

# Freund oder Feind?

## Was Bewerber von künstlicher Intelligenz in der Personalauswahl halten



***DIGITAL TALENT STUDIE***  
***#03/2018***



# Überblick zu den Themen

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	03
<b>2</b>	<b>Zwischen Skepsis und Überforderung</b>	04
<b>3</b>	<b>Wie man Bewerber für KI begeistert</b>	06
<b>4</b>	<b>Welche KI von Bewerbern akzeptiert wird – und welche nicht</b>	07
<b>5</b>	<b>Aufklärungsbedarf: KI gezielt entmystifizieren</b>	09
<b>6</b>	<b>Über unsere Studie</b>	11



# 01

## EINLEITUNG

Die Digital Talent Studie wird quartalsweise von viasto in Zusammenarbeit mit dem Kölner Marktforschungsinstitut respondi erhoben. Das Ziel dabei ist es, aktuelle Trendthemen aus der Welt von HR und Talent Acquisition genau unter die Lupe zu nehmen und aus neuen Perspektiven zu beleuchten.

Diese dritte Ausgabe der Digital Talent Studie im Jahr 2018 beschäftigt sich mit dem Thema künstliche Intelligenz (KI) in der Personalauswahl. Ein Thema, welches sehr polarisiert. Technologie, die so weit entwickelt ist, dass sie intelligent genannt werden kann. Das ist einerseits ein Beleg für die grandiosen Möglichkeiten der immer schneller voranschreitenden Digitalisierung. Andererseits ist das für viele aber eben auch das Symbol einer beunruhigenden Entwicklung zu mehr und mehr Abhängigkeit von Computern. Gerade im Bereich der Human Resources gilt es noch Wege zu finden, mit dieser Spannung umzugehen. Etwaige Bedenken von Bewerbern und Angestellten müssen Ernst genommen werden, aber gleichzeitig darf man sich nicht den vielversprechenden neuen Möglichkeiten durch die Anwendung von KI verschließen.

In dieser Hinsicht befinden sich die meisten Unternehmen und ihre Bewerber momentan in einer Findungs- bzw. Gewöhnungsphase. Es gibt zwar bereits viele Anwendungsmöglichkeiten von KI im Recruiting, aber sie werden noch nicht flächendeckend ein-

gesetzt und dementsprechend sind nur wenige bisher damit direkt und bewusst in Berührung gekommen. Das gilt sowohl für Recruiter, als auch für Bewerber. Nichtsdestotrotz hat natürlich jeder Mensch bereits eine Meinung zu künstlicher Intelligenz im Allgemeinen und auch jeder Bewerber eine Einstellung zu ihrer Anwendung in der Personalauswahl. Dieser Meinung wollten wir von viasto auf den Grund gehen. Zu diesem Zweck haben wir in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Kölner Marktforschungsinstitut respondi eine Umfrage mit mehr als 1.000 Bewerbern durchgeführt. Zudem wurde eine separate Umfrage unter Recruitern durchgeführt, um ergänzend auch deren Perspektive auf die Anwendung von KI in der Personalauswahl zu verstehen.

### Erkennung der Chancen & Risiken von KI in der Personalauswahl

Mit Hilfe der Ergebnisse dieser Studie wollen wir Unternehmen und insbesondere HR-Abteilungen dazu befähigen, Chancen und Risiken von KI im Recruiting besser einschätzen zu können. Wir zeigen, was Bewerber generell von KI halten und was Unternehmen tun können, um sie von der Verwendung der KI zu überzeugen. Zudem geben wir einen Einblick, welche Rolle von KI sich Bewerber in Auswahlprozessen wünschen - und welche sie ablehnen.



# 02

## ZWISCHEN SKEPSIS UND ÜBERFORDERUNG

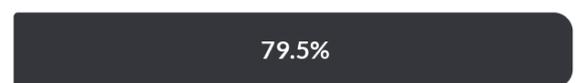
Zu Beginn der Umfrage wurden die Bewerber zu ihren Erwartungen gegenüber künstlicher Intelligenz im Zusammenhang mit Bewerbungen und Auswahlprozessen befragt. Dabei wurde mehr als deutlich, dass fast jeder Befragte mit einer wachsenden Bedeutung von KI im Recruiting rechnet. Fast 80% der Bewerber gaben an, dass sie davon ausgehen, dass KI die Personalauswahl von Arbeitgebern in Zukunft prägen wird. Auf der anderen Seite fühlt sich kaum jemand gut auf den Einzug dieser neuen Technologien vorbereitet. Knapp zwei Drittel (66,5%) äußerten, dass sie sich eher schlecht (50,5%) oder überhaupt nicht (16,1%) auf diesen digitalen Veränderungsprozess rund um ihre Jobsuche und Bewerbung vorbereitet fühlen. Diese Differenz ist aus HR-Sicht mindestens bedenklich. Sie bedeutet nämlich, dass sich Bewerber überfordert fühlen mit dem, was sie in Sachen Bewerbungen erwartet. Es droht eine negative Candidate Experience, welche es unbedingt zu verhindern gilt.

Ein weiteres interessantes Ergebnis zeigte, dass die Bewerber nicht alleine mit diesem Gefühl der Überforderung dastehen. Unsere Befragung von mehr als 100 Recruitern ergab, dass auf Arbeitgeberseite eine fast identische Einschätzung der Situation herrscht. Denn auch die befragten Recruiter gehen zu großen Teilen (76,4%) davon aus, dass KI in Zukunft eine essenzielle Rolle in der Personalauswahl spielen wird. Und auch hier fühlen sich nur Wenige (33,5%) gut auf diese Veränderung vorbereitet und bloß 4,8% sehr gut. Zudem gaben etwa zwei Drittel der Recruiter (65,8%) an zu glauben, dass nicht nur sie selbst, sondern auch ihr ganzes Unternehmen nicht gut auf den Einsatz von künstlicher Intelligenz vorbereitet ist.

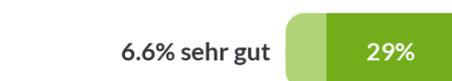
### Recruiter

### Bewerber

Ich erwarte, dass KI die Personalauswahl der Zukunft prägen wird.



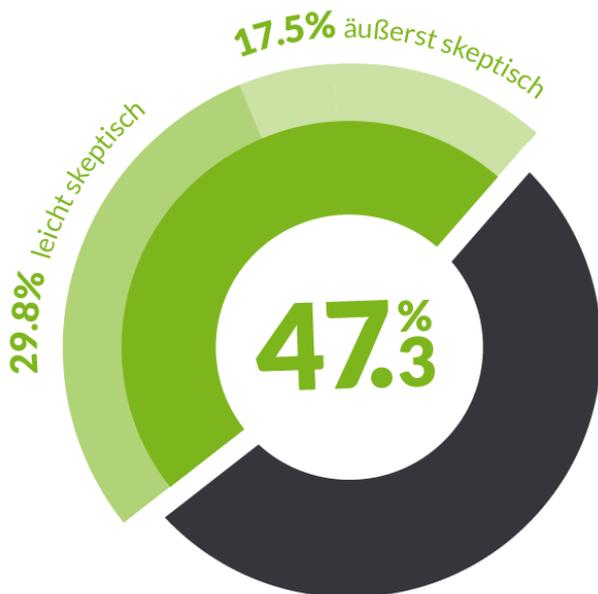
Ich fühle mich gut auf den Einsatz von KI vorbereitet.





Die Bedenken gegenüber KI im weiträumigen Einsatz - auch in der Personalauswahl - sind also universell. Für Unternehmen macht es deshalb viel Sinn, sich nicht nur mit einem möglichen Einsatz, sondern auch einer vernünftigen Einführung intelligenter Technologien auseinanderzusetzen - sowohl für Bewerber, als auch für die eigenen Angestellten.

Die Teilnehmer der Studie wurden aber nicht nur nach Erwartungen, sondern auch nach ihrer generellen Einstellung gegenüber KI in der Personalauswahl befragt. Vor dem Hintergrund der bisher genannten Zahlen ist es dabei wenig überraschend, dass Bewerber künstliche Intelligenz in Auswahlprozessen zunächst nicht besonders positiv bewerten. Wieso sollte man etwas gut finden, das einem Angst macht? So herrscht bei 47.3% der Bewerber eine gewisse Skepsis gegenüber künstlicher Intelligenz im beruflichen Auswahlprozess. Davon sind 17.5% äußerst skeptisch.



**Fast jeder zweite Bewerber begegnet KI in der Personalauswahl mit Skepsis**



**25.50%**

**der Bewerber stehen KI in der Personalauswahl bereits heute positiv gegenüber.**

Dem gegenüber stehen allerdings auch zumindest 25.5% der Befragten, die KI im HR-Kontext generell positiv begegnen.

Es herrscht also nicht unisono eine Ablehnung von KI. Man muss die Perspektiven differenzieren. Das gilt auch für das Alter der Befragten. Die Skepsis wächst kontinuierlich mit den Altersgruppen. Während bei 18-29 Jährigen und 30-39 Jährigen sich jeweils nur 10-11% als sehr skeptisch aussprechen, steigt dieser Anteil bei 40-49 Jährigen auf 18.3%. Unter den 50-59 Jährigen sind gar 22.9% und unter 60+ Jährigen ganze 31.6% äußerst skeptisch gegenüber KI in der Personalauswahl.



# 03

## WIE MAN BEWERBER FÜR KÜNSTLICHE INTELLIGENZ BEGEISTERT

Eine grundlegende Skepsis und Unbehagen im Umgang mit künstlicher Intelligenz sind unter Bewerbern weit verbreitet. Die Studie zeigt allerdings auch, dass diese skeptische Grundhaltung keine tiefsitzende Abneigung oder fundierte Anti-Haltung ist. Sie kann aufgebrochen werden, indem man dem Bewerber den konkreten Sinn und Nutzen der Verwendung einer KI aufzeigt. So schätzen etwas mehr als zwei Drittel der Kandidaten (66.7%) zum Beispiel den Einsatz von intelligenten Algorithmen positiv ein, wenn diese dabei helfen einen Job für sie zu finden, der zu ihren fachlichen Fähigkeiten passt.



**Zwei Drittel der Bewerber würden KI wertschätzen, wenn sie ihnen dabei hilft einen passenden Job zu finden.**

Wie auch bei der anfänglichen Skepsis, ist hierbei ein Alterseffekt erkennbar. Bei den jungen Bewerbern zwischen 18 und 29 Jahren liegt die Zustimmung gar bei 78.3%.

Die positive Wirkung einer Erklärung des Bewerbernutzens ist aber nicht auf den fachlich passenden Job beschränkt. Auch

wenn eine KI die Persönlichkeit der Bewerber unter die Lupe nimmt, lehnen die Studienteilnehmer den Einsatz nicht per se ab. Ebenfalls knapp zwei Drittel (62.6%) von ihnen befürworten eine KI, wenn sie dafür sorgen kann, dass der neue Job ideal zu ihrer Persönlichkeit passt. Auch dieses augenscheinlich intimere Anwendungsfeld einer KI wird also durchaus positiv bewertet, wenn der Vorteil daraus für den Bewerber sichtbar ist.

Auch wenn es nicht direkt um die eigene Person, sondern um Kollegen geht, lassen sich die Befragten für die Verwendung von KI begeistern. Getestet wurde dies mit dem Szenario, dass ein neuer Kollege für den Befragten gefunden werden soll. In dessen Bewerbungsprozess wird dabei eine nicht weiter spezifizierte KI angewendet. Stellt man dabei heraus, dass sich die neuen Kollegen durch die Verwendung von KI persönlich gut verstehen würden, befürworten 62.4% ihren Einsatz. Wenn der Nutzen ist, dass sich die Fähigkeiten der neuen Kollegen gut ergänzen, sind sogar 64.1% positiv gegenüber der Technologie gestimmt. Und auch wenn durch die Verwendung von KI ein idealer Vorgesetzter gefunden werden kann, sind 60.3% der Teilnehmer für deren Einsatz.

Es wird also deutlich: Bewerber spüren Unbehagen gegenüber einer ominösen Blackbox KI. Gegen Technologie mit



klarem Sinn und Nutzen dagegen hat fast niemand etwas einzuwenden. Dass KI ein Zukunftstrend ist und in der Personalauswahl Anwendung finden kann und wird, ist Bewerbern bewusst. Dennoch ist KI zunächst einmal neu und undurchschaubar und weckt dadurch eine Grundskepsis sowie Überforderung. Abgelehnt wird aber eben dieser Zustand der Ungewissheit bzw. das Gefühl nicht zu wissen, was diese bedrohlich anmutende KI überhaupt für eine Rolle bei der eigenen Bewerbung spielen soll. Der potenzielle Nutzen hingegen wird nicht abgelehnt. Er wird sogar explizit begrüßt.

## **Unternehmen müssen den Bewerbern den Nutzen der KI erklären**

Das bedeutet für Unternehmen, dass sie bei der Verwendung von KI unbedingt den Bewerber mitnehmen sollten. Eine einfache Erklärung, welchen Zweck die KI erfüllen soll und welchen Nutzen der Kandidat davon hat, wird seine Skepsis signifikant verringern bzw. in den meisten Fällen ihn/sie sogar von der Anwendung überzeugen können. Dann nämlich bekommt ein zuvor eher skeptisch beäugtes Thema plötzlich ein positives Image, wovon am Ende sogar die Arbeitgebermarke profitieren kann.

# 04

## **WELCHE KI VON BEWERBERN AKZEPTIERT WIRD – UND WELCHE NICHT!**

Es ist nicht der Nutzen einer KI allein, der darüber entscheidet, wie Bewerber die Technologie beurteilen. Wie sie dabei vorgeht, um den Nutzen zu erzielen, ist ebenfalls ein wichtiges Kriterium für die Teilnehmer. Und das Spektrum der möglichen Anwendungen von KI ist dabei sehr breit. Wir haben die Teilnehmer zunächst gefragt, ob sie generell klassische Auswahlprozesse, wie z.B. die Bewerbung mit Lebenslauf oder die Bewerbung via Video, einer Bewerbung vorziehen würden, in der KI zum Einsatz kommt. Für 44.3% der Befragten ist das der Fall. Dies deckt sich mit der anfänglichen Skepsis, die ohne weitere Erklärung der KI auftritt. Wirft man jedoch einen genaueren Blick auf die Beweggründe für die Entscheidung der skeptischen Teilnehmer, wird deutlich: Bewerber bewerten Auswahlprozesse unterschiedlich je nachdem welche Art von KI in ihnen zum Einsatz kommt. Wenn der Computer die Bewertung der Kandidaten und die Auswahlentscheidung übernimmt, wird dies weitgehend abgelehnt. Jeweils knapp zwei Drittel sagen, dass KI zur



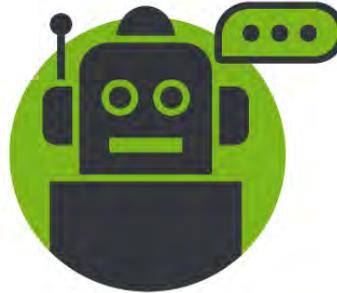
Erkennung von Emotionen (62.8%) und zur Erkennung der Persönlichkeit (58.9%) von einer Bewerbung abschrecken würde. Wenn KI jedoch eher zur prozessualen Unterstützung eingesetzt wird als zur Bewerberanalyse, dann nehmen die Bewerber den Einsatz der KI gleich als viel weniger abschreckend wahr. So sprechen sich nur noch 23.3% gegen KI zur Auswertung von Lebensläufen aus und lediglich jeder Fünfte (20.2%) lehnt KI-basierte Chatbots als HR-Instrument ab. Die mit Abstand stärkste Zustimmung gibt es aber für KI zur Verbesserung der Fairness und Qualität der Entscheidung der Recruiter. Bloß 15.5% der Bewerber spüren ein Unbehagen gegenüber intelligenter Technologie, welche Auswahlentscheidungen auf eventuelle Diskriminierung prüft. Spitzenreiter ist KI, die Recruitern hilft objektivere Interviewfragen zu stellen. Nur etwa einer von acht (13.2%) Bewerbern ist skeptisch gegenüber einer solchen KI.

## Welche Technologie schreckt von einer Bewerbung ab?



KI analysiert Emotionen

**62.8%**



KI-basierte Chatbots

**20.2%**



KI für objektivere Interviewfragen

**13.2%**



Interessanterweise scheint also die Bewertung der Verwendung von KI stark davon abhängig zu sein, welche Rolle der Mensch, also der Recruiter, dabei noch einnimmt. Dieser Eindruck bestätigte sich bei der Frage nach der idealen Rolle, die sich Bewerber für KI in der Personalauswahl in Zukunft wünschen. Die Mehrheit der Bewerber empfindet es als die beste Lösung, wenn KI und Personaler beide in der Personalauswahl mitwirken, solange der Mensch alleine die Entscheidungen trifft. Knapp zwei Drittel der Bewerber (59.5%) sprechen sich dafür aus.



# 59.50%

Fast zwei Drittel der Bewerber befürworten KI, solange der Recruiter die Auswahlentscheidung trifft.

Nur ein Bruchteil der Bewerber hingegen findet es angebracht, wenn KI Auswahlprozesse in Zukunft komplett automatisiert bzw. auch Auswahlentscheidungen trifft (3.6%). Selbst wenn KI nur Empfehlungen für eine Auswahlentscheidung gibt, die dann final noch durch einen Recruiter abgesegnet werden muss, geht das für 84.1% der Bewerber noch zu weit. Die Meinung der Bewerber ist also deutlich:

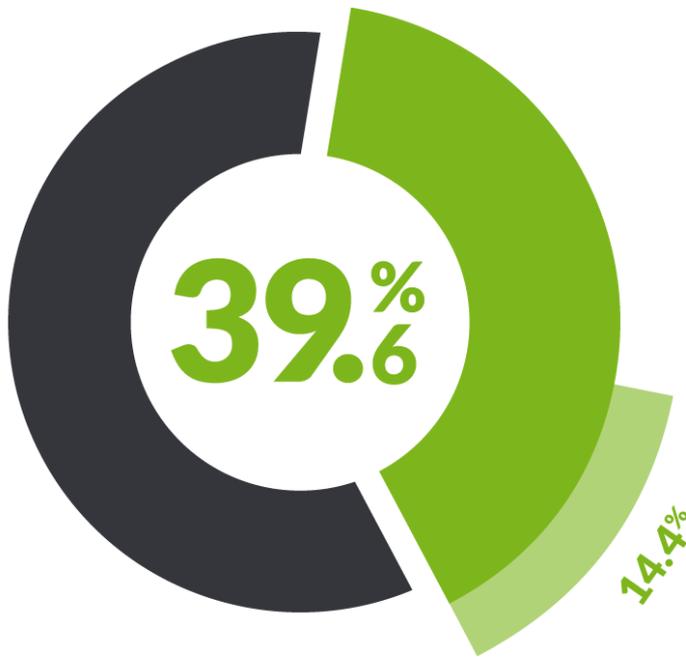
**KI darf dem Recruiter helfen, ihn aber nicht ersetzen.**

Niemand möchte in seiner Bewerbung ausschließlich von einem Computer analysiert und bewertet werden. Das ist aber nicht gleichzusetzen mit einer generellen Ablehnung von KI im Recruiting. Wenn Recruiter KI gezielt einsetzen, um den Auswahlprozess besser, fairer oder schneller zu gestalten, heißen Bewerber diese Veränderung durchaus willkommen. Es muss lediglich gesichert sein, dass die KI lediglich als Hilfsinstrument verwendet wird und nicht die menschliche Expertise gänzlich ersetzt.

# 05

## AUFKLÄRUNGSBEDARF: KI GEZIELT ENTMYSTIFIZIEREN

Insgesamt haben Bewerber noch kein klares Bild davon, wie oft Lösungen auf Basis künstlicher Intelligenz bereits Einzug in die Personalabteilungen der Arbeitgeber gefunden haben. So sind 39.6% der Befragten überzeugt, dass KI schon heute in irgendeiner Form in HR-Prozessen eingesetzt wird. Bei den über 60-Jährigen sind es nur 22.8%, die bereits KI in HR eine Rolle zuschreiben. Die 18-29 Jährigen hingegen gehen zu 48.9% schon von der Verwendung aus. Allerdings besteht eine große Differenz zwischen der vermuteten Häufigkeit der Anwendung und dem Gefühl, damit bereits in Kontakt gekommen zu sein. So glauben nur 14.4% der Befragten, bereits in ihren eigenen Bewerbungsprozessen mit derartigen Lösungen in Berührung gekommen zu sein. Diese Beobachtung zeigt sich auch in anderen Umfeldern der Nutzung von KI. Zum Vergleich: Während beispielsweise 80.7% der Befragten glauben, dass KI in der Medizin bereits eingesetzt wird, glauben nur 28.9% in diesem Kontext schon einmal mit entsprechenden Lösungen in Berührung gekommen zu sein.



**Etwa 40% der Bewerber sind der Meinung, dass KI heute schon Anwendung in der Personalauswahl findet.**

**Aber nur 14.4% haben das Gefühl, bereits damit in Berührung gekommen zu sein.**

Grundsätzlich herrscht bei diesem Zukunftsthema also noch große Unsicherheit. Die Antworten der Bewerber enthüllen eine gewisse Ambivalenz. Kaum jemand sagt, jemals mit künstlicher Intelligenz in Berührung gekommen zu sein. Und doch gibt es eine enorme Spanne zwischen verunsicherten Skeptikern und starken Befürwortern. Zudem lehnen viele Bewerber künstliche Intelligenz im Allgemeinen zunächst ab, befürworten aber konkrete Anwendungsmöglichkeiten und deren potenziellen Nutzen.

Was sich in dieser Ambivalenz offenbart, ist das Bedürfnis nach Aufklärung. Viele Kandidaten können dem Begriff „Künstliche Intelligenz“ noch keine konkreten Maßnahmen zuordnen. Und ohne zu wissen, was dahinter steht, weckt der bloße Begriff zunächst einmal Unbehagen. Das gilt für KI im Allgemeinen, aber auch und gerade für KI im Rahmen von Recruitingprozessen. Wo der Mensch im Vordergrund steht, muss die

Anwendung von KI wohlüberlegt sein. Und gut kommuniziert. Hier müssen Verbände und digital aufgestellte Personalabteilungen vorangehen und diese Aufklärungsarbeit leisten. Dass dies möglich ist, zeigen die Ergebnisse dieser Studie. Und dass dies an der Zeit ist, sagen auch die befragten Recruiter. Trotz aller aktuell bestehenden Bedenken glauben nur 15.8% von ihnen, dass KI im Recruiting Bewerber abschrecken könnte. Je früher also die bestehenden Berührungsängste beseitigt werden, desto schneller können HR-Abteilungen bedenkenlos von den neuen Möglichkeiten durch KI in der Personalauswahl profitieren.



# 06

## ÜBER DIE STUDIE

Die Digital Talent Studie wird quartalsweise durchgeführt. Je nach Fragestellung und Zielgruppe wird individuell ein Studiendesign entwickelt, das für den jeweiligen Zweck am besten geeignet ist. Um eine hohe Qualität in der Erhebung und Objektivität in der Durchführung zu gewährleisten, arbeitet viasto dafür immer mit dem unabhängigen Kölner Marktforschungsunternehmen respondi zusammen.

In dieser Ausgabe der Digital Talent Studie stand die Wahrnehmung von künstlicher Intelligenz in der Personalauswahl durch Bewerber im Vordergrund. Aus diesem Grund wurden ausschließlich Menschen befragt, die sich in der jüngeren Vergangenheit bei einem oder mehreren Unternehmen beworben haben. Insgesamt wurden 1.008 Bewerber im Alter von 18 bis 69 Jahren in Deutschland für diese Digital Talent Studie befragt. Alle von ihnen sind aktuell Arbeitnehmer und haben in den vergangenen drei Jahren mindestens einen Bewerbungsprozess gänzlich durchlaufen. Der Befragungszeitraum lag im September 2018. Die Teilnehmer wurden bundesweit befragt und gaben ihre Antworten in einem anonymisierten Online-Fragebogen.

Für die Recruiterbefragung wurde ein angepasster und verkürzter Fragebogen angewendet. Der Befragungszeitraum lag im September und Oktober 2018. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments war die Befragung noch nicht final abgeschlossen. Alle in diesem Zusammenhang genannten Zahlen beruhen also auf vorläufigen Ergebnissen. Sie basieren auf den Antworten von Recruitern aus insgesamt 76 Unternehmen der DACH-Region.

## ÜBER VIASTO

viasto ist der Markt- und Innovationsführer für Video-Recruiting Lösungen und arbeitet in Kooperation mit externen KI-Experten an der Entwicklung fundierter KI-Anwendungen für die Personalauswahl. Die viasto interview suite, eine webbasierte Software-as-a-Service (SaaS) Lösung, ermöglicht Unternehmen, mit Hilfe von kompetenzbasierten Videointerviews die gesamte Personalauswahl effizienter, flexibler und zuverlässiger zu gestalten.

Das Unternehmen wurde 2010 gegründet und hat seinen Sitz in Berlin. Zu den Kunden vastos zählen u.a. die Deutsche Telekom, Bertelsmann, die Stadtverwaltung Essen, MAN, und die Würth Gruppe.

**Sie haben Fragen zu unserer interview suite? Gerne können Sie uns direkt kontaktieren.**



**Sara Lindemann**  
**Head of Customer Success**

[info@viasto.com](mailto:info@viasto.com)

+49 30 60 988 5330

**DEMO VEREINBAREN**

**VIASTO WEBSITE**

f  in

+49 (0) 30 60 988 5330 • [info@viasto.com](mailto:info@viasto.com) • [www.viasto.com](http://www.viasto.com)