

NIEUWS

'Foute AI dreigt diversiteit uit organisaties te halen'



10



Hilke Schellmann: 'Eind 2017 hoorde ik voor het eerst over een sollicitatiegesprek dat door AI werd gedaan.'

WIM DE PRETER

18 maart 2024 21:27

Net als advocaten en consultants zijn ook hr-managers enthousiast over de schijnbaar bovenmenselijke krachten van artificiële intelligentie. Niet helemaal onterecht, maar het gevaar voor een fout en onethisch gebruik loert in die sector wel heel uitdrukkelijk om de hoek, zegt auteur en professor Hilke Schellmann.

Zal AI onze job afpakken? Het is een van de grote schrikbeelden bij het grote publiek over de opmars van artificiële intelligentie. Bepaalde repetitieve kantoortaken kunnen al vele malen efficiënter worden uitgevoerd door een computer dan door een mens. Toch gaan de meeste specialisten ervan uit dat AI voorlopig eerder een productiviteitsverhogend hulpmiddel is dan een grote bedreiging voor de werkgelegenheid.

Dit is een sector met veel repetitief werk, waar de productiviteit sterk onder druk staat. De stap naar automatisering en artificiële intelligentie is snel gezet.

DIETER STRUYE
CEO COPUS GROUP

Maar de impact van AI op de wereld van werk zal ook andere vormen aannemen, waar we misschien minder hard over nadenken. Wat als AI beslist wie de meest geschikte kandidaat is voor een job of 'recht' heeft op een promotie? Zal AI onze jaarlijkse evaluatie opmaken op basis van tientallen datapunten waar we weinig of geen zicht op hebben? Zal het een evaluatiegesprek organiseren waarbij het onze gelaatsuitdrukkingen of de intonatie van onze stem analyseert om te beoordelen of we voldoende eerlijk en stressbestendig zijn?

Taxichauffeur

Niet al die voorbeelden zouden in ons land - gelukkig maar - de toets van de wettelijkheid doorstaan. Maar het lijkt geen twijfel dat veel bedrijven de grenzen aftasten van wat mogelijk is. Sommige 'voorlopers' zijn daar al jaren mee bezig. 'Al in november 2017 hoorde ik voor het eerst, van een chauffeur van het taxiplatform Lyft, over een sollicitatiegesprek dat door AI werd gedaan', zegt Hilke Schellmann, onderzoeksjournalist en professor journalistiek aan de universiteit NYU in New York. Schellmann trok op onderzoek en kwam erachter dat tal van bedrijven in de VS en het VK AI gebruikten in hun aanwervingsprocessen. Ze schreef er het boek 'Het algoritme' over en spreekt er dinsdag over op het e-recruitmentcongres van de hr-dienstverlener House of HR.

Zodra we op zoek gaan naar een job, ontsnappen we doorgaans niet aan een AI-filter, zegt Schellmann. 'Veelgebruikte vacatureplatformen als LinkedIn, Monster of ZipRecruiter gebruiken een vorm van AI om kandidaten te koppelen aan een bepaalde job en rekruteerders te helpen bij het vinden van de beste kandidaten. Een algoritme maakt van hen een rangschikking op.'

'We weten ook dat de bedrijven uit de Fortune 500 (*de grootste bedrijven in de VS, red.*) allemaal bepaalde tools gebruiken, maar we weten niet welk bedrijf welke tool precies gebruikt, omdat ze dat niet moeten melden', zegt Schellmann. Dat gebrek aan transparantie blijkt ook uit een enquête van het Amerikaanse AI-bedrijf Tidio. Twee op de drie organisaties zeiden dat ze AI gebruiken in het aanwervingsproces, terwijl een op de drie kandidaten zei zich daar bewust van te zijn.

Thomas heeft meer succes

McKinsey spreekt in een rapport van 40 procent productiviteitswinst voor typische kantoorwerkers, maar ik denk dat dat misschien nog een onderschatting is.

LIEVEN VAN NIEUWENHUYZE
CHIEF DIGITAL OFFICER BIJ HOUSE OF HR

Schellmann ging samen met specialisten op zoek naar inzichten in hoe de vele AI-tools in het aanwervingsproces werken. Soms gebeurt dat relatief eenvoudig, door de overlap te berekenen tussen trefwoorden in de functieomschrijving en die in het cv van een kandidaat. Andere systemen proberen op basis van data te voorspellen of een kandidaat een succesvolle werknemer zal zijn. En dat levert soms vreemde en verontrustende resultaten op.

We weten dat de grootste 500 Amerikaanse bedrijven allemaal bepaalde tools gebruiken. Maar we weten niet welke tools precies, omdat ze dat niet moeten melden.

HILKE SCHELLMANN
AUTEUR VAN 'THE ALGORITHM'

'Je neemt bijvoorbeeld de cv's van 500 goede accountants om na te gaan of daar opvallende gelijkenissen in zitten. Op basis van die statistische analyse voorspelde een model dat wie het woord 'honkbal' in hun cv hadden staan succesvoller zouden zijn dan wie het woord 'softball' had opgeschreven. Nu is honkbal in de VS een typische mannensport en softball een vrouwensport. Dus feitelijk krijg je discriminatie op basis van het geslacht', zegt Schellmann. Een andere absurde voorspelling was dat kandidaten die 'Thomas' heetten meer kansen op succes zouden hebben.

Zegt het risico dat je in een spel neemt wel iets over het risico dat je in het echte leven neemt?

HILKE SCHELLMANN
AUTEUR VAN 'THE ALGORITHM'

De voorbeelden tonen aan hoe een onoordeelkundig gebruik van AI kan leiden tot foute beslissingen. Zogenaamd 'voorspellende' AI-modellen zijn nog altijd gewoon gebaseerd op statistiek. Ze trekken conclusies op basis van correlaties tussen data, zonder zich af te vragen of er een logisch oorzakelijk verband bestaat. Een kleine dataset waarin toevallig veel Thomassen voorkomen, kan grote gevolgen hebben voor wie je wel of niet aanwerft.

Meer in het algemeen dreigen zulke systemen te leiden tot meer van hetzelfde. 'Als je tools gebruikt die gebaseerd zijn op de kenmerken van huidige werknemers, zal je mensen aanwerven die een kopie zijn van je werknemers en zal je je personeelsbestand niet

diversifiëren', zegt Schellmann. Minderheidsgroepen die ondervertegenwoordigd zijn, dreigen zo nog meer uit de boot te vallen.

Onbewuste discriminatie

'Toen we enkele AI-tools uittesten, kwamen we een gelijkaardig probleem tegen', zegt Lieven Van Nieuwenhuyze, Chief Digital Officer van House of HR. 'Een systeem stelde een shortlist voor van tien kandidaten die wellicht het meest geïnteresseerd zijn in een bepaalde vacature. We belden die mensen op en telkens iemand instemde om te komen solliciteren of de job kreeg, werd dat ingevoerd in het AI-model. Omdat de eerste reeks namen toevallig allemaal Vlaams waren, begon het systeem alleen nog mensen met een Vlaamse naam op de shortlist te zetten. Onze medewerkers wilden niet bewust discrimineren, maar op de shortlist verschenen geen personen met een migratieachtergrond meer.'

Ook het gebruik van AI in interviews en assessments kan soms tot onwetenschappelijke en ongewenste resultaten leiden. Schellmann: 'Denk aan video-interviews waarbij AI wordt gebruikt om te analyseren welke woorden een kandidaat gebruikt. Of spelletjes waarin AI peilt naar karaktereigenschappen. In de financiële sector gebruiken ze die soms om te weten of je iemand bent die veel risico's neemt. Maar zegt het risico dat je in een spel neemt wel iets over het risico dat je in het echte leven neemt? In sommige spelletjes moet je zo snel mogelijk op de spatiebalk drukken. Maar wat als je een motorische handicap hebt waardoor je dat niet zo goed kan? Zegt dat iets over je geschiktheid voor een job?'

Hr-technologie

AI kan zeker een meerwaarde bieden, maar dan moet ze de juiste criteria gebruiken en onder toezicht staan van capabele mensen, zegt Schellmann. Veel start-ups die actief zijn in 'hr-tech', de kruising van hr en technologie, brengen volgens haar te snel nieuwe producten uit omdat ze onder druk staan van hun investeerders. 'Leveranciers zouden altijd een technisch rapport moeten openbaar maken en aantonen dat hun model niet discrimineert.'

Ondanks het mogelijke misbruik kan AI wel degelijk helpen het leven van hr-verantwoordelijken lichter te maken en werknemers extra diensten aan te bieden, zeggen Schellmann en andere experts. 'Dit is een sector met veel repetitief werk, waar de productiviteit sterk onder druk staat, onder meer door een krappere arbeidsmarkt. De stap naar automatisering en artificiële intelligentie is snel gezet', zegt CEO Dieter Struye van de hr-dienstengroep Copus. 'Generatieve AI wordt al gebruikt om sommige processen, zoals het schrijven van vacatureteksten, efficiënter te maken.'

Chatbot Charlotte

Het interimkantoor Vivaldis is het speerpunt voor de introductie van AI-tools die vervolgens in de hele Copus-groep kunnen worden uitgerold. 'We gebruiken alleen tools die we zelf ontworpen hebben en getraind met data die we zelf aanleveren', zegt Struye. Dat is de enige manier om te weten wat omgaat in de 'zwarte doos' van het AI-model en om ingebakken vooroordelen of 'bias by design' te voorkomen, klinkt het.

Copus ontwikkelde de chatbot Charlotte, die werkzoekenden helpt via een conversatie passende vacatures te vinden. 'We gaven de bot bewust die naam, omdat we haar als een extra consulente beschouwen. Dankzij generatieve AI heeft ze de 'tone of voice' van ons bedrijf en komt ze veel minder dan vroegere chatbots met standaardantwoorden.' Daarnaast gebruiken de medewerkers van Copus de interne AI-tool VivabrAI, die hen helpt met typische taken zoals het schrijven van vacatureteksten, het voorbereiden van interviews of het zoeken naar jobs voor kandidaten.

Opleidingen

Struye ziet vooral brood in AI als een hulpmiddel om sneller inzicht te krijgen in de vaardigheden van een kandidaat, ook met het oog op extra opleidingen en het beter voorspellen van het langetermijnpotentieel. 'Iedereen spreekt van de *war for talent*, maar ik denk dat we evolueren naar een *war of potential*. Bedrijven krijgen een centrale rol in het ontwikkelen van dat potentieel van werknemers.'

House of HR, de groep die werd opgericht door Conny Vandendriessche en die een topspeler is in de Europese hr-sector, gaat nog een stap verder door aan de invoering van eigen AI-tools een enorme opleidingsinspanning te koppelen.

Sinds afgelopen najaar krijgen alle 5.500 werknemers, in samenwerking met de EHSAL Management School, een AI-opleiding in generatieve AI en een certificaat. 'Nu nemen we ook een tweede stap: het opleiden van al onze uitzendkrachten en alle werknemers die door ons gedetacheerd worden', zegt Van Nieuwenhuyze. Alles samen gaat dat over tienduizenden mensen.

Vertalers

De digitale baas van House of HR is een believer in het productiviteitsverhogende effect van AI. 'McKinsey spreekt in een rapport van 40 procent productiviteitswinst voor typische kantoorwerkers, maar ik denk dat dat misschien nog een onderschatting is. Kijk naar het werk van juridische medewerkers in advocatenkantoren. Dankzij AI kunnen ze het werk van vijf mensen doen.'

Sommige jobs zullen verdwijnen, zegt hij. 'Vertalers en tolken bijvoorbeeld. Het is geen toeval dat de inschrijvingen voor die opleidingen sterk gedaald zijn. AI-bestendige jobs zoals verpleegkundigen of technische jobs zitten dan weer in de lift.'

Volgens Van Nieuwenhuyze zal AI niet alleen kantoorjobs productiever maken. 'We experimenteren met oortjes die simultaan kunnen vertalen, waardoor je makkelijk kan converseren met een Oost-Europese bouwvakker. De eerste resultaten zijn verbluffend. Dat kan een oplossing worden om mensen met een migratieachtergrond sneller aan het werk te krijgen. Aan die technologie hangt een prijskaartje van pakweg 200 euro. Maar als je zo een moeilijke vacature kan invullen, is dat een klein bedrag.'

Bron: De Tijd



10

Meest gelezen

- [1 Poetin schreeft confrontatie met het Westen op](#)
- [2 Telenet stapt in slimme laadpalen](#)
- [3 Bijna nergens in eurozone wordt leven zoveel duurder als in België](#)
- [4 Mathieu van der Poel sluit nieuwe tienjarige deal met fietsconstructeur Canyon](#)
- [5 Krachtige Nvidia-chip Blackwell blikvanger op 'Woodstock van de AI'](#)

GESPONSORDE SERVICE

Luxevastgoed.be, het grootste aanbod exclusieve woningen te koop en te huur in België. Luxevastgoed.be is onderdeel van Mediafin, de uitgever van De Tijd.



8300 Knokke



8570 Anzegem

