

Warum Recruiter künstliche Intelligenz nicht fürchten müssen

Künstliche Intelligenz kann Texte wie diesen in Windeseile in mehr als 100 Sprachen übersetzen – mit einer Software, die auf neuronalen Netzen basiert. M/W/D finden sich bei Dating-Apps anhand bestimmter Fragen und Antworten zu Hobbys, Vorlieben und Geschmäckern. Dabei werden potenzielle Pärchen über einen Matching-Algorithmus identifiziert. Und beim Streaminganbieter kann ich mir für das Date mit meinem potenziellen „Match“ auch gleich die passende Playliste zusammenstellen, so dass ein romantisches Kennenlernen

schon einmal nicht an der falschen Musik scheitert. Anwendungen von Künstlicher Intelligenz (KI) haben sich mittlerweile auch in unseren Recruiter-Alltag eingeschlichen u. a. mit dem Ziel einer möglichst objektiven Kandidatenidentifikation.

Aber was genau bedeutet KI, was verbirgt sich dahinter? Werden wir im Recruiting zukünftig nur noch Bewerbungsgespräche mit Robotern führen? Und wo bleibt Raum für Menschen & Menschliches?

I. Was wir unter KI verstehen

Bisher gibt es noch keine allgemein anerkannte Definition von **Künstlicher Intelligenz**. Fakt ist, dass KI auf Algorithmen basiert, die ein Computer als eine Abfolge einzelner Befehle nutzt, um Probleme oder Aufgaben zu lösen. **Algorithmen** werden erst dann als intelligent bezeichnet, wenn sie zu ihren festen bestehenden Regeln neue Dinge hinzulernen und sich aufgrund von „Erfahrungswerten“ stets verändern. Das Programm lernt, indem es Muster oder Gesetzmäßigkeiten erkennt, mit denen es seine Daten anpasst. Informatiker bevorzugen allerdings hierfür den Ausdruck „**maschinelles Lernen**“.

Laut Sarah Spiekermann, Professorin für BWL und Wirtschaftsinformatik an der Wirtschaftsuniversität Wien, **können Maschinen nicht intelligent** sein. Sie werden mit Daten von uns Menschen gefüttert, ihnen fehlen allerdings die Sinneseindrücke, um in unserem Verständnis als intelligent zu gelten. Der Grund, warum sich der Begriff „künstliche Intelligenz“ etabliert hat: Ein intelligentes und smartes System verkauft sich schlichtweg besser! Wir übertragen unsere Eigenschaften auf Algorithmen; wir bauen Roboter so, dass sie humanoid aussehen. Warum wundern wir uns dann aber, dass Roboter, Bots und Co. uns oder unseren Arbeitsplatz potenziell bedrohen?

2. Chatte mit mir!

„Mila, Allie, Ari oder Kayla“ – so heißen einige der humanoiden Chat-Bots, mit denen Bewerber mittlerweile im Recruiting-Prozess bei Unternehmen schriftlich, telefonisch oder per Video kommunizieren. Sogar **strukturierte Auswahlinterviews** können Robot Recruiter durchführen, und selbst vor **Active Sourcing (AS)** schrecken Sie nicht zurück: Netjobs erstellt nach eigenen Angaben bspw. AS Ads, die automatisch und autonom mit Hilfe von KI in sozialen Netzwerken nach geeigneten passiven (und aktiven) Kandidaten suchen. Oder Cyquest: Aus unstrukturierten, teilweise gecrawlten Stellenanzeigen soll valide das Persönlichkeitsprofil des idealen Kandidaten für die jeweilige Stelle abgeleitet werden, was wiederum die Basis für die Stellenanzeige ist, die bevorzugt potenziellen Kandidaten gezeigt wird. Auch für die Personalverwaltung können Sprachbots zum Einsatz kommen wie z. B. in Form einer für kranke Mitarbeiter*innen eingerichteten Chat-Bot-Hotline, die nach telefonischen Krankmeldungen sogar den Managern kurzfristige Dienstplanänderungen vorschlägt.

Gegenüber leibhaftigen Recruitern haben die Algorithmen grundsätzlich den **Vorteil**, 365/24/7 erreichbar zu sein und zu reagieren, Bewerberanfragen gleichbleibend freundlich zu bearbeiten und tausende Anfragen parallel zu beantworten. Da können wir nicht mithalten. **Eine Gefahr für Recruiter-Jobs?** Nur 3,8 Prozent der Befragten gaben bei einer Umfrage der Universität Bamberg an, dass sie fürchten, von den Robotern aus ihrem Job gedrängt zu werden. Lästige Routinearbeiten entfallen durch die Bots und verschaffen so Personalern **Freiraum für andere Recruiting-Aufgaben**: Aufbau von Talent Pools, Entwicklung neuer Stellenprofile oder die persönliche Kontaktaufnahme mit Kandidaten im fortgeschrittenen Einstellungsprozess.

3. Sind wir schon mitten in der Zukunft?

Zum Teil geht es aber auch einen Schritt weiter: mit Tools, die aus Stimmenaufzeichnungen, Mimik und Gestik Persönlichkeitsprofile der Bewerber*innen ableiten, die ein Bewerberprofil ergeben, das dann mit individualisierten Stellenanzeigen kontaktiert wird... Laut einer von viasto und respondi gemeinsam durchgeführten Studie besitzen 47% von über 1000 befragten Bewerber*innen (zw. 18 und 69 Jahren) eine gewisse **Skepsis gegenüber KI** bei der Personalauswahl. Diese sinkt jedoch, wenn ein **Nutzen** für den Bewerber deutlich wird. Beispiel: Fänden Bewerber durch Algorithmen den geeigneten Job, stünden mehr als zwei Drittel dem Einsatz von KI positiv gegenüber; bei der Altersgruppe zwischen 18 und 29 Jahren sind es sogar mehr als 78% (das tun sie auch - die Mehrzahl nutzt z. B. „Matching“ mit hinterlegten Skillprofilen auf Jobbörsen). Mit dem Bot chatten ok, aber wer möchte mit einem Roboter am anderen Ende des Telefons tatsächlich reden? Gesprächsverläufe zwischen Mensch & Maschine können allerdings auch sehr unterhaltsam sein, wenn der Bot z. B. Ironie nicht versteht oder stupide, unpassend antwortet. Das verdeutlicht die (noch) klare Grenze zwischen Mensch & Maschine. Ist das schon das Ende von KI? Oder wohin führt uns der weitere Weg?

Warum Recruiter künstliche Intelligenz nicht fürchten müssen

4. Bei Emotionen hört der Spaß auf

Gerade bei Arbeitsfeldern im **Call Center** oder bei **Servicehotlines** erwarten Kunden eine Person, bei der sie sich beschweren können oder individuelle Hilfe einfordern. **Hier geraten Algorithmen an ihre Grenzen.** Denn Ironie einzuordnen, emotionale Stimmungen einzuordnen und abzufedern sowie spontan, den richtigen Ton zu treffen, um einen verärgerten Kunden zu besänftigen, lassen sich (bis dato) nicht programmieren. Nicht alle Menschen verstehen **Ironie** - wie soll das dann ein Programm erlernen? Es ist bis dato unmöglich **menschliche Intuition, Erfahrungswerte** und **Bauchgefühl** zu programmieren. Wenn Bewerber oder Kunden am Telefon plötzlich einen Chatbot als Gesprächspartner erkennen oder dies nicht von Anfang an eindeutig erkennbar ist, fühlen sie sich nicht ernstgenommen. Oder möchten Sie nicht doch zu Beginn eines Telefonats wissen, ob Ihr Gesprächspartner aus einer programmierten 0-1-Kombination besteht oder doch wahrhaftig aus Fleisch und Blut ist?

5. Algorithmen sind auch nicht perfekt

Selbst wenn Algorithmen lernen und scheinbar „intelligenter“ sind als wir Menschen, ähneln sie uns in einer Hinsicht dennoch: **Sie sind wie wir fehleranfällig** (wie beruhigend!) und lernen nur, wenn der Mensch immer wieder eingreift und sie optimiert! Wie sich ein solcher Fehler auswirkt, sieht man an einem Beispiel aus den USA: Xerox Services setzte einen Algorithmus ein, um neue Mitarbeiter zu finden, die eine lange Zugehörigkeit zum Unternehmen haben und nicht nach kurzer Zeit wieder kündigen sollten. Das Programm hatte rückblickend identifiziert, dass ein langer Arbeitsweg oft der Grund für eine Kündigung war. Ergo: Der Algorithmus berücksichtigte folglich nur die Personen, die in einem kleinen Radius um das Unternehmen wohnten. Menschen, die außerhalb wohnten und einen langen Anfahrtsweg gehabt hätten, wurden kategorisch ausgeschlossen. Dieser Fall zeigt zum einen, **wie schnell auch Algorithmen eklatante Fehler machen**; zum anderen ist dies besonders brisant für das **Image eines Technologieunternehmens**. Sich blind auf Software zu verlassen, selbst wenn diese lernfähig zu sein scheint, ruft uns Menschen auf den Plan - wir sollten die Kontrolle behalten und unseren Ur-Fähigkeiten vertrauen! Denn **beschädigtes Vertrauen** kann in Zeiten sozialer Netze und Weiterempfehlungsmentalität **selbst für Konzerne ruinös** sein.

Fazit

Weder Menschen noch Maschinen sind frei von Fehlern. Aber Recruiter*innen führen z. B. **(strukturierte) Interviews** durch, können aber situativ nachhaken, wenn Bewerber*innen Themen unbefriedigend beantworten oder auslassen - das kann ein Bot (aktuell jedenfalls) nicht leisten. Auch die Lebens- und **Berufserfahrung** gepaart mit Menschenkenntnis sind für Recruiter wichtige Entscheidungshilfen. Im Gegensatz zu Algorithmen, können wir zudem auf unsere Sinne vertrauen, die **auch Intuition, emotionale Intelligenz und Bauchgefühl einschließen**. Stand heute könnten wir uns als Vertreter von „Human Resources“ die Arbeit mit den Algorithmen einfach teilen: Algorithmen kümmern sich wie Arbeitsbienen und endloser Routine um den „Ressource“-Teil, während wir uns engagiert dem Teil „**human**“ widmen, der den **Mensch in den Mittelpunkt rückt**.



**Tailored Recruiting® -
menschlich, verbindlich und individuell.**



**TAILORED
RECRUITING**
by Holm Schmidt
Tailored Recruiting GmbH
Rotwandweg 11, D-85667 Oberpfraamern/München
Fon +49 (0)8093 905 945
Cell +49 (0)170 80 98 252
www.tailoredrecruiting.com



- >15 Jahre Erfahrung im Recruiting branchenübergreifender Projekte
- hohe Response Raten durch individualisierte, passgenaue Ansprache
- Auszeichnung 2017: unter den besten 25% aller Recruiter auf LinkedIn
- Coaching-Erfahrung & individuelle Karriereberatung

Ich Sorge persönlich für Ihre erfolgreiche Stellenbesetzung!
info@tailoredrecruiting.com