

## Wenn der Chatbot Bewerber verprellt

Es ist nicht zwingend im Sinne der Betriebe, alles von KI abwickeln zu lassen

Künstliche Intelligenz eröffnet beim Recruiting neue Möglichkeiten. Doch in manchen Fällen kann es durchaus ratsam sein, die Finger davon zu lassen. [Nina Jerzy](#) 10.05.2024



Foto: imago images

In Zeiten, in denen Talente schwer zu finden sind, setzen Unternehmen große Hoffnung auf künstliche Intelligenz (KI). Zwar spielen schon heute die Algorithmen etwa sozialer Netzwerke Jobanzeigen in die Timelines potenzieller Bewerber. Doch das funktioniert oft mehr schlecht als recht, denn diese Analyse der Zielgruppe ist häufig sehr grob. Nun bricht eine neue Ära an. „Der Wandel in den Produkten und bei den Anwendern nimmt seit der Einführung von [ChatGPT](#) deutlich an Geschwindigkeit zu“, sagt Björn Linder, Technologiechef der [New Work SE](#).

Mittlerweile soll Software im Wettstreit um Fachkräfte den ausschlaggebenden psychologischen Vorsprung liefern: KI könne durch die Analyse eines großen Datenpools herausfinden, welche Schlagworte bei einer Zielgruppe dafür sorgen, Bewerber zum neuen Arbeitgeber zu locken, sagt der Psychologe Martin Kersting, Mitglied im Ethikbeirat HR Tech.

Der Professor für Psychologische Diagnostik an der Justus-Liebig-Universität Gießen fand beispielsweise bei einer Analyse in über 85 Prozent von fast 28.000 Online-Stellenanzeigen geschlechtsstereotype Wörter. Die hätten insbesondere Männer ansprechen sollen. Mit KI lassen sich solche, oft vielleicht unbewussten, Stereotype vermeiden, „oder aber bestimmte

Geschlechtsstereotype bedienen, um zum Beispiel Frauen für Berufe zu gewinnen, die als typisch männlich gelten“, so Kersting.

#### *So hilft KI bei der Personalsuche*

KI kann damit laut New-Work-Manager Linder Unternehmen helfen, die wirklich geeigneten Kandidaten zu finden – und die Bewerbersuche nicht durch persönliche Vorurteile einzuengen. Bei einem Mangel an Fachkräften könnten es sich Firmen schlicht nicht leisten, nicht auf eine Datengrundlage zu setzen, die alle einbeziehe, sagt er. KI könne diesem sogenannten Bias entgegenwirken, indem Kandidaten unabhängig von Alter, Geschlecht und Herkunft ausschließlich nach Qualifikation bewertet würden.

Bei klassischen Personalvermittlern stößt die neue Technik auf nicht allzu große Begeisterung. Solche Programme könnten durchaus dabei helfen, Stellenanzeigen zu formulieren, sagt Johann Peters, Recruiting-Experte für Bau-, Handwerks- und Industrieunternehmen. Allerdings sei die Qualität derzeit meistens nur mittelmäßig. Die ganz große KI-Revolution lässt seiner Einschätzung noch auf sich warten. ChatGPT sei allenfalls ein gutes Hilfswerkzeug, sagt der Inhaber der Personalvermittlung Jehn & Peters.

Profitieren könnten davon insbesondere Führungskräfte, die sich bei der komplexen Personalsuche nicht so gut auskennen. Peters gibt ein Beispiel. Auf die Frage „Wie sollte eine Karriereseite aufgebaut sein?“ liefere ChatGPT eine Liste mit wichtigen Elementen. Solche Informationen könnten zumindest Orientierung bieten. „Das erhöht vor allem die Motivation, Ideen in die Tat umzusetzen“, findet der Recruiting-Experte.

Er empfiehlt, KI derzeit eher für solche Aufgaben für die Bewerbersuche zu nutzen. Durch die Software könnten Routineaufgaben automatisiert und Prozesse allgemein effizienter gestaltet werden. Die dadurch gewonnene Zeit sollten die Verantwortlichen nutzen, um den persönlichen Kontakt zu den Bewerbern aufzubauen und zu pflegen, rät der Personalexperte.

#### *Vorsicht beim KI-Chatbot*

Insbesondere Konzerne und sehr große Organisationen setzen Kersting zufolge bei der Suche nach den besten Bewerbern bereits auf KI-Chatbots. Die sollen nicht nur wie simple Vorgänger freie Termine für das Vorstellungsgespräch anzeigen und über den Status der Bewerbung informieren. Die Algorithmen können Kandidaten auch schon grob überprüfen, ob sie überhaupt auf die freie Stelle passen – etwa, ob ein Bewerber über die nötigen Qualifikationen verfügt und den Job zum gewünschten Zeitpunkt antreten kann, wie der Forscher erläutert. Die Chatbots könnten außerdem häufig gestellte Fragen beantworten und Informationen über das Unternehmen bereitstellen. Vieles davon ließe sich laut Peters aber genau so über eine gut gepflegte Karriereseite auf der Homepage des Arbeitgebers erledigen.

Firmen versprechen sich von Chatbots, den langwierigen Bewerbungsprozess abzukürzen. Noch besteht laut den Experten aber die Gefahr, dass die Software gute Kandidaten aussortiert oder Bewerber derart frustriert, dass die ihre Jobsuche lieber bei einem Konkurrenzunternehmen mit einem menschlichen Ansprechpartner fortsetzen. „Auch wenn die KI-Bots mittlerweile besser kommunizieren als frühere Bots, raten wir Unternehmen davon ab, Bots einzusetzen“, sagt Peters. „Die Sprache wirkt nach wie vor distanziert. Und seien wir mal ehrlich: Niemand möchte mit einem Bot schreiben.“

Noch ist es deshalb keineswegs ausgemachte Sache, dass Chatbots künftig den ersten Schritt bei Bewerbungen kontrollieren. „Leider wurden bislang Tools häufig von Personen entwickelt, die viel Ahnung von Data Science, aber wenig Ahnung von Personal hatten“, meint Kersting. Für

Linder von der New Work SE müssen KI-Recruiter in den nächsten Jahren erst noch beweisen, dass sie bei der Auswahl von Kandidaten tatsächlich vertrauenswürdig sind. Vertrauen kann auch in anderer Hinsicht erschüttert werden. „Natürlich besteht die Gefahr, dass die suchenden Unternehmen sich nicht authentisch präsentieren, um möglichst viele Bewerbungen zu bekommen“, warnt Linder.

Unternehmen, die sich von KI den ultimativ objektiven Personalberater versprechen, sollten die Arbeit des Programms ebenfalls im Auge behalten. Dass die Algorithmen mit Daten aus der Vergangenheit trainiert werden, könne „uns in eine vermeintlich fortschrittliche, aber in Wirklichkeit rückständige Ära zurückversetzen“, warnt Kersting. „Wenn in der Vergangenheit ausschließlich Männer Führungspositionen innehatten, ‚lernt‘ das System, dass Führungskräfte männlich sind, und schlägt auch in der Zukunft nur Männer als Führungskräfte vor.“

Diese ständige Suche nach vermeintlichen Mustern laufe außerdem „frei von Vernunft“ ab, warnt der Ethikexperte. „Wenn man beispielsweise den Berufserfolg an einem hohen Einkommen festmacht und der Rechner entdeckt, dass Personen mit hohem Einkommen tendenziell eine hohe Schuhgröße haben, betrachtet der Rechner die Schuhgröße als Indikator für Erfolg“, erläutert er. Für Unternehmen sei es wegen der mangelhaften Transparenz allerdings schwierig, diese Fehler zu entdecken. Umso wichtiger werde es, die Ergebnisse von KI-Recruitern durch erfahrene Mitarbeiter interpretieren zu lassen.

---

Dass KI in einigen Jahren vollständig für die Auswahl von Bewerbern zuständig sein könnte, ist für Peters in größeren Konzernen denkbar. Bei kleineren Unternehmen dürften seiner Einschätzung nach die hohen Kosten und fehlendes technisches Knowhow dem im Weg stehen. „Außerdem legt der Mittelstand großen Wert auf die Nähe – zu Kunden oder auch Bewerbern. Es ist gar nicht zwingend im Sinne der Betriebe, alles von einer KI abwickeln zu lassen“, sagt er.

*Hinweis: Dieser Artikel erschien erstmals am 20. März 2024 bei der WirtschaftsWoche. Wir zeigen ihn aufgrund des hohen Leserinteresses erneut.*