

Quelle: Tages-Anzeiger vom 13.8.2021

Jobinterview mit dem Roboter

Wer sich auf ein persönliches Bewerbungsgespräch freut, wird oftmals enttäuscht. Kandidatinnen und Kandidaten müssen für ihren Traumjob zuerst am Computer vorbei.

Text: Angelika Gruber

Karin Werder (Name geändert) staunte nicht schlecht, als sie das Mail von der SBB-Personalabteilung erhielt. Sie hatte sich auf eine Stelle beworben und war eine Runde weiter. Das war die gute Nachricht. Das nun folgende Interview sollte aber nicht persönlich stattfinden, sondern über ein automatisiertes Videoprogramm.

«Ich habe ein Mail mit einer Einladung für ein Interview bekommen. Mit einem Link konnte man das Interview starten», beschreibt Werder ihre Erfahrung. Was folgte, war eine kurze Videobotschaft eines Personalverantwortlichen, bevor es zum eigentlichen Interview ging. Die Fragen wurden schriftlich gestellt, und ihre Antworten nahm das Programm jeweils direkt im Anschluss automatisch auf. In wenigen Minuten war alles erledigt – ohne menschliches Gegenüber.

Das Interview habe bei ihr ein «seltsames Gefühl» ausgelöst, sagt die Bewerberin. «Man kann nicht nachfragen, wie eine Frage gemeint ist. Es gibt keine Diskussion mit einem Gegenüber.» Und: «Man sieht keine Reaktion in Gesichtern, auf die man eingehen und aus der man Schlüsse ziehen könnte, ob jemand noch etwas anderes hören will.»

Nach dem Interview wertete die Personalabteilung das Video aus und entschied sich offenbar für jemand anderes. Die Absage kam über ein automatisiertes Mail.

Videos sparen Zeit für die Personalabteilung

Was die Bewerberin bei den SBB erlebt hat, heisst in der Fachsprache zeitversetztes Videointerview und ist mittlerweile bei einigen grossen Schweizer Firmen Standard – von der Migros über die Axpo bis hin zur Post. Die Unternehmen sparen dadurch Zeit. Statt viele Bewerberinnen und Bewerber nach dem Einreichen ihrer Dossiers persönlich am Telefon zu kontaktieren, werten sie die Kurzvideos aus. Wer dabei überzeugt ist, wird später womöglich zu einem tatsächlichen Gespräch eingeladen. Wer nicht den Erwartungen entspricht – oder sich das Videointerview nicht zutraut –, ist raus.

Zum Einsatz kommt das Prozedere nicht nur bei Bürojobs, sondern auch bei Stromern, Zugführerinnen oder Verkäufern, weiss Corina Zingg. Sie leitet eine Schule für Bewerbungsexperten und bildet jene aus, die später in Bewerbungskursen die Jobsuchenden unterstützen. Zingg kennt alle Tipps und Tricks im Umgang mit dem Videointerview. «Das Problem ist, dass die Leute das komplett unterschätzen. Viele denken, das passiert mir nicht, das ist für die anderen. Aber die Firmen machen das für alle, nicht nur für unter 50-Jährige», sagt Zingg.

Die SBB setzen bereits seit rund zweieinhalb Jahren auf Videointerviews – besonders für Bewerbende mit künftigem Kundenkontakt wie etwa für Schalterpersonal, erklärt eine Sprecherin. Die Videos würden aber immer von Menschen ausgewertet, nicht von Computern, und die Rückmeldungen seien positiv.

Migros setzt bereits seit 2013 auf Videointerviews

Auch Post, Migros, Helsana, Axpo, Credit Suisse und UBS verwenden das zeitversetzte Video. Die Post etwa, wenn sie mit besonders vielen Bewerbungen rechnen oder Sprachkenntnisse prüfen wollen, so eine Sprecherin. Bei der Migros gehört das Videointerview bereits seit 2013 zum Auswahlverfahren – «über alle Funktionen und Stufen», wie eine Sprecherin erklärt. Seither habe der Genossenschafts-Bund über 3500 solcher Interviews durchgeführt. Nicht nur die Personalabteilung und die Vorgesetzten seien damit zufrieden. Auch die Bewerber selbst hätten den Prozess zu über 75 Prozent mit gut bewertet.

Auch bei Helsana müssen sämtliche Bewerber mit einem Videointerview rechnen. «Im Fokus sind dabei zum Beispiel Praktika, Lernende, Traineeships, temporäre Rollen sowie Berufe mit einem hohen kommunikativen Aufgabenanteil», erklärt eine Sprecherin. Bei der UBS müssen vor allem jüngere Bewerberinnen und Bewerber damit rechnen.

Die Axpo setzt die Videos lediglich vom Stromeinzelhandel bis hin zum mittleren Management ein. Im oberen Segment finden die Interviews noch als reales Gespräch statt – auch wenn dieses Corona-bedingt auf Onlineprogramme ausgelagert werden kann, so ein Sprecher.

Doch nicht alle Unternehmen sind auf den Zug aufgesprungen. Bei der Swisscom würden Interviews zwar regelmässig etwa per Teams oder Skype geführt, aber immer so, dass beide Seiten präsent seien, so ein Sprecher. Auch Raiffeisen und Coop verzichten auf dieses Auswahlverfahren. Der persönliche Kontakt zu den Bewerberinnen und Bewerbern sei wichtig, heisst es zur Begründung.

Tausende Interviews pro Monat

Die Software, die bei den Videos vielfach zur Anwendung kommt, heisst Wepow. Pro Monat werden in der Schweiz mittlerweile wohl Tausende Interviews mit dem Programm geführt, schätzt Wepow-Vertriebsexperte Thomas Haase. Genaue Zahlen kennt er nicht. Die meisten Firmen verwenden Wepow, das mittlerweile der Firma Outmatch gehört, um das Feld der Kandidatinnen und Kandidaten einzuzugrenzen¹.

«Es geht darum, versteckte Talente zu finden, deren Dossier nicht perfekt ist», sagt Haase. Umgekehrt könnten zu Unrecht als geeignet eingestufte Bewerber aussortiert werden, erklärt er. Ausgewertet wird das Wepow-Video dann jedoch stets von einem Menschen, nicht von einem Computer.

Wo schon heute der Computer entscheidet

Internationale Firmen sind hier schon einen Schritt weiter und werten Bewerbungsvideos mithilfe von künstlicher Intelligenz aus. Zum Einsatz kommen Stimm-, Text- und Videoanalyse, die Körpersprache und Stimme untersuchen und daraus Rückschlüsse ziehen, ob Bewerberinnen oder Bewerber für die Stelle geeignet sind. «Wie genau das funktioniert, weiss niemand», sagt Ausbilderin Zingg. Zudem hätten Untersuchungen gezeigt, dass die Ergebnisse wenig valide seien. Entsprechend wenig Schweizer Firmen setzen daher bereits auf solche Methoden.

Die Grossbanken UBS und Credit Suisse verwenden im Rekrutierungsprozess zwar die Software Hirevue, die eine Analyse der Kandidatinnen und Kandidaten mit künstlicher Intelligenz anbietet. Bei beiden Banken kommt diese Funktion jedoch im Auswahlverfahren nicht zum Einsatz, wie sie versichern.

Firmen sind offen für Einsatz von künstlicher Intelligenz

Wie sieht der Bewerbungsprozess in 20 Jahren aus? Entscheidet dann komplett der Computer? «Ich weiss es nicht», sagt Zingg. Jene Firmen, die mit künstlicher Intelligenz im Bewerbungsprozess gearbeitet hätten, seien erst mal wieder ein Stück davon weggekommen. Das deutsche Start-up Precire, das mithilfe eines Sprachcomputers die Persönlichkeit von Bewerbenden auswerten wollte, ging in Liquidation und wurde anschliessend verkauft.

Doch einige Schweizer Firmen zeigen sich sehr offen. «Es ist davon auszugehen, dass künstliche Intelligenz in der Schweiz auch im Bereich Recruiting in Zukunft immer wichtiger wird», heisst es von der Post. Und Helsana sieht einen «vermehrt datengetriebenen Ansatz» bei der Einstellung von neuem Personal als einen wichtigen Trend der nächsten Jahre, der in der Schweiz an Bedeutung gewinnen wird.

Wie man den Computer überlistet – Tipps für Bewerbende

Nicht erst beim Videointerview, sondern bereits lange davor hat der Computer mitunter seine Finger im Spiel, wenn es um die Auswahl der passenden Bewerberinnen und Bewerber geht. Beim sogenannten CV-Parsing vergleicht eine Software den Lebenslauf (CV) der Kandidatinnen und Kandidaten mit dem Inserat oder der Stellenbeschreibung und sucht dabei nach Schlagwörtern. «Die Bewerbungsbriefe werden von der künstlichen Intelligenz gar nicht angeschaut, sondern die Lebensläufe. Das ist für Bewerber extrem wichtig zu wissen», sagt Ausbilderin Zingg. Sie müssten ihren Lebenslauf je nach Firma anpassen. Die Bewerbungsbriefe seien dann in einem zweiten Schritt wichtig – wenn die Personalverantwortlichen die Dossiers sichteten. In der Schweiz prüfen derzeit etwa die Post und Helsana den Einsatz von CV-Parsing, bei der UBS ist das für bestimmte Bereiche bereits im Einsatz.

Im Internet kursieren diverse Tipps, wie es möglich ist, die Software zu überlisten. Etwa das Stelleninserat in Schriftgrösse 1 in den Lebenslauf zu kopieren, um so eine hohe Übereinstimmung zu erreichen. Das mag funktionieren – eine Personalverantwortliche überzeugt man damit aber nicht.

Für Personen auf Jobsuche dürfte es sich zudem lohnen, ihre Profile auf Plattformen wie Xing oder LinkedIn gut zu bestücken. Denn auch dort suchen Firmen, die dringend Fachkräfte brauchen, mit einem Algorithmus nach geeigneten Kandidatinnen und Kandidaten (Active Sourcing), wie Zingg sagt. Derzeit machen das nach eigenen Angaben etwa Helsana und die Post. (ag)

¹ Link: <https://www.hr-campus.ch/de/news-storys/digitalisierung-im-recruiting/>

<https://www.tagesanzeiger.ch/jobinterview-mit-dem-roboter-bei-schweizer-firmen-ist-das-bereits-realitaet-143119366002>

November 2021