

NAAR VOORSPELENDE EN AUTOMATISCHE SELECTIE

Recruitment zonder onderbuikgevoel

Werkgevers maken in sollicitatieprocedures nog maar mondjesmaat gebruik van nieuwe technologieën. Zonde, want inmiddels zijn er tal van geavanceerde technieken die het traditionele selectieproces buitenspel zetten. De voordelen op een rij.

Tekst Jacco Valkenburg



Een briefselectie, matching op basis van het cv en twee sollicitatiegesprekken is nog steeds gemeengoed om een keuze te maken wie de nieuwe collega wordt. De kandidaat die zichzelf het beste presenteert of die het meeste lijkt op de interviewer - bijvoorbeeld dezelfde studie of een gelijkwaardig loopbaanpad - geniet dan vaak de voorkeur.

Professionele selecteurs zetten liever methodes in die een voorspellende waarde hebben of een kandidaat ook echt succesvol zal zijn in zijn of haar baan. Methoden die een systematische analyse mogelijk maken op basis van objectieve en harde criteria, in plaats van een onderbuikgevoel van een manager.

Geen fingerspitzengefühl

Nieuwe technologieën die gaan helpen om beter te selecteren zijn onder andere artificiële intelligentie (AI), machine learning, big data, blockchain, chatbots, videosolliciteren, virtual reality, online assessments of een combinatie met meer slimme software. De fundamentele verandering dankzij deze technologieën ligt op het gebied van het beter selecteren van personeel; van *fingerspitzengefühl* van de selecteur naar op data gebaseerde selectie. Hierbij zal ook video en gamification een steeds grotere rol gaan spelen in de preselectie. Bovendien kan hiermee diversiteit en inclusiviteit bevorderd worden.

Problemen

Welke problemen doen zich zoal voor bij traditioneel selecteren?

- Er is geen enkele correlatie tussen een goed cv of motivatiebrief en een goede software-engineer, monteur of trainee. Een timmerman beoordeel je toch ook liever op zijn werk dan op zijn brief?

- Een selectie op het perfecte cv is veelal een selectie op een traditionele achtergrond en loopbaanpad, niet op iemands prestaties in het verleden of toekomstig potentieel.
- Uit onderzoek blijkt dat maar liefst 63 procent van de sollicitanten onwaarheden vertelt in het cv (bron: Risk Advisory Group, 2015).
- Een afgeronde opleiding staat niet gelijk aan een hoge intelligentie of grote cognitieve capaciteit.
- Arbeidsdiscriminatie – bewust of onbewust – gebeurt, blijkt telkens weer uit onderzoek en experimenten met anoniem solliciteren.
- Sollicitatiegesprekken zijn echt lastig. Veel selecteurs vertrouwen op hun intuïtie om een selectie te maken. Eigenlijk bedoelen ze dan dat ze een biertje met die persoon zouden kunnen drinken. Sollicitanten worden vaak aangenomen op basis van hoe ze overkomen, maar dat zegt weinig over hoe goed iemand is in de functie die vervuld moet worden.

Deze lijst is zonder moeite uit te breiden. Alleen al daarom is een selectie op basis van een computeralgoritme in plaats van een mens, niet eens zo'n gek idee.

Nieuwe toepassingen

Het selectieproces wordt mede door alle nieuwe, slimme technologieën anders ingericht. De belangrijkste ontwikkelingen op een rij.

Met chatbots een betere kandidaatervaring

Chatbots kunnen een betere kandidaatervaring bieden, dankzij een persoonlijk, realtime, foutloos en zeer gebruiksvriendelijke ervaring. Ze zijn altijd actief en »

» staan 24 uur per dag klaar. En ze zijn tegenwoordig veel intelligenter door het lerend vermogen. Daarmee kunnen simpelere, maar ook wat complexere terugkerende taken geautomatiseerd worden.

Video-cv of -pitch voor een snelle eerste indruk

Snel een eerste indruk van een sollicitant krijg je met een video-cv of -pitch. Een video-cv kan meegestuurd worden, bijvoorbeeld bij een sollicitatie via WhatsApp.

Video-interviews: tijdwinst

Persoonlijke gesprekken zijn tijdrovend om te plannen en uit te voeren en vaak ongestructureerd. Tel daarbij op de beperkte beschikbaarheid van selecteurs en kandidaten en het is al snel interessant om voor een plaats en/of tijdsafhankelijk alternatieve oplossing te kiezen; het online video-interview (opgenomen of live).

Virtual Reality geeft beleving

Virtual reality is technologie die een virtu-

ele werkelijkheid of schijnwereld creëert met behulp van simulaties. Je kunt hiermee kandidaten levensecht vertellen en laten ervaren hoe het is om voor jouw bedrijf te werken of medewerkers te ontmoeten.

Online assessment als eerste selectie

Met een online assessment kan juist snel een eerste selectie gemaakt worden, om daarna een persoonlijk gesprek te plannen. Zo weet je eerder welke kwaliteit je in huis haalt. De voordelen voor een sollicitant zijn ook groot, want deze kan een online assessment tijd- en plaatsafhankelijk maken.

Realistisch selecteren door serious gaming en gamification

Liever willen we tegenwoordig dat een sollicitant zich bewijst door een hack, puzzel of ander (simulatie)spel te maken. Het is feitelijk een doorontwikkeling van online assessments. Ze zijn niet saai en geven een realistisch beeld van de werkzaamheden.

Verificatie van cv's met blockchain

Zou het niet geweldig zijn om snel en met zekerheid te weten dat de vaardigheden, kwalificaties en ervaring van een kandidaat werkelijk kloppen? Met blockchainverificatie is er (potentieel) een manier om vele, zo niet alle aspecten van de werker-ervaring van een kandidaat te verifiëren.

Sneller selecteren met hulp van AI en machine learning

Slimme algoritmes kunnen op basis van videoanalyse van micro-expressies in iemands gezicht, zeer nauwkeurig een persoonlijkheidsprofiel opstellen. Of dit persoonlijkheidsprofiel baseren op geschreven of gesproken taalgebruik met

BOEK RECRUITMENT 3.0



Binnenkort verschijnt 'Recruitment 3.0', het nieuwe boek van Jacco Valkenburg. Hierin beschrijft hij alle nieuwe disruptieve technologieën en hun toepassingen op het gebied van werving- en selectie van personeel. Dat disruptie nabij is, lijdt voor Valkenburg geen twijfel. "Want de echte doorbraak ligt op het gebied van het beter selecteren van personeel; van een selectie op basis van het perfecte cv en motivatiebrief naar selectiemethoden met een voorspellende waarde van succes in een baan. Van fingerspitzengefühl van de selecteur naar op data gebaseerde selectie waarin ook video en gamification een steeds grotere rol gaan spelen in de preselectie. Inmiddels is het technisch gezien

mogelijk om het gehele proces van werving en selectie te automatiseren, zonder dat er een mens aan te pas komt", aldus Valkenburg.

'Recruitment 3.0' is Valkenburgs derde boek. Eerder verschenen 'Recruitment via LinkedIn' (2008) en 'Recruitment via Social Media' (2014). "Inmiddels zijn we beland in de derde generatie van digitalisering waarin sociale media en mobiele technologie gemeengoed zijn geworden. Het tijdperk waarin we geen onderscheid meer maken tussen sociale-mediarecruitment en recruitment, want recruitment kan simpelweg niet meer zonder de inzet van sociale media. Vandaar ook de titel van dit nieuwe boek, Recruitment 3.0, want dit is de fase van voorgaande automatisering met slimme software of robots waardoor er voor veel, eenvoudige tot complexe, repetitieve taken geen mensen/recruiters meer nodig zijn", aldus de auteur. Recruitment 3.0 verschijnt in maart bij uitgeverij Vakmedianet. Zie: vakmedianetshop.nl/boeken

slechts enkele vragen in een video-interview of de analyse van een online profiel. Er bestaan bijvoorbeeld tools met slimme algoritmes die een Facebook- en Twitter-profiel kunnen analyseren en op deze manier een persoonlijkheidsprofiel opstellen, zonder dat de sollicitant ook maar iets hoeft te doen.

Een stap verder is het inzetten van software die - met taalanalytische algoritmen, Artificiële intelligentie (AI) en machine learning - kan leren van overeenkomsten tussen medewerkers die succesvol zijn of het minder goed doen binnen een functie. Deze slimme software kan dit oppikken, iemand langs de meetlat leggen van een topperformer, en een voorspelling doen op succes in een baan. Zo kan voorspeld en beoordeeld worden in welke mate een persoon een ideaal persoonlijkheidsprofiel heeft voor een bedrijf en een functie.

Voordelen

Wat zijn de voordelen van moderne technologieën in het selectieproces? Het analyseren van enorm veel data, patronen naast elkaar leggen, daar nieuwe informatie uithalen; dat is wat algoritmen beter en sneller kunnen dan een mens. Uiteindelijk is dat waar het om gaat in werving en selectie: de ideale match tot stand brengen. Op deze manier produceert het selectieproces meer consistente, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige resultaten. Bovendien is steeds betere selectie van personeel mogelijk door het zelflerende ver-

Traditioneel selecteren

Cv & brief
 E-mailsollicitatie
 Diploma
 Cijferlijsten
 Interviews
 Langzaam ongestructureerd proces
 Terugkerende administratieve taken
 Op locatie
 Onderbuikgevoel
 Geen of standaardreactie
 Referentiechecks
 Beste sollicitant

Voorspellend selecteren

Online profiel of videopitch
 Met smartphone reageren
 Capaciteit/intelligentie
 Ontwikkelvermogen
 E-assessments of arbeidsproeven
 Snel en professioneel
 Geautomatiseerde verwerking van gegevens
 Videochat
 Data gedreven
 Persoonlijke feedback
 Geverifieerde prescreening
 Beste kandidaat

mogen van deze systemen. Zelfs volledig geautomatiseerde matching, nadat een sollicitant een interview met een chatbot heeft gehad, gevolgd door een concreet aanbod van een nieuwe baan is technisch gezien uitvoerbaar.

Bedrijven als Merck, Deloitte, Coca-Cola en L'Oréal hebben hier al ervaring mee opgedaan. L'Oréal is begonnen met het inzetten van software met kunstmatige intelligentie voor het managementtrainee-programma in China. Het aantal plekken hiervoor was beperkt, maar men kreeg tienduizenden sollicitanten. AI en machine learning werd ingezet en nadat het hele selectieproces was afgelopen, bleek dat meer dan 80 procent van de aangenomen kandidaten was aanbevolen door de soft-

ware (in de eerste fase). Dat bewijst de nauwkeurigheid en het voorspellingsvermogen van deze technologie.

Als we de belangrijkste veranderingen van traditioneel naar beter voorspellend selecteren van personeel op een rijtje zetten dan springen er een aantal trends eruit: van onderbuikgevoel naar datagedreven, van cijferlijsten naar ontwikkelvermogen, van geen of standaardreactie naar persoonlijke feedback en van een langzaam ongestructureerd proces naar een snel en professioneel proces (zie ook tabel). Voor de buitenwereld zal de inzet van nieuwe disruptieve technologie niet meteen zichtbaar zijn in het selectieproces. De veranderingen zijn echter inmiddels in volle gang. «

Algoritmes kunnen nauwkeurig een persoonlijkheidsprofiel opstellen



Jacco Valkenburg
 recruitmentarchitect en oprichter van Recruit2.