ärzte können mithilfe von KI bessere Diagnosen stellen, und im Büro kann effizienter gearbeitet werden. Viele Programmierende arbeiten heute bereits mit KI, um so schneller Codes zu produzieren und Fehler zu finden. Jedoch lassen sich die Arbeiten nicht komplett delegieren, es braucht immer jemanden, der wirklichen Ahnung hat, um die KI auf Fehler zu überprüfen.

Der Mensch mit seiner Menschlichkeit kann jedoch nicht ersetzt werden. Patien-

ten wollen eine fürsorgliche Pflege an ihrem Krankenbett. Studenten wollen einem Menschen ihre Fragen stellen, und Mitarbeitende brauchen eine Ansprechperson im HR. Der persönliche Kontakt ist uns sehr wichtig und wird bestimmt in Zukunft noch wichtiger. Den Kundendienst mit KI zu ersetzen, kann ein grosser Fehler sein, wie man heute schon bei einigen Unternehmen sehen kann. Menschen werden den Unterschied machen.

stammen nämlich aus unterschiedlichen Ländern.

Für die Kommunikation kann die KI hingegen gute Texte kreieren. Oder sie kann, wenn sie gut aufs Unternehmen abgestimmt worden ist, den Mitarbeitenden gute Weiterbildungen vorschlagen, die sowohl die Stärken des Einzelnen sowie den Need des Unternehmens berücksichtigen.

«KI findet Zusammenhänge, wo keine sind.»

Was bedeutet dies für die Personalarbeit?

Einige Unternehmen suchten schon lange nach Tools, welche die Arbeit eines HR-Mitarbeitenden übernehmen könnten. Die perfekten Mitarbeitenden sollten mit null Aufwand gefunden werden. Früher benutzte man dazu grafologische Gutachten. Aufgrund der fehlenden Validität ist man davon wieder abgekommen. Heute versuchen Hersteller, teure KI-Tools zu verkaufen, die Charakterzüge aus Stimmen, Texten oder Videos auslesen. Dies funktioniert genauso wenig und wurde mehrfach durch Studien belegt.

KI kann eine gute HR-Fachkraft nicht ersetzen. Das beginnt bereits bei der Suche nach Mitarbeitenden. Ich kenne bereits einige Firmen, die Stelleninserate von KI erstellen lassen, ohne die Teamführung, das Team und das Umfeld zu fragen, was der neue Mitarbeitende wirklich mitbringen soll. Danach wundern sie sich, dass die Bewerbenden nicht passen.

Aber KI könnte mir bei den Interviewfragen helfen, oder?

Ein gut strukturiertes Interview mit konkreten Fragen aus dem Daily Business ist wichtig. Diese Fragen müssen in Zusammenarbeit mit HR und der Abteilung erstellt werden. KI würde hier zwar Fragen liefern, aber diese wären nicht zielführend. Wenn man bedenkt, was eine Fehleinstellung kostet, sind gut geschulte Fachkräfte im HR kostengünstiger.

Ebenfalls sollte darauf verzichtet werden, Arbeitszeugnisse oder andere Unterlagen zu erstellen, die der Schweizer Rechtsprechung entsprechen müssen. Die Datensätze, mit denen die KI trainiert wurde,

Verstehen Sie mich nicht falsch, ich liebe die Arbeit mit KI. Vielleicht gerade deshalb ist mir die menschliche Interaktion immer wichtiger geworden. Mir gefällt der Begriff Human Relationship auch besser als Human Resources.

Welche Fähigkeiten brauchen HR-Fachkräfte, um die Integration von KI-basierten Lösungen erfolgreich voranzutreiben?

Neugier, Lebenserfahrung, Berufserfahrung – auch aus anderen Berufen –, eine qualifizierte Weiterbildung für HR, Lust auf KI und viel Empathie, auch für Mitarbeitende, die nicht immer so einfach zu betreuen sind.

Macht KI uns faul, selbst zu denken oder kreativ zu sein?

Nein! Bei der Einführung von PC und Internet wurde das gleich behauptet. Die Kreativität hat sich aber ganz im Gegenteil sogar gesteigert, und wir wurden effizienter in dem, was wir taten. Das wird bestimmt wieder passieren.

Sie vermitteln in Weiterbildungen den Umgang mit KI im Unternehmen. Welche Frage wird Ihnen von Kursteilnehmenden am häufigsten gestellt?

Einige Beispiele: Kann man mit KI Sitzungsprotokolle erstellen? Wie sehe ich, dass der Bewerber KI verwendet hat? Wie kann man das Wissen einer einzelnen Person dem ganzen Team zugänglich machen? Wie kann ich meine Arbeit effizienter gestalten oder sogar an die KI delegieren? Jede Berufsgruppe hat eigene Wünsche. In den firmeninternen Weiterbildungen gehen wir auf die internen Bedürfnisse, Arbeitsabläufe und Daten-

schutz ein und versuchen, das Beste für das Unternehmen herauszuholen.

Was empfehlen Sie KI-Skeptikern oder Personen, die sich bisher vor der Auseinandersetzung damit gedrückt haben, als Einstieg?

Ich mag Skeptiker. Wer kritische Fragen stellt, wird KI auch sicherer nutzen. Wir haben den Einsteigerkurs «Von null Ahnung zum KI-Helden» für genau diese Personen erstellt. Hier gehen wir Schritt für Schritt vor und erklären alles ganz genau. Wir informieren darüber, was KI kann und wo die Grenzen sind. Skeptiker fordern uns heraus und bringen uns weiter. Sie können, wenn sie sich das Wissen über KI angeeignet haben, eine wichtige Stütze für jedes Unternehmen sind. Sie analysieren besser und sind generell vorsichtiger. Verhinderer allerdings werden es in der nächsten Zeit sehr schwer haben.

Viele nutzen die Gratisversion von ChatGPT. Für wen lohnt sich ein Upgrade auf die kostenpflichtige Version ChatGPT pro?

Wer einfach ein wenig mit KI spielen und Texte schreiben will, für den reicht die Gratisversion. Mit guten Prompts, d.h. Fragen an die KI, oder sogar Superprompts – detaillierten Fragen – lassen sich sehr gute Ergebnisse erzielen. Eine kostenpflichtige Version ist dann interessant, wenn man mehr möchte.

Was bietet die kostenpflichtige Version?

ChatGPT plus kostet monatlich 20 US-Dollar und hat mit GPT 4.0 ein besseres Texttool integriert. Zudem ist es in der Lage, etwas aktuellere und genauere Quervergleiche zu erstellen. Dazu gibt es einen riesigen GPT-Store, wo es für fast jedes Bedürfnis ein entsprechendes kostenloses GPT gibt. Ein eigenes GPT kann ganz einfach selbst erstellt werden. Als Nutzer kann ich Internetzugang gewähren, Bilder analysieren lassen, Texte aus PDF zusammenfassen lassen oder Fragen dazu stellen sowie Bilder erstellen und vieles mehr.

ChatGPT Team kostet monatlich 25 US-Dollar und schützt zusätzlich meine Daten besser. Diese werden nicht zum Trainieren der KI verwendet, sondern bleiben bei mir.

SEMINARTIPP

**Künstliche Intelligenz im HR
Nutzen und Grenzen von KI-Tools
im Personalmanagement**

Praxis-Seminar, 1 Tag

Seminarleitung: Corina Zingg

- Mittwoch, 3. Juli 2024

Zentrum für Weiterbildung Uni Zürich

Mehr Informationen und Anmeldung unter: www.praxisseminare.ch

Welche KI-Tools empfehlen Sie neben ChatGPT für Personaler*innen?

Im beruflichen Kontext empfehle ich vor allem *ChatGPT Team*, denn die Daten sollen auf jeden Fall geschützt werden. Schnell ist es passiert, und wir haben die KI mit schützenswerten Daten gefüttert. Das darf nicht passieren! Dazu könnten eigene GPTs erstellt werden, speziell für unser Unternehmen, ohne Kosten und mit einem riesigen Nutzen.

Wer Microsoft Office 365 verwendet, kann den kostenpflichtigen Copilot integrieren. Das ist nichts anderes als *ChatGPT*. Jedoch sollten vorgängig die AGB der eigenen MS-Version angeschaut werden. Nicht in jeder Version gibt es den gleichen Schutz für die eigenen Daten.

Wir haben viel über die positiven Aspekte von KI gesprochen. Welches sind die grössten Risiken dieser Technologie?

Erstens, die KI halluziniert. Das heisst, KI findet Zusammenhänge, wo keine sind, und erfindet Ergebnisse, weil die Basisdaten solche Schlüsse zulassen. KI ist ein Wahrscheinlichkeitstool – kein Wahrheitstool. Die KI sucht Möglichkeiten, ein Problem zu lösen. Dies kann sehr kreativ und sehr komplex geschehen. Selbst die Programmierenden wissen nicht mehr, wie die KI auf die Resultate gekommen ist. Dazu werden heute forensische Tools eingesetzt. Aber auch diese stossen an ihre Grenzen. Also: Nicht alles glauben, dafür alles nachkontrollieren.

Zweitens, der Datenschutz und die AGB. Ich habe in meinen Kursen die Teilnehmenden gefragt, wer die AGB gelesen hat, bevor sie die KI benützt haben. Von ca. 600 Personen waren es nur fünf! Das ist erschreckend wenig. Viele Unterneh-

men nutzen die KI bereits für Personal- oder sogar Patientendossiers und geben somit persönliche und schützenswerte Daten unabsichtlich an die KI-Unternehmen weiter. Diese Inhalte können wieder in anderen Chats auftauchen. Das ist leider schon passiert. Wir müssen unsere Daten unbedingt schützen. Das ist sehr wichtig! Wir müssen wissen, wie wir die KI-Tools gut einsetzen können, um zu profitieren. Die Tools sind gratis, um mithilfe des Nutzers die KI zu trainieren. Die ersten Fälle wurden schon bekannt, und die entsprechenden Klagen vor Gericht laufen.

Wie können wir verhindern, dass KI-basierte Systeme menschliche Vorurteile und Diskriminierung verstärken, anstatt sie zu verringern?

Auch wenn die KI so wirkt, als käme es aus der Zukunft, die Basisdaten, die eine KI hat, sind aus der Vergangenheit. Wenn ich also frage, wie sieht eine medizinische Fachperson aus, die in einem Spital einen wichtigen Posten hat, würde die KI wahrscheinlich behaupten, es sei ein weisser Mann, um die 60 Jahre alt, kurze graue Haare und ein Chefarzt. Das kreierte sie aus den Daten der Vergangenheit. Was die KI nicht berücksichtigt, ist, dass heute die Mehrheit der Medizinstudenten weiblich ist. Ein anderes Beispiel: KI-Bilder von Frauen werden meist sehr jung und sexy dargestellt und die von Männern mit vielen Muskeln und engen Shirts. Woher der Basisdatensatz hier stammen könnte, überlasse ich Ihrer Fantasie.

Glauben Sie, wir «können» KI? Wo müssen wir noch dazulernen?

Wir können KI noch nicht. Es sieht so einfach aus, und die Resultate sind enorm beeindruckend. Daher übernehmen wir dies oft ungeprüft. In unseren Kursen fördern wir deshalb die Skepsis, aber auch den Spass an der KI. Es wäre schön, wenn bereits in den Schulen unsere Kinder einen guten und sicheren Einstieg in die KI bekommen könnten. Sie sollen lernen, die Resultate zu hinterfragen und Fehler zu finden.

Zum Schluss: Wo geht die KI-Reise hin? Wird KI die Arbeitswelt in den nächsten fünf Jahren dominieren?

Ja, diese Reise kann für uns anstrengend, angsteinflössend, aber auch kreativ, inspirierend und interessant werden. Es

ZUR PERSON



Corina Zingg (57), Gründerin und Geschäftsführerin, leitet das Weiterbildungsinstitut CreaLengo, das sich auf die Weiterbildungen von Jobcoaches, Kursleitende Bewerbungskurse sowie neuerdings auf die Vermittlung von Wissen im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) spezialisiert hat. Seit 2014 im Bereich Jobcoaching etabliert, hat CreaLengo sein Angebot erweitert, um Fach- und Führungskräften ohne «Fachchinesisch» den Einstieg in die KI zu erleichtern. Ihr Bildungshintergrund umfasst unter anderem einen Abschluss als Ausbilderin mit eidg. FA und einen MAS in Business Psychology, ergänzt durch ein General-Management-Diplom. Neben ihrer beruflichen Tätigkeit engagiert sie sich als Sängerin in einer Blues- und Soul-Band und geniesst Touren auf ihrem E-Bike.

kommt auf jeden Einzelnen an. Wie weit sind wir bereit, etwas Neues zu lernen und uns weiterzuentwickeln? Was passiert mit den Menschen, die das nicht können?

Vor der Industrialisierung hatten wir eine 90-Stunden-Woche, auch für Kinder. Dank Maschinen konnte die Arbeit schneller erledigt werden, Kinder konnten so zur Schule, und die Arbeitszeit wurde auf sechs Tage mit je zwölf Stunden reduziert. Als die Arbeit noch effizienter erledigt werden konnte, hat die Schweiz die 45-Stunden-Woche eingeführt. Seit der Digitalisierung haben wir eine Fünftagewoche bei durchschnittlich 42 Stunden.

Heute stehen wir mit der KI vor einem neuen Zeitalter. Gleichzeitig sprechen wir von einer Viertageweche. Ich bin schon gespannt, wie es weitergeht. KI geht nicht wieder weg. Sie ist gekommen, um zu bleiben.