



Nutzung von ChatGPT in deutschen Unternehmen: Studie von Capterra

München, 20. Juli 2023 - Seit dem Aufkommen von ChatGPT kam es zu einer rasanten Verbreitung der Technologie. Privatpersonen setzen die generative KI ein, um Reisen zu planen, Schularbeiten zu erledigen und Tipps für ihre persönlichen Aufgaben zu erhalten.

Capterra hat nun eine neue Studie durchgeführt, um zu analysieren, wie Angestellte in deutschen Unternehmen ChatGPT bereits nutzen, welche Vorteile sie dadurch haben, wie sie die Qualität der Antworten beurteilen und welche Schwierigkeiten sie sehen.

Highlights der Studie:

- 67 % der ChatGPT-Nutzer verwenden das Tool mindestens einmal am Tag.
- Am häufigsten wird ChatGPT für die Textbearbeitung, Datenanalyse und Texterstellung eingesetzt.
- Alle Nutzer überprüfen die Antworten, die ChatGPT liefert. 60 % überprüfen sogar jede Ausgabe sorgfältig, bevor sie diese verwenden.
- Nur 4 % der Nutzer geben an, sich keine Sorgen bei der Verwendung von ChatGPT zu machen. Die größte Sorge ist die Verbreitung von Falschinformationen, da den Antworten des Tools zu stark vertraut wird.

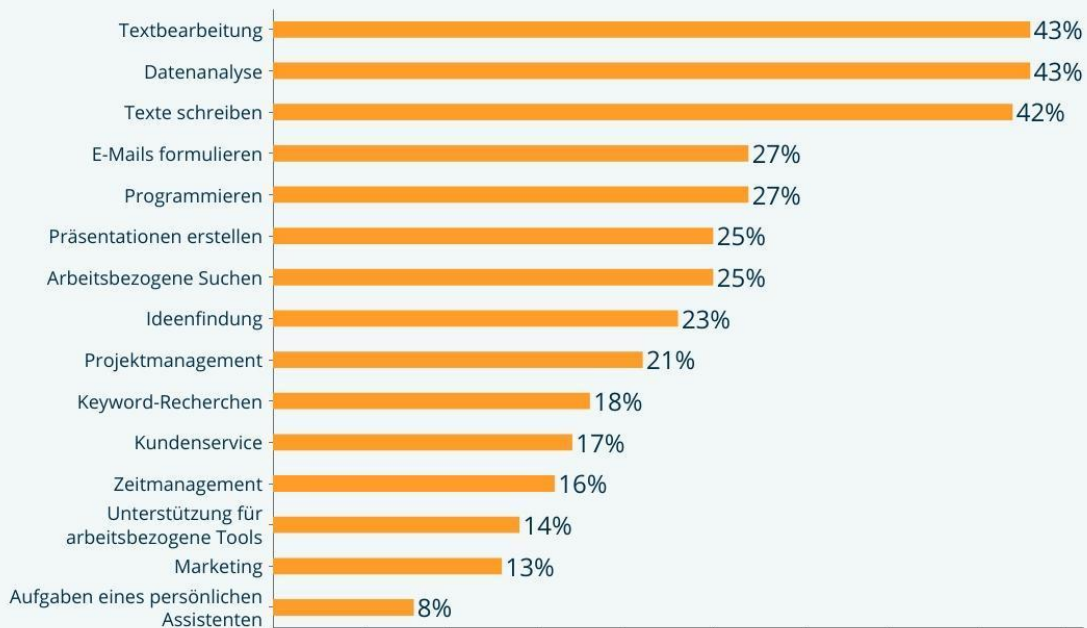
Häufigste Anwendungsbereiche: Texte und Datenanalyse

In der aktuellen Capterra-Studie unter Nutzern von generativer KI wird deutlich, dass ChatGPT mit Abstand das beliebteste Tool ist. So nutzen bereits 68 % das von OpenAI entwickelte Tool. Darauf folgt mit 29 % Alpha Code von DeepMind und mit 20 % an Nutzern Stable Diffusion.

Dabei gibt es eine Vielzahl an Bereichen, in denen ChatGPT Mitarbeiter unterstützt: Am häufigsten wird das Tool für die Textbearbeitung, Datenanalyse und für das Schreiben von Texten oder E-Mails eingesetzt. Doch auch in der Programmierung findet es Anwendung: 27 % der ChatGPT-Nutzer setzen die generative KI hier ein. Im Kundenservice wird es dagegen nur von 17 % angewandt.

"Im Kundenservice bieten sich viele Vorteile und Einsatzmöglichkeiten von ChatGPT. Die bisher noch niedrigen Nutzerzahlen liegen vermutlich daran, dass ChatGPT der menschliche Touch fehlt, es an konkreter Handlungsfähigkeit mangelt sowie die Gefahr einer möglichen Weitergabe von persönlichen Kundeninformationen oder der Fehlinterpretation von Kundenanfragen befürchtet wird", kommentiert Ines Bahr, Senior Content Analystin bei Capterra.

Einsatzbereiche von ChatGPT in Unternehmen



Quelle: Generative AI-Tools Umfrage 2023

Frage: Für welche Zwecke nutzen Sie ChatGPT bei der Arbeit? Wählen Sie alles Zutreffende aus.

n: 353

Hinweis: Es standen mehrere Antwortmöglichkeiten zur Verfügung, daher übersteigt die Gesamtsumme 100%.



In einigen dieser Funktionen, wie beispielsweise dem Formulieren von E-Mails, kann ChatGPT ohne große Bedenken genutzt werden. In anderen Bereichen wie dem Programmieren oder für das Schreiben von Artikeln sollte es jedoch mit Vorsicht verwendet werden bzw. Antworten immer vor der Anwendung geprüft werden.

Alle ChatGPT-Nutzer prüfen die Ergebnisse vor Verwendung

Wie bereits erwähnt, wird ChatGPT vor allem für die Verfassung und Bearbeitung von Texten verwendet. Allerdings stammen die erhaltenen Informationen aus unbekanntem Quellen, die möglicherweise urheberrechtlich geschützt sind. Weiterhin besteht die Gefahr, dass das Tool Falschinformation in einen Artikel einbauen könnte. Außerdem bezieht sich die kostenlose Version nur auf Informationen vor 2021 und neuere Erkenntnisse zu verschiedenen Themen sind nicht enthalten, wenn Unternehmen nicht die Bezahl-Version nutzen.

Aus diesem Grund ist es wichtig, die Ergebnisse von ChatGPT auf Fehler oder Widersprüchlichkeiten zu prüfen, bevor sie verwendet werden – je nach Anwendungsfall mehr oder weniger detailliert. Das sehen die Teilnehmer der Umfrage genau so.

Tatsächlich überprüfen 100 % der ChatGPT-Nutzer die Ausgaben. Die Mehrheit von 60 % überprüft und verifiziert sogar alle Ausgaben sorgfältig, bevor diese benutzt werden. 35 % führen Überprüfungen durch, aber nicht für alle Ausgaben. Nur 5 % prüfen die Ergebnisse stichprobenartig, aber nicht konsequent.

Wie wichtig die Überprüfung der Ergebnisse ist, sehen wir auch daran, wie viele Antworten von ChatGPT korrigiert oder bearbeitet werden müssen: 40 % geben an, dass sie weniger als 20 % der Ausgaben korrigieren müssen, 42 % korrigieren 20–50 % der Ausgaben und 19 % korrigieren oder bearbeiten über die Hälfte aller Antworten von ChatGPT.

67 % der ChatGPT-Nutzer verwenden das Tool mindestens einmal täglich

ChatGPT ist bei den Nutzern bereits in den Arbeitsalltag integriert und wird häufig genutzt. So nutzen 67 % das Tool mindestens einmal täglich, davon nutzen 34 % ChatGPT 3–10 Mal am Tag und 16 % sogar mehr als 10 Mal täglich.

Auch die Effektivität von ChatGPT wird von Nutzern gut bewertet. 55 % finden die Ergebnisse von ChatGPT *effektiv* und 43 % geben an, dass die Ergebnisse sogar *sehr effektiv* sind. Nur 2 % bewerten die Ergebnisse als *ineffektiv*.

Zu den Hauptvorteilen von ChatGPT zählen Nutzer die folgenden:

- Verbesserte Arbeitsabläufe (43 %)
- Bessere Datenanalysen und Einblicke (39 %)
- Reduzierte Kosten (37 %)
- Zeitersparnis und kreative Ergebnisse (jeweils 36 %)

Nutzer sorgen sich vor Verbreitung von Falschinformationen

Neben den Vorteilen gibt es auch einige Bedenken bei der Nutzung von ChatGPT. Lediglich 4 % der Befragten äußern überhaupt keine Bedenken. Der Rest sorgt sich insbesondere um die Verbreitung von Falschinformationen, wenn den Ausgaben von ChatGPT zu stark vertraut wird (42 %). Auch mögliche Voreingenommenheiten oder Verzerrungen aufgrund der Trainingsdaten von ChatGPT wird von einem Drittel der Nutzer als Gefahr genannt. 32 % sorgen sich zudem um ihre persönliche Nutzerinformation und 28 % befürchten einen Missbrauch der Technologie für böswillige Zwecke.

Methodik

Um die Daten für diesen Bericht zu erheben, führte Capterra im Juni 2023 eine Online-Umfrage unter 517 Angestellten aus Deutschland durch. Die Teilnehmer wurden anhand der folgenden Kriterien ausgewählt:

- *wohnen in Deutschland*
- *sind zwischen 18 und 65 Jahre alt*
- *sind in Vollzeit oder Teilzeit angestellt*
- *nutzen einen Computer/Laptop, um Ihre täglichen Aufgaben bei der Arbeit zu erledigen*
- *verwenden für ihre Arbeit generative KI mindestens ein paarmal pro Monat*

Als Nutzer von ChatGPT wurden 353 Teilnehmer befragt.

Über Capterra: Capterra ist die erste Adresse, um die richtige Unternehmenssoftware zu finden. Unsere Plattform umfasst mehr als 95.000 Lösungen aus 900 Softwarekategorien und bietet über 1,8 Millionen verifizierte Nutzerbewertungen – so sparst du Zeit, und arbeitest effizienter und produktiver.

Pressekontakt: Kristina Dreiling, kristina.dreiling@gartner.com