

سرنوشت کارجویان در دستان هوش مصنوعی

استارت‌آپ‌های کوچک و پلتفرم‌های حرفه‌ای بزرگ از هوش مصنوعی برای یافتن و استخدام نیروهای جدید استفاده می‌کنند، اما استفاده از این ابزارها می‌تواند تصمیم‌گیری‌های سوگیرانه را تقویت کنند.



استارت آپ های کوچک و پلتفرم های حرفه ای بزرگ از هوش مصنوعی برای یافتن و استخدام نیروهای جدید استفاده می کنند، اما استفاده از این ابزارها می توانند تصمیم گیری های سوگیرانه را تقویت کنند.

به گزارش ایسنا، توری پادمجرسکی (Torrey Podmajersky)، مشاور تجربه کاربری در سیاتل، یک ایمیل شخصی در ماه ژانویه از استخدام کننده ای به نام جنی جانسون (Jennie Johnson) دریافت کرد. در این پیام آمده بود که جانسون یک پروفایل شغلی برای پادمجرسکی ایجاد کرده و چند کار منطبق با پروفایل او را پیشنهاد داده است، اما این پروفایل بسیار گسترده بود و چندین بخش مهم از تاریخچه حرفه ای او در آن حذف شده بود. پادمجرسکی که در وهله اول به دنبال کار نبود، متوجه شد که این یک کلاهبرداری است.

به نقل از اس ای، تا زمانی که تا پایین صفحه نرفته بود، متوجه نشد جانسون حتی یک انسان هم نیست. ایمیل از یک ربات هوش مصنوعی آمده بود. شرکت سازنده، آن را به عنوان «هوش مصنوعی نماینده یک مربی شغلی حرفه ای» توصیف کرده بود. پادمجرسکی به یاد می آورد: که احساس ناخوشایندی را تجربه کرده زیرا متوجه شده است که این هوش مصنوعی برای ایجاد احساس دیده شدن، خاص بودن، مراقبت و حمایت طراحی شده و همه اینها دروغ بوده است.

داگلاس همیلتون (Douglas Hamilton)، یک مدیر بازنشسته فروش و بازاریابی در آلبانی، نیویورک نیز یک ایمیل از جنی جانسون دریافت کرد. همیلتون خلاصه کار ربات را این گونه توصیف می کند: نقش های اشتباه، صنعت اشتباه، سطح اشتباه. او ایمیل را باز کرده بود، زیرا عکس استخدام کننده که در مکاتبات برای استخدام نامعمول بود، توجه او را جلب کرد. آن عکس نیز به صورت مصنوعی ساخته شده بود.

ربات جنی جانسون، بخشی از یک ابزار توسعه یافته توسط شرکت مولد هوش مصنوعی هایپرلیپ (Hyperleap) است که در چند ماه اخیر ایمیل های ناخواسته ای را برای بسیاری از متخصصان ارسال کرده است. این تنها یک نمونه از این است که چگونه پلتفرم های استخدام، از استارت آپ های کوچک گرفته تا لینکدین، به طور فزاینده ای از هوش مصنوعی برای یافتن، فیلتر کردن و استخدام افراد جدید استفاده می کنند. با پیچیده تر شدن این ابزارها، کارشناسان نگرانند که مسیریابی در بازار کار برای جویندگان کار، بیشتر فاقد صفات انسانی شده و تعصبات موجود تقویت شود.

شرکت هایپرلیپ، مستقر در پارک سیتی، یوتا، جنی جانسون را به عنوان یک ابزار کاریابی آنلاین ایجاد کرد که خلاصه های خودکار شغل را برای کاربرانی که در این سرویس ثبت نام می کنند، ارسال می کند. مدیر عامل شرکت، کوین هولبرت (Kevin Holbert)، می گوید این سیستم هوش مصنوعی اطلاعاتی از شغلی آنلاین و وب سایت های کسب و کار را بررسی می کند تا یک پایگاه داده قابل جستجو بسازد. سپس پروفایل لینکدین، رزومه و سابقه کاری افراد را بررسی می کند و این اطلاعات را با پایگاه داده خود تطبیق می دهد تا فرصت های شغلی را به افراد پیشنهاد دهد.

به گفته هولبرت، اگرچه هر کسی می تواند در این سرویس ثبت نام کند، افرادی مانند پادمجرسکی و همیلتون ایمیل های ناخواسته خود را در طول کمپین های اولیه هایپرلیپ دریافت کردند تا با مشارکت یک پلتفرم شغلی، کاربران جدیدی را به دست آورند. او می گوید هرکسی که در آن پلتفرم ثبت نام می کرد، هشدارهایی را از ربات جنی جانسون نیز دریافت می کرد، اگرچه نه پادمجرسکی و نه همیلتون به یاد نمی آورند که در آن زمان در هیچ پلتفرم شغلی ثبت نام کرده باشند. هولبرت می گوید که شرکت از آن زمان این مشارکت را متوقف کرده است و آنها همچنان به پاک کردن لیست خود و حذف کاربرانی که درگیر نیستند، ادامه می دهند.

خدماتی مانند جنی جانسون گسترش طبیعی فناوری خودکار است که استخدام کنندگان بیش از یک دهه از آن استفاده می کنند. ریگان گراس (Regan Gross) از انجمن مدیریت منابع انسانی (SHRM) که به متخصصان منابع انسانی در مورد شیوه های استخدام مشاوره می دهد، می گوید: اینها شامل نرم افزار ردیابی متقاضی می شوند که رزومه ها را برای یافتن کلمات کلیدی بررسی می کند. بیش از ۹۷ درصد از شرکت های فورچون ۵۰۰ (فهرستی از ۵۰۰ مورد از بزرگ ترین شرکت های آمریکایی از نظر درآمدزایی) در حال حاضر به چنین ابزارهایی برای بررسی متقاضیان متکی هستند و یک نظرسنجی در سال ۲۰۲۲ نشان داد که ۴۲ درصد از سازمان های مورد بررسی با ۵۰۰۰ کارمند یا بیشتر گزارش داده اند که از خودکار شدن یا حضور هوش مصنوعی در فعالیت های مرتبط با منابع انسانی، از جمله استخدام استفاده می کنند.

گراس مزایای بالقوه ای را در برخی از این ابزارها می بیند، اما می گوید که آنها محدودیت های مخصوص به خود را دارند. به عنوان مثال، در حالی که برنامه های کاربردی هوش مصنوعی می توانند در انجام وظایف اساسی مانند خلاصه کردن مهارت های متقاضی کمک کنند، اما هنوز نمی توانند شخصیت و ویژگی های منحصر به فردی را که برای استخدام کنندگان مهم است، به تصویر بکشند. گراس پیش بینی می کند که استفاده گسترده از هوش مصنوعی، جویندگان کار را مجبور می کند راه های جدیدی برای متمایز کردن خود بیابند.

برنامه های کاربردی هوش مصنوعی به طور پیوسته فرآیند استخدام را خودکار می کنند. به عنوان مثال، پلتفرم های بزرگ تری مانند لینکدین اکنون می توانند به طور خودکار تجربه کاری و مهارت های افراد جویای کار را با مشاغل موجود مطابقت دهند. برخی از آنها، از جمله ZipRecruiter، چت بات های انسانی نیز ارائه می دهند که می توانند به سؤالات مربوط به یک شغل پاسخ دهند، با نامزدهای بالقوه تماس بگیرند و ارزیابی های شخصیتی را انجام دهند. هوش مصنوعی مولد جدید حتی به کارفرمایان این امکان را می دهد که بخش های کامل فرآیند استخدام از جمله جستجوی نامزدها و انجام مصاحبه های از پیش برنامه ریزی شده را به الگوریتم ها برون سپاری کنند.

هولبرت می گوید هابیرلیپ یک شخصیت انسانی برای هوش مصنوعی خودساخته است تا برقراری ارتباط با آن را راحت تر کند و مردم در مواجهه با آن طبیعی تر عمل کنند.

زهیرا جاسر (Zahira Jaser) که در مورد رفتار سازمانی در مدرسه بازرگانی دانشگاه ساسکس در انگلستان تحقیق می کند، می گوید که عدم شفافیت در فرآیند استخدام خودکار می تواند اثر معکوس داشته باشد.

جاسر معتقد است که عدم اطمینان کارجو در مورد اینکه آیا با یک انسان سر و کار دارد یا خیر، بر عملکرد نامزدها در طول فرآیند استخدام تأثیر می گذارد و همچنین می تواند مانع از دریافت اطلاعات دقیق از رفتار عادی نامزدها شود. او در تحقیقات خود در مورد مصاحبه های مبتنی بر هوش مصنوعی دریافته است که متقاضیان معمولاً اگر فکر می کنند به جای انسان با یک ربات آنلاین صحبت می کنند، رفتار طبیعی کمتری از خود نشان می دهند. برای مثال، آنها نگاه ثابتی روی صفحه نمایش خواهند داشت و از حرکت دادن دستان خود خودداری می کنند.

تحقیقات جاسر همچنین نشان می دهد که مصاحبه های مبتنی بر هوش مصنوعی اغلب نامزدهایی را که فارغ التحصیلان نسل اول هستند، با لهجه صحبت می کنند یا از پیش زمینه کمتری برخوردارند، نادیده می گیرند.

فارغ التحصیلان نسل اول به کسانی گفته می شود که پدر و مادر آنها فاقد تحصیلات آکادمیک هستند.

جاسر اضافه می کند که بدون نظارت کافی انسانی، این سیستم های استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی می توانند تعصبات موجود را تقویت کنند. او می گوید: به کارگیری این نوع سیستم ها ممکن است از منظر کنترل هزینه ها عالی باشد، اما اگر کنترل نشود، ممکن است مشکلاتی در مورد تنوع ایجاد کند.

النور دراگ (Eleanor Drage)، محقق اخلاق هوش مصنوعی در دانشگاه کمبریج می گوید: توسعه دهندگان ابزارهای استخدام هوش مصنوعی اغلب گفته اند که الگوریتم هایشان این پتانسیل را دارد که از انسان ها عینی تر باشند؛ اگر این ابزارها بر روی داده هایی که به اندازه کافی فراگیر و متنوع هستند، آموزش ببینند. اما چنین ادعاهایی گمراه کننده هستند و نشان دهنده عدم درک نحوه عملکرد سوگیرانه در دنیای واقعی است.

دراگ افزود: از آنجایی که سیستم های استخدام مبتنی بر هوش مصنوعی بر اساس گرایش ها و شیوه های استخدام در گذشته آموزش دیده اند که غالباً مغرضانه و تبعیض آمیز بوده اند، آنها همیشه همان الگوها را تکرار می کنند، حتی اگر شرکت ها به صراحت عواملی مانند نژاد و جنسیت را حذف کنند.

جاسر می گوید: اگرچه تبلیغات پیرامون این ابزارهای استخدام هوش مصنوعی در حال حاضر زیاد است، بسیاری از دپارتمان های منابع انسانی منتظر هستند تا قبل از استفاده از آنها، کارایی این ابزارها ثابت شود. او افزود: امیدواریم آنها به طور انبوه پذیرفته نشوند، مگر در صورتی که مفید، منصفانه و قابل اعتماد بودن آنها ثابت شود.